



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-
PERSONAL**

**DISEÑO, ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE
INDUCCIÓN GENERAL PARA LA EMPRESA PENTAGRAM CIA. LTDA.,
PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS.**

D.M.Q 2015-2016

**Proyecto de I+D+I previo a la obtención del Título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos - Personal**

Autora: Campoverde Ochoa Dayana Lizbeth

Tutor: Ing. Guzmán Carlos

Quito, Junio 2016

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Campoverde Ochoa Dayana Lizbeth

CC. 171857252-0

CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Campoverde Ochoa Dayana Lizbeth, portadora de la cédula de ciudadanía asignada con el No. 171857252-0 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autora del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “DISEÑO, ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE INDUCCIÓN GENERAL PARA LA EMPRESA PENTAGRAM CIA. LTDA., PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS. D.M.Q 2015-2016” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE

Campoverde Ochoa Dayana Lizbeth

CÉDULA

171857252-0

Quito, al 19 de Junio de 2016

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecer a Dios, por guiarme en cada momento, darme la sabiduría y la fuerza para lograr llegar hasta este momento y por bendecirme cada día de mi vida. Al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA, por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional. A Pentagram Cía. Ltda., por abrirme las puertas de la empresa y permitirme realizar el presente trabajo y por toda la ayuda y colaboración entregada.

Agradezco también a mi tutor de proyecto, Ing. Carlos Guzmán, quien supo impartirme sus conocimientos y su experiencia guiándome en la elaboración de este trabajo y además por la colaboración incondicional en cada etapa de desarrollo de este proyecto.

Agradezco a cada persona que ha formado parte de mi vida estudiantil y profesional por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo quiero dedicar con todo mi amor a mi madre, quien es la fuerza para levantarme y esforzarme a ser mejor persona cada día.

Gracias a ti mamita por ser mi gran ejemplo de mujer luchadora, por tu apoyo incondicional en todo momento, por esa comprensión, por las palabras sabias que me dices siempre, por tan grande amor que me das y por nunca faltarme.

También agradezco a mi amado esposo, por el apoyo que siempre me brinda, por su amor, por su perseverancia, por alentarme a continuar cuando es necesario.

A los dos les dedico, con todo mi amor este proyecto, LOS AMO.

Julia Ochoa, Robert Díaz

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01	Contexto	1
1.02	Justificación.....	4
1.03	Definición Del Problema Central “Matriz T”	6
	Conceptualización de la “Matriz T”	9

CAPÍTULO II

INVOLUCRADOS

2.01	Mapeo de Involucrados	12
2.02	Matriz de Análisis de Involucrados.....	14
	Conceptualización de la Matriz de Análisis de Involucrados	16

CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01	Árbol de Problemas	19
	Conceptualización del Árbol de Problemas	21
3.02	Árbol de Objetivos	22
	Conceptualización del Árbol de Objetivos	24

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01	Matriz de Análisis de Alternativas	26
	Conceptualización de la Matriz de Análisis de Alternativas	29
4.02	Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	32
	Conceptualización de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	34
4.03	Diagrama de Estrategias.....	36

Conceptualización del Diagrama de Estrategias	38
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	38
Conceptualización de la Matriz de Marco Lógico	42
CAPÍTULO V	
PROPUESTA	
5.01 Antecedentes	45
5.01.01 Filosofía Empresarial	46
5.01.01.01 Misión.....	46
5.01.01.02 Visión	46
5.01.01.03 Organigrama General de Pentagram Cía. Ltda.	47
5.01.01.04 Funciones Generales del Personal de Pentagram Cía. Ltda.	47
5.01.01.05 Análisis FODA de Pentagram Cía. Ltda.	55
5.02 Descripción de la Herramienta Metodológica.....	56
5.02.01 Tipo de Investigación	56
5.02.02 Enfoque de la Información	56
5.02.03 Población y Muestra.....	57
5.02.04 Objetivo.....	57
5.02.05 Modelo de Encuesta	57
5.02.06 Tabulación de los Resultados.....	59
5.03 Marco Teórico	69
5.03.01 Concepto de Plan.....	69
5.03.02 Tipos de Planes.....	69
5.03.03 Ventajas de un Plan	70
5.03.04 Características de un Plan	70
5.03.05 Concepto de Inducción de Personal	71
5.03.06 Objetivo de la Inducción de Personal.....	72
5.03.07 Tipos de Inducción de Personal	72

5.03.07.01	Inducción General	72
5.03.07.02	Inducción Especifica	72
5.03.08	Etapas de la Inducción de Personal	72
5.03.09	Concepto de Plan de Inducción General	74
5.03.10	Objetivos del Plan de Inducción General.....	74
5.03.11	Información que debe contener un Plan de Inducción General	74
5.03.12	Ventajas de Aplicar un Plan de Inducción General.....	75
5.04	Flujograma de Actividades a Realizarse en Pentagonam Cía. Ltda.	76
5.05	Desarrollo de Actividades a Realizarse en Pentagonam Cía. Ltda.....	78
5.05.01	Semana 1	78
5.05.01.01	Levantamiento del Proceso de Selección y Contratación de Personal....	78
5.05.01.02	Diseño y Elaboración del Plan de Inducción General.....	89
1.	Objetivo del Plan de Inducción General	91
2.	Historia y Evolución de Pentagonam Cía. Ltda.....	91
3.	Filosofía Empresarial de Pentagonam Cía. Ltda.....	92
4.	Organigrama General	93
5.	Principales Autoridades de Pentagonam Cía. Ltda.....	93
6.	Principales Funciones de los Departamentos de Pentagonam	94
7.	Servicios que ofrece Musicalísimo	95
8.	Sucursales Musicalísimo	97
9.	Documentación de Ingreso a Musicalísimo	97
10.	Plan de Argumentación Estándar	98
11.	Horarios de Atención	98
12.	Reglamento Interno de Pentagonam Cía. Ltda.	100
13.	Formularios utilizados en Pentagonam Cía. Ltda.	127
5.05.02	Semana 2	132
5.05.02.01	Identificar los Grupos a ser Capacitados.....	132

5.05.02.02	Identificar el Espacio Físico en Donde se Realizara la Capacitación ...	132
5.05.02.03	Realizar el Presupuesto de la Implementación del Plan de Inducción General	132
5.05.02.04	Realizar el Programa de Capacitación	133
5.05.02.05	Realizar el Cronograma de Socialización del Plan de inducción General ..	134
5.05.03	Semana 3	135
5.05.03.01	Socialización del Plan de Inducción General al Grupo 1.....	135
5.05.03.02	Socialización del Plan de Inducción General al Grupo 2.....	135
5.05.03.03	Socialización Mediante Videoconferencia a las Sucursales Fuera de Quito	136
5.05.04	Semana 4	136
5.05.04.01	2da Parte de la Socialización Mediante Videoconferencia a las Sucursales Fuera de Quito.....	136
5.05.04.02	Evaluar la Socialización y Aplicación del Plan de Inducción General .	136
5.05.04.03	Presentación del Informe Final	138

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01	Recursos	139
6.01.01	Recurso Humano	139
6.01.02	Recursos Financieros.....	140
6.01.03	Recursos Materiales	140
6.01.04	Recursos Tecnológicos.....	141
6.02	Presupuesto.....	141
6.02.01	Recursos Humanos	141
6.02.02	Materiales	141
6.02.03	Equipos de Computación	142

6.03	Cronograma.....	143
CAPÍTULO		VII
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
7.01	Conclusiones	144
7.02	Recomendaciones.....	145
BIBLIOGRAFÍA		146
WEB GRAFÍA		146
ANEXOS.....		148

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 MATRIZ "T"	8
TABLA N° 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	15
TABLA N° 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	28
TABLA N° 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	33
TABLA N° 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	40
TABLA N° 6 ANÁLISIS FODA DE PENTAGRAM CÍA. LTDA.	56
TABLA N° 7 RESULTADOS PREGUNTA N° 1	59
TABLA N° 8 RESULTADOS PREGUNTA N° 2	60
TABLA N° 9 RESULTADOS PREGUNTA N° 3	61
TABLA N° 10 RESULTADOS PREGUNTA N° 4	62
TABLA N° 11 RESULTADOS PREGUNTA N° 5	63
TABLA N° 12 RESULTADOS PREGUNTA N° 6	64
TABLA N° 13 RESULTADOS PREGUNTA N° 7	65
TABLA N° 14 RESULTADOS PREGUNTA N° 8	66
TABLA N° 15 RESULTADOS PREGUNTA N° 9	67
TABLA N° 16 RESULTADOS PREGUNTA N° 10	68
TABLA N° 17 FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL DE PENTAGRAM CÍA. LTDA.	80
TABLA N° 18 FORMULARIO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PERFIL DE CARGO EN PENTAGRAM CÍA. LTDA.	81
TABLA N° 19 FORMATO DE ENTREVISTA DE PERSONAL DE PENTAGRAM CÍA. LTDA.	84
TABLA N° 20 FORMATO DE CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS	86
TABLA N° 21 PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE INDUCCIÓN GENERAL	133
TABLA N° 22 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	134
TABLA N° 23 CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE INDUCCIÓN GENERAL	135
TABLA N° 24 PRESUPUESTO DE LOS RECURSOS HUMANOS	141
TABLA N° 25 PRESUPUESTO DE LOS MATERIALES	142

TABLA N° 26 PRESUPUESTO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	142
TABLA N° 27 CRONOGRAMA DEL PROYECTO	143

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS	13
FIGURA N° 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS	20
FIGURA N° 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS	23
FIGURA N° 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	37
FIGURA N° 5 ORGANIGRAMA GENERAL DE PENTAGRAM CÍA. LTDA.....	47
FIGURA N° 6 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 1	59
FIGURA N° 7 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 2	60
FIGURA N° 8 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 3	61
FIGURA N° 9 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 4	62
FIGURA N° 10 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 5	63
FIGURA N° 11 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 6	64
FIGURA N° 12 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 7	65
FIGURA N° 13 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 8	66
FIGURA N° 14 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 9	67
FIGURA N° 15 REPRESENTACIÓN GRÁFICA RESULTADOS PREGUNTA N° 10	68
FIGURA N° 16 EJEMPLO DE PUBLICACIÓN DE VACANTE EN PENTAGRAM CÍA. LTDA.	83
FIGURA N° 17 LISTADO DE DOCUMENTOS PARA INGRESAR A PENTAGRAM CÍA. LTDA.	89

RESUMEN EJECUTIVO

Pentagram Cía. Ltda., es una empresa familiar fundada en 1980, conocida a nivel nacional por ser la distribuidora musical número 1. Actualmente cuenta con 40 trabajadores y 7 sucursales a nivel nacional.

Realizando un recorrido por la empresa, se pudo observar ciertos problemas internos que afectan a la productividad de Musicalísimo, pues el personal no está completamente empoderado con la empresa, se sienten desmotivados por que no sienten ser importantes en la organización, tan solo se ven como un recurso más y están desorientados. Esta problemática perturba el clima laboral.

Uno de los orígenes de este malestar, es que los empleados no recibieron una inducción general, por ende no se familiarizaron completamente con la empresa.

El presente proyecto propone la elaboración de un plan de inducción general, que servirá como guía al inicio de las actividades de un nuevo empleado, para que éste se despoje de viejas costumbres, se familiarice con Musicalísimo y que se disminuya el tiempo de acoplamiento empleado-empresa y viceversa.

Motivando y empoderando al nuevo empleado desde un inicio, para pueda desarrollarse correctamente dentro de la empresa y apoye al cumplimiento de objetivos. Con esto se disminuirá la deserción laboral, el gasto excesivo en nuevos procesos de selección y contratación de personal y se optimizaran los recursos de la empresa.

ABSTRACT

Pentagram Cía. Ltda., is a family company founded in 1980, known nationally for being the music distributor N° 1. It currently has 40 employees and 7 branches nationwide.

Making a tour of the company, he was able to observe certain internal problems that affect the productivity of Musicalísimo, since the staff is not fully empowered with the company, feel demotivated by that does not feel to be important in the organization are only seen as a resource more and are disoriented. This problem disrupts the labor climate.

One of the origins of this malaise is that employees did not receive a general induction, hence not familiarized themselves completely with the company.

The present project proposes the elaboration of a plan of general induction, which will serve as a guide at the beginning of the activities of a new employee, for it to be stripped of old habits, are familiar with Musicalísimo and shorten the engagement time employee-company and vice versa.

Motivating and empowering the new employee from the beginning, for you can develop correctly within the company and support the achievement of objectives. With this will decrease the labor desertion, excessive spending on new processes of selection and recruitment of staff and optimize the resources of the company.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

En el año 1980 el Grupo Wright y el Grupo Ribadeneira se unieron para inaugurar MUSIC PLUS, empresa especialista en Música Original además audio y video e instrumentos musicales. Para el año 1994 Hernán Ribadeneira compro todo el paquete accionario de la compañía incluido MUSIC PLUS.

En el año 2008, MUSIC PLUS se fusiono con MUSICALÍSIMO, nombre comercial de PENTAGRAM CIA. LTDA., que en sus inicios contaban con 2 locales ubicados en Quito en el Centro Comercial Multicentro y en el Centro Comercial el Bosque.

La empresa comenzó a crecer hasta llegar a ser líder en el mercado de tiendas de música original y accesorios y actualmente se encuentran ubicados en 7 locales comerciales a nivel nacional los cuales son:

- El Bosque (Quito)
- C.C.I (Quito)
- El Recreo (Quito)
- Scala (Cumbaya)
- Mall del Sol (Guayaquil)
- Policentro (Guayaquil)

→ Mall del Rio (Cuenca)

Debido al crecimiento a nivel nacional y al incremento de personal, Musicalísimo, tiene la necesidad de crear un Plan de Inducción General, que permitirá que los empleados conozcan la información relevante de la empresa y por ende tengan un compromiso y sentido de pertenencia, lo que permitirá el correcto desarrollo de las actividades con lo cual se espera tener una mayor productividad dentro de la empresa.

La globalización y el pasar de los años han hecho que las organizaciones adopten sistemas y estrategias para cada cambio que se presenta frente a la actualidad, para esto toda empresa debe conocer y saber a la perfección su filosofía y objetivos establecidos, logrando tener como fortaleza que el empleado participe dentro de la empresa como persona mas no como recurso.

Entonces las empresas deben enfocarse en el proceso de inducción, logrando una vinculación y empoderamiento de los colaboradores, para lo que es necesario un plan de inducción que ayude al colaborador a familiarizarse con la organización y conocer su filosofía.

Pichincha, es una de las provincias más importantes del Ecuador, ya que es el mayor centro económico, financiero y comercial del país, pues es sede de casi todos los organismos gubernamentales, bancos y de la mayoría de empresas más grandes del Ecuador, mismas que generan más fuentes de trabajo, pero un gran número de estas empresas, tienen un desfase al momento de integrar a sus nuevos colaboradores, pues al no tener un plan de inducción que los guíe, la empresa tiene

vacíos en el proceso de inducción, teniendo como consecuencia un bajo rendimiento laboral.

Pentagram Cía. Ltda., mejor conocido por su nombre comercial Musicalísimo, tiene sus oficinas ubicadas en la ciudad de Quito, en la Calle Francisco Cruz Miranda N 38-124 y Granda Centeno, inicio sus actividades con 15 empleados aproximadamente, pero con el crecimiento de la empresa existió también un incremento de vacantes hasta llegar a la actualidad con 40 empleados aproximadamente, distribuidos en las diferentes regiones del Ecuador.

Debido a la importancia que tiene una buena inducción en la empresa, es necesario tener un plan de inducción general que permita realizar este proceso correctamente, pretendiendo una adaptación del personal en la empresa y que tengan un compromiso con la empresa, permitiendo de esta manera el correcto desenvolviendo laboral de cada uno de los empleados, reduciendo tiempos muertos y mejorando resultados.

Pues actualmente, se perciben problemas dentro de la empresa por la falta de inducción, como son empleados desmotivados que tienen un bajo desenvolvimiento en la empresa, ya que al desconocer la información no se encuentran correctamente direccionados a los objetivos de la empresa, por lo que existe una baja productividad y a la vez perciben un mal clima laboral.

Además también existe rotación del personal que representa para la empresa pérdida de dinero, ya sea por trámites de selección del personal, inducción, capacitación y la baja productividad, por lo cual es necesario tener el control de esta

situación para el logro de los objetivos, permitiendo con esto, obtener beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del empleado y de la empresa.

1.02 Justificación

El logro de los objetivos de toda empresa está en una correcta estructura organizacional y de una precisa aplicación de los procesos administrativos.

(Dessler, 1994, pág. 235) Habla sobre el proceso de inducción al empleado y concluye que ésta:

Significa proporcionarles información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. Esta información básica incluye cuestiones como la nómina de pago, la obtención de credenciales de identificación, cuales son los horarios de trabajo y con quien trabajara el nuevo empleado.

El plan de inducción es un proceso mediante el cual el individuo alcanza a apreciar los valores, las competencias, los comportamientos esperables; los conocimientos sociales que son esenciales para asumir un determinado rol laboral, y las actitudes precisas para participar como miembro en las actividades de una organización.

Chiavenato deduce que existen numerosas razones que dan importancia a la inducción, entre las cuales resaltan:

- 1) Permite reducir la ansiedad natural asociada con el proceso de ingreso o de adquisición de nuevas responsabilidades.
- 2) Da la oportunidad de orientar positivamente el interés y la voluntad de aprender a la persona que ingresa a la organización y ocupa un nuevo cargo o responsabilidades dentro de la misma.

- 3) Facilita una armonía acople entre necesidades individuales y condiciones que ofrece la empresa para satisfacerla.
- 4) Reduce la rotación con los ahorros de costos y en esfuerzos para los reemplazos.
- 5) Acelera el proceso de Integración.

Mediante un diagnóstico realizado en la empresa PENTAGRAM CIA, LTDA., se pudo observar que debido a que el personal se encuentra por todas partes del Ecuador, no tienen un conocimiento profundo de la filosofía de la empresa, de lo que quiere o de sus políticas y por eso no siempre tienen actitudes favorables y existen tiempos muertos en la elaboración de actividades en la empresa, esto se genera porque no conocen la planificación estratégica, ya que no existe un plan de inducción general que ayude al profundo conocimiento de la filosofía corporativa, la cultura y la clara ejecución de las tareas a realizarse.

Debido a esta problemática, y previa autorización de la Gerencia de la empresa, se ha visto la necesidad de elaborar un plan de inducción general para la empresa PENTAGRAM CÍA., LTDA., que permitirá optimizar el compromiso y el buen desenvolvimiento de los empleados dentro de la misma, además se disminuirá la rotación del personal con lo que habrá una mayor productividad.

Siendo beneficiados, la empresa por aumentar la productividad y los empleados por sentirse a gusto trabajando dentro de ella y por ende generando un buen clima laboral, sintiéndose parte de la empresa.

Contribuyendo además al país, el presente proyecto está enfocado, en el objetivo 10 del Plan Nacional del Buen Vivir, el cual es **"Impulsar el cambio de la matriz**

productiva", pues con ello cada empleado podrá desarrollarse correctamente dentro de la empresa, y se formara con mayores competencias que servirán para incrementar productividad en el mercado, así también el trato en la empresa será justo y equitativo, bajo criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia y responsabilidad.

De la misma forma, este proyecto se basa en la línea de investigación "Mejora de las prácticas de Recursos Humanos en la PYME y MICRO PYME" de la Senescyt.

1.03 Definición Del Problema Central "Matriz T"

La Matriz T, es una herramienta que se utiliza para identificar la situación actual de la empresa, ésta se refiere al problema existente. Se indica también la situación empeorada que se daría si no se haría nada para resolver el problema, y por otro lado, está la situación mejorada a la cual se puede llegar aplicando una solución al problema con estrategias o cambios.

En esta matriz también se indica las fuerzas impulsadoras que son aquellas que no permitirán que se dé una situación empeorada, así mismo se tienen fuerzas bloqueadoras que evitaren que se dé una situación mejorada o un cambio potencial. Para cada fuerza identificada existen dos parámetros de calificación que son la situación real (Intensidad) y la situación ideal (Potencial de cambio).

Las calificaciones tienen un rango el cual se detalla a continuación:

- 1 = Bajo
- 2 = Medio Bajo
- 3 = Medio

- 4 = Medio Alto
- 5 = Alto

TABLA N° 1 Matriz "T"

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Rotación excesiva del personal, lo que provoca que no exista productividad	Baja productividad de los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda., por la inexistencia de un plan de inducción general.				Cumplimiento de objetivos optimizando todos los recursos de la empresa para generar mayor productividad
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Proceso adecuado de selección y contratación de personal	2	4	4	1	Poca colaboración por parte de las autoridades
Elaboración de un Plan de Inducción General para la empresa Pentagram Cía. Ltda.	1	5	4	1	Desinterés de las autoridades y los empleados
Socialización y capacitación sobre el plan de inducción general	1	5	5	2	Resistencia por parte de los empleados involucrados
Cumplimiento de las normas, políticas, valores de la empresa	2	4	5	1	Inexistencia de un plan de inducción general
Motivación a los empleados al sentirse parte de la empresa	2	5	4	2	Limitados recursos económicos

Fuente: Investigación del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Conceptualización de la “Matriz T”

En la presente Matriz T, se identifica como situación actual al problema existente en la organización, el cual es la baja productividad de los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda., por la inexistencia de un plan de inducción general, pues los empleados se sienten desorientados y desmotivados ya que no tienen una correcta socialización de la información necesaria al inicio de sus actividades impidiendo que en ellos se genere un sentido de pertenencia en la empresa.

Si no se toma acciones frente a esta problemática, se llegara a la situación empeorada mencionada: la rotación excesiva del personal, lo que provoca que no exista productividad, además de que se elevan los costos pues se tendría que realizar nuevamente el proceso de reclutamiento y selección de personal y se perdería personal que ya se encontraba capacitado.

Por el contrario si se habla de una situación mejorada se tendría como resultado el cumplimiento de funciones, el logro de objetivos y una mayor productividad, optimizando todos los recursos de la empresa, que sería muy beneficioso para la Pentagram.

Para este problema se tiene como primera fuerza impulsadora el proceso adecuado de selección y contratación del personal, que en lo real se lo califica con un rango de 2, para lo cual en el proyecto se realizara un flujograma de cómo llevar a cabo este proceso y se espera que sirva de ayuda para la selección y contratación correcta y llegar a una situación ideal de 4.

Así mismo, existe una fuerza bloqueadora que es la poca colaboración por parte de las autoridades que en la actualidad se encuentra en un parámetro de 4, ya que

creen que no es relevante realizar un plan de inducción general, pero en la socialización de este proyecto se indicaran todos los beneficios y ventajas que tiene el realizar este proceso con lo que se cree que se llegará a un parámetro ideal de 1.

En segundo lugar de fuerzas impulsadoras esta la elaboración de un Plan de Inducción General para los empleados que ingresan a la empresa y debido a que no existe este documento actualmente, se lo califica con 1 en la situación real, una vez realizado este proyecto se califica en lo ideal con un parámetro de 5.

El desinterés de las autoridades y los empleados, es otra fuerza bloqueadora, que se encuentra en un rango de 4 en lo real, pues hasta el momento no se ha elaborado este plan, es por esto que con el proyecto se pretende llegar a lo ideal con un rango de 1.

Como tercera fuerza impulsadora está la socialización y capacitación sobre el plan de inducción general, que en lo real se encuentra en un rango de 1, pues el documento aún no existe, pretendiendo con el proyecto cambiar esta situación y realizar un taller de socialización del Plan llegando a una situación ideal con un rango de 5.

Se tiene también como fuerza bloqueadora la resistencia por parte de los empleados involucrados para realizar la inducción que se lo califica con un rango de 5, con lo que se quiere intentar mediante el proyecto alcanzar un rango de 2 que sería lo ideal.

Seguidamente esta la fuerza impulsadora de cumplimiento de las normas, políticas, valores de la empresa que en lo real en la empresa se califica con un rango 2, pues debido a que no se conoce bien la filosofía y cultura empresarial, los

empleados no se comprometen con la institución, pero aplicando el Plan se socializara esta información pretendiendo llegar a una situación ideal con un parámetro de 4.

También esta como fuerza bloqueadora la inexistencia de un Plan de inducción general que en la empresa se califica con un rango de 5 en lo real, pero una vez realizado este proyecto se pretende aplicar este plan en la y llegar a un rango de 1 en lo ideal.

Por última fuerza impulsadora se encuentra una motivación a los empleados al sentirse parte de la empresa, que debido a la inexistencia de un proceso de inducción se califica en lo real con un 2, por lo tanto se pretende alcanzar un rango ideal de 5.

De la misma manera se tiene la última fuerza bloqueadora que son los limitados recursos económicos, que en Pentagram tiene un parámetro de 4 en la realidad ya que no se realiza ningún tipo de técnica para mejorar esta situación, esperando lograr con el proyecto llegar a un rango de 2 en lo ideal.

CAPÍTULO II

INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de Involucrados

Este mapeo es una figura que permite establecer que personas o entidades se involucran directa e indirectamente con el problema detectado en el proyecto, que puedan verse afectados o puedan aportar con una solución o un cambio positivo al problema.

Además esta herramienta permite identificar quiénes y cómo pueden contribuir u obstaculizar el logro de los objetivos planteados. Estos involucrados pueden ser la empresa, clientes internos, clientes externos, entidades de orden con respecto al tema a tratarse, el estado, entre otros de acuerdo al análisis realizado.

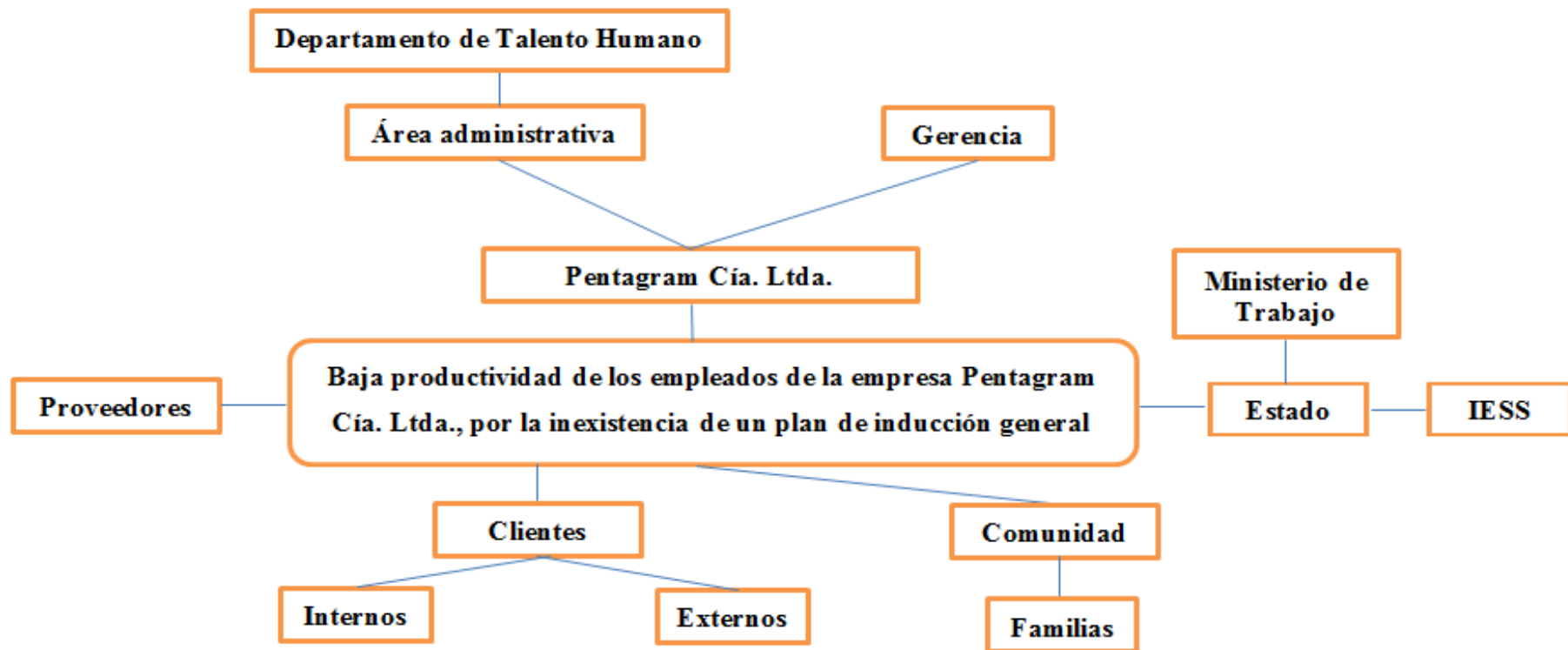


FIGURA N° 1 Mapeo de Involucrados

Fuente: Investigación del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Esta matriz permite realizar el análisis de los involucrados más importantes en la solución del proyecto, los cuales ayudaran a evaluar el ambiente del proyecto.

Los involucrados que se estudiara del mapeo son los siguientes:

- Ministerio de Trabajo
- Gerencia
- Clientes Internos
- Departamento de Talento Humano
- Clientes Externos

TABLA N° 2 Matriz de Análisis de Involucrados

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos Mandatos Capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Ministerio de trabajo	Proporcionar la información y la ayuda adecuada en la elaboración de manuales, planes y programas para las empresas y la aplicación de la Normativa Legal	Incumplimiento de las normativas legal	Código de Trabajo Plan Nacional del Buen Vivir-Objetivo 10 Profesionales para aprobar los manuales, planes y programas	Revisar y aprobar los manuales, planes y programas de las empresas para el correcto proceso administrativo	Incumplimiento de la normativa y disposiciones legales
Gerencia	Tener empleados motivados y capacitados que aporten al logro de objetivos y generen mayor productividad	Inexistencia de un Proceso de inducción.	Código de trabajo Reglamento Interno Cultura Empresarial Recursos Financieros	Incrementar la productividad de la empresa a través de un buen proceso de inducción	Escases de Recursos en la empresa
Clientes Internos	Tener un trabajo digno en el cual puedan desarrollarse correctamente, y se sientan bien laborando en un buen clima laboral y estabilidad laboral.	Desconocimiento de información relevante de la empresa que no permite el correcto cumplimiento de funciones	Talento Humano Capacidades Conocimientos	Que la empresas tenga un plan de inducción para guiar a los empleados y que estos se sientan parte de la empresa logrando una mayor productividad con lo que generan más ingresos y mayores oportunidades	Desconocimiento sobre la filosofía empresarial que no permite la correcta realización de las funciones en la empresa y una inestabilidad laboral
Departamento de Talento Humano	Fomentar una correcta inducción al personal que ingresa a la empresa para generar más productividad y empoderamiento en el personal.	Falta de compromiso y empoderamiento en el personal de la empresa, lo que causa la rotación del personal	Infraestructura Reglamento Interno Capacitadores Código de trabajo	Proporcionar un plan de inducción para los empleados que ingresan a la empresa, evitando tiempos muertos y generando más productividad	Desinterés por parte de las autoridades en proporcionar un plan de inducción para los empleados que ingresan a la empresa
Clientes Externos	Personal capacitado que de un buen servicio, y que cumpla con todas las expectativas del cliente	Personal desmotivado que no cumple con la satisfacción total de los cliente, por una mala atención	Recursos Económicos	Ser atendidos por un personal capacitado y obtener calidad de los productos o servicios que adquieren	Mala calidad en los productos o servicios adquiridos

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Conceptualización de la Matriz de Análisis de Involucrados

Para realizar la matriz de análisis de involucrados, se escogió los 5 involucrados considerados los más importantes, los cuales son: el ministerio de trabajo, la gerencia de Pentagram, los clientes internos, el departamento de recursos humanos y los clientes externos.

Empezando por el primero, el interés que tiene el ministerio de trabajo, sobre el problema planteado es el proporcionar la información y la ayuda adecuada en la elaboración de manuales, planes y programas para las empresas y la aplicación de la normativa legal.

Pues los problemas percibidos son el incumplimiento de las normativas legales, y para esto los recursos y mandatos que se utilizaran son el código de trabajo, el plan nacional del buen vivir en el objetivo 10 y los profesionales para aprobar los manuales, planes y programas.

El interés sobre el proyecto que tiene el ministerio de trabajo es el revisar y aprobar los documentos de las empresas para el correcto proceso administrativo. Los conflictos potenciales identificados es el incumplimiento de la normativa y las disposiciones legales.

Como segundo involucrado tenemos la gerencia, cuyo interés es tener empleados motivados y capacitados que aporten al logro de objetivos y generen mayor productividad. Pues la inexistencia de un proceso de inducción es el problema percibido.

Para lo cual utilizaremos como recursos el código de trabajo, el reglamento interno, la cultura empresarial y los recursos financieros. Ya que el interés de gerencia es incrementar la productividad de la empresa a través de un buen proceso de inducción, pero la escases de recursos en la empresa es un conflicto potencial.

Los clientes internos también son involucrados en el problema, cuyo interés es el tener un trabajo digno en el cual puedan desarrollarse correctamente y se sientan bien laborando en un buen clima laboral y estabilidad laboral. El desconocimiento de información relevante de la empresa no permite el correcto cumplimiento de funciones y ese es el problema percibido.

El talento humano las capacidades y conocimientos de cada uno servirán como recursos, los clientes internos tienen el interés de que las empresas tenga un plan de inducción para guiar a los empleados y que estos se sientan parte de la misma logrando una mayor productividad con lo que generan más ingresos y mayores oportunidades.

El conflicto potencial es el desconocimiento sobre la filosofía empresarial que no permite la correcta realización de las funciones en la empresa y una inestabilidad laboral.

El departamento de talento humano tiene el interés de fomentar una correcta inducción al personal que ingresa a la empresa para generar más productividad y empoderamiento en el personal ya que la falta de compromiso y empoderamiento del personal de la empresa es un problema percibido porque causa la rotación del personal.

Teniendo como recursos la infraestructura de la empresa, el reglamento interno, las capacidades del personal y el código de trabajo. Pues talento humano tiene el interés de proporcionar un plan de inducción para los empleados que ingresan a la empresa, evitando tiempos muertos y generando mayor productividad.

El conflicto potencial que identifica el departamento de talento humano es el desinterés por parte de las autoridades en proporcionar un plan de inducción para los empleados que ingresan a la empresa.

Como último involucrado están los clientes externos, cuyo interés sobre el problema es que el personal esté capacitado para dar un buen servicio y que cumplan con todas las expectativas del cliente. Ellos perciben un personal desmotivado que no cumple con la satisfacción porque les dan una mala atención.

El recurso con el que cuentan los clientes externos en el económico, y ellos quieren ser atendidos por un personal capacitado y obtener calidad en los productos o servicios que adquieren. Teniendo como conflicto potencial la mala calidad en los productos o servicios adquiridos.

CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

El árbol de problemas es una herramienta de ayuda importante para entender el problema a resolver.

En él, se expresan cuáles son las posibles causas que generan el problema percibido y en un encadenamiento se indican que efectos pueden llegar a tener éstas, si no se toman acciones para prever.

Es decir esta figura representa de manera gráfica la relación tipo causa/efecto, del problema a estudiar.

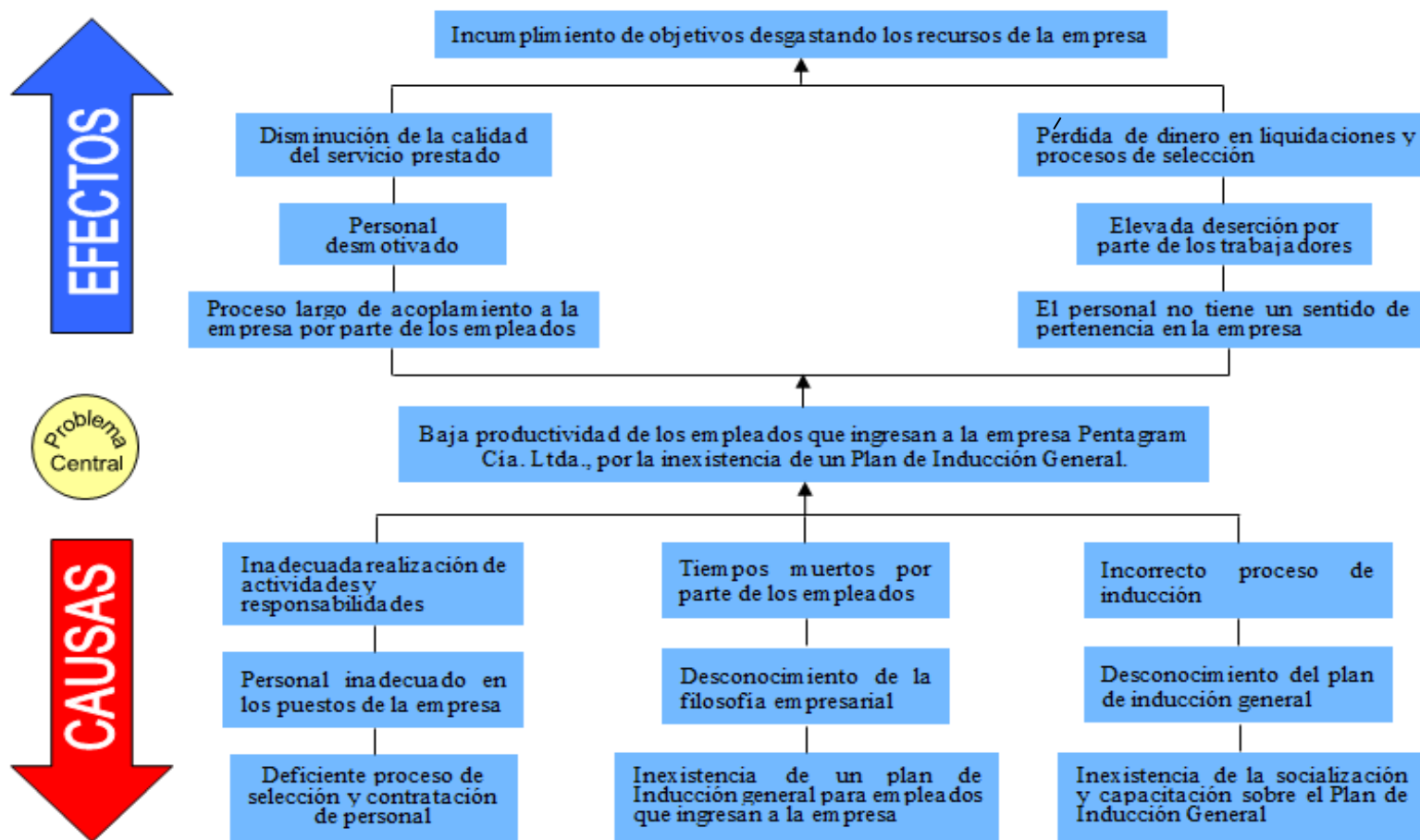


FIGURA N° 2 Árbol de Problemas

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Conceptualización del Árbol de Problemas

Este proyecto tiene como problema central la baja productividad de los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda., en el cual se ha determinado que las causas para esta problemática son las siguientes:

Existe un deficiente proceso de selección y contratación de personal, lo cual indica que hay un personal inadecuado en los puestos de la empresa y por ende genera la incorrecta realización de actividades y responsabilidades.

Otra causa es la inexistencia de un plan de inducción general para empleados que ingresan a la empresa, por lo cual ellos desconocen la filosofía empresarial, entonces se generan tiempos muertos al inicio de actividades de estos trabajadores.

Asi mismo la inexistencia de la socialización y capacitación sobre el plan de inducción general es otra causa, que implica el desconocimiento de este plan, lo cual genera que exista un incorrecto proceso de inducción.

Estas causas son las que originan el problema central, mismo que tiene como efectos lo siguiente:

El proceso de acoplamiento de los nuevos empleados hacia la empresa se alarga, y con el tiempo se observa un personal desmotivado, que hace que la calidad del servicio prestado por ellos se disminuya.

Otro efecto es que al no existir una correcta inducción el personal no tiene un sentido de pertenencia en la empresa, es decir no logran familiarizarse, entonces se eleva la deserción por parte de los empleados, que representa una pérdida de dinero en liquidaciones y nuevos procesos de selección.

Todas estas causas y efectos conllevan a que exista un incumplimiento de objetivos en Pentagram, desgastando los recursos de la misma.

3.02 Árbol de Objetivos

El Árbol de Objetivos es la versión positiva del Árbol de Problemas. Se lo elabora una vez que el Árbol de Problemas sea realizado y analizado. En esta figura las causas se convierten en objetivos positivos, realistas y alcanzables, llamándose las mismas Medios.

Los efectos se transforman en un estado positivo al que se quiere llegar y estos se denominan como Fines. El problema central del árbol de problemas, se convierte en el objetivo general del proyecto. En fin el árbol de objetivos es el lado opuesto (positivamente) del árbol de problemas.

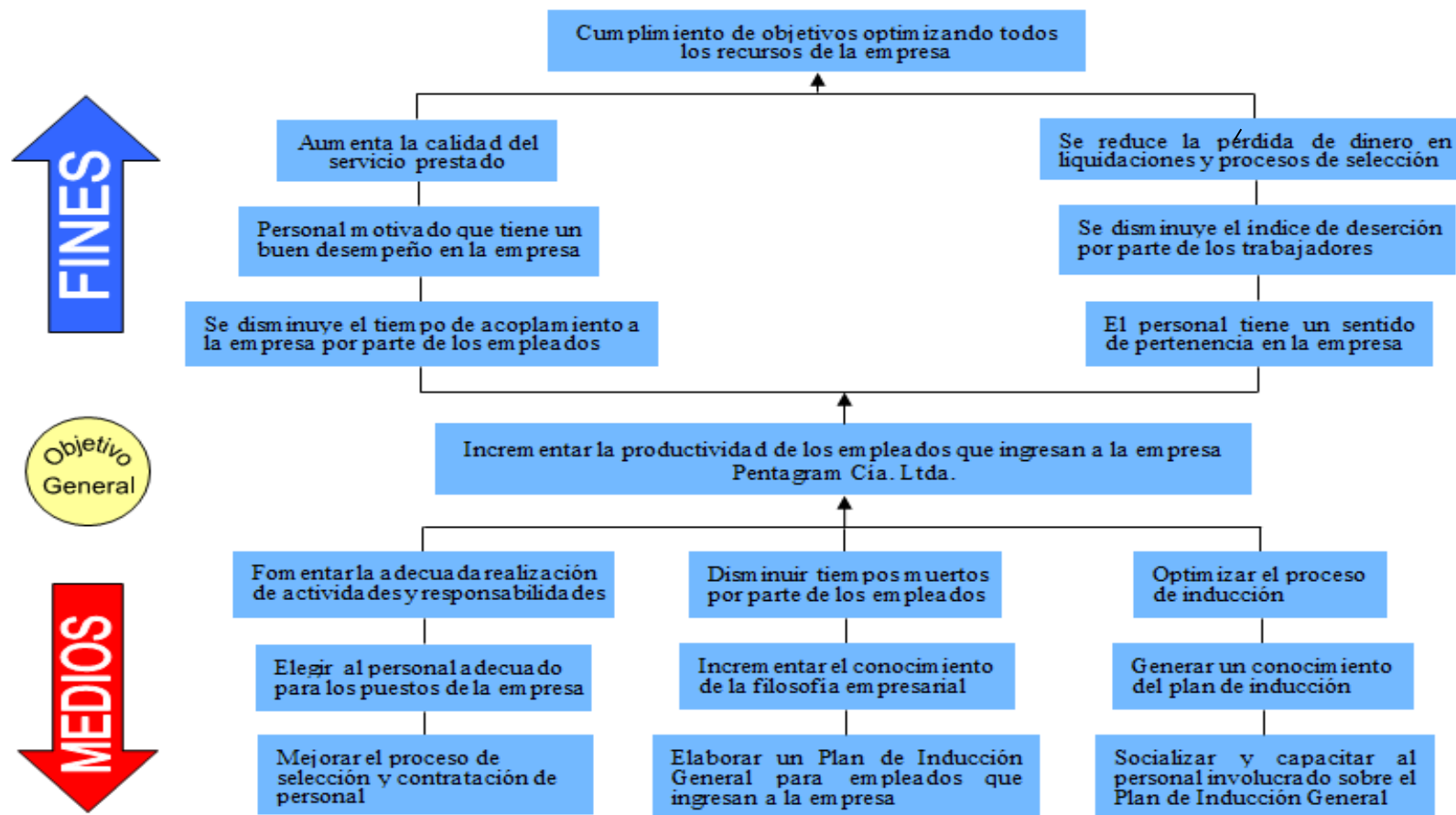


FIGURA N° 3 Árbol de Objetivos

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Conceptualización del Árbol de Objetivos

En este árbol, se tiene como objetivo general el incrementar la productividad de los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda., para lo cual se tienen tres objetivos específicos denominados medios que permitirán llegar a cumplir el objetivo general.

El primer objetivo específico es el mejorar el proceso de selección y contratación de personal, que permitirá elegir a los trabajadores adecuados para los puestos de la empresa, con lo que se cree que fomentara la adecuada realización de actividades y responsabilidades que tiene cada empleado.

Como segundo medio se tiene, el elaborar un Plan de Inducción General para empleados que ingresan a la empresa, que ayudara a incrementar el conocimiento de la filosofía empresarial y la información relevante, con lo cual se disminuirán tiempos muertos por parte de los empleados.

Como último se tiene el socializar y capacitar al personal involucrado sobre el Plan de Inducción General, para generar un conocimiento sobre el mismo y optimizar este proceso dentro de la empresa.

Estos medios permitirán cumplir el objetivo general antes mencionado, que tendrá como fines los siguientes, disminuir el tiempo de acoplamiento empleado- empresa y viceversa, que generara un personal motivado y con un buen desempeño en la empresa y que a la vez aumentara la calidad de servicio prestado.

Además otro fin es que con el proceso de inducción el personal tenga un sentido de pertenencia en la empresa, para disminuir el índice de deserción laboral por parte

de los empleados, pues con esto también se reducirá la pérdida de dinero en liquidaciones y en realizar nuevamente los procesos de selección con lo que se obtendrá un cumplimiento eficaz de los objetivos que generara mayor productividad.

Pretendiendo con estos fines alcanzar el cumplimiento de los objetivos, optimizando todos los recursos de la empresa, observándose claramente estos resultados en la productividad de cada empleado y la empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

La matriz de análisis de alternativas es una herramienta de apoyo que puede comparar alternativas utilizando métodos cualitativos y cuantitativos para una posible toma de decisiones.

El estudio se lo realiza del objetivo general y los tres específicos anteriormente planteados, detallando una ponderación en los siguientes recursos:

Impacto sobre el propósito: indica el impacto del objetivo en el propósito.

Factibilidad Técnica: es la capacidad del estudiante para elaborar el proyecto.

Factibilidad Financiera: son los recursos que se posee para aplicar cada objetivo.

Factibilidad Social: es la participación que tiene la empresa o la entidad educativa para la elaboración del proyecto.

Factibilidad Política: indica que tan factibles son las disposiciones que tiene la empresa o la institución educativa para realizar el objetivo.

Las calificaciones van de la siguiente manera:

Escala de valores

- 1 = bajo

- 2 = medio bajo
- 3 = medio
- 4 = medio alto
- 5 = alto

Escala de valores horizontal

- 5 = bajo
- 10 = medio bajo
- 15 = medio
- 20 = medio alto
- 25 = alto

Escala de valores total

- 1 a 5 = bajo
- 5 a 10 = medio bajo
- 10 a 45 = medio
- 45 a 64 = medio alto
- 64 a 100 = alto

TABLA N° 3 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Mejorar el proceso de selección y contratación de personal	4	4	5	4	5	22	Media Alta
Elaborar un Plan de Inducción General para los empleados que ingresan a la empresa	4	5	5	4	4	22	Media Alta
Socializar y capacitar al personal involucrado sobre el Plan de Inducción General	5	4	4	4	4	21	Media Alta
Incrementar la productividad de los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda.	3	3	4	4	3	17	Media

Fuente: Investigación del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Conceptualización de la Matriz de Análisis de Alternativas

En la presente matriz se tiene como primer objetivo específico el mejorar el proceso de selección y contratación de personal que tendrá como impacto sobre el propósito que se cuente con el personal idóneo en la empresa, es por eso que se califica con un parámetro de 4.

Las técnicas que se utilizarán serán la recolección de datos y la creación de formatos para llevar a cabo este proceso, por esta razón se da una calificación de 4, la factibilidad financiera tiene una calificación de 5 ya que si se cuenta con la parte económica y los materiales necesarios para la realización de este objetivo.

La empresa dió la apertura para realizar este proyecto y por ello se califica en un rango de 4 en la factibilidad social, por otra parte las políticas del Instituto Cordillera, permiten la elaboración de este proyecto y por eso se lo califica con un rango de 5, dando un total de 22 que se encuentra en una categoría media alta, lo que indica que este primer objetivo es factible.

Como segundo objetivo se tiene el elaborar un Plan de Inducción General para los empleados que ingresan a la empresa, que es parte de la solución al problema logrando el incremento de la productividad con una correcta inducción al personal para lo cual se califica con un parámetro de 4 en el impacto sobre el propósito.

Las técnicas a usarse para la realización de este proyecto serán encuestas y observaciones directas, entonces, se califica en un rango 5 pues se lograra el levantamiento de información necesaria, también en los recursos financieros usados para la elaboración del trabajo se califica en un rango de 5, ya que hay la posibilidad de cubrir todos los gastos que se tendrá en el desarrollo de este plan.

La ayuda por parte del Instituto Cordillera han sido las tutorías brindadas para elaborar el plan, y por parte de la empresa se obtuvo la información necesaria, por ello se califica con un 4 en la factibilidad social.

Además las políticas de la empresa han ayudado a la elaboración de este proyecto, pues después este plan será aplicado en el proceso de inducción y por eso se lo califica con un rango de 4, en la factibilidad política. Así se obtiene un total de 22 que se encuentra en una categoría media alta, por lo que este objetivo si es factible para realizarse.

Como tercer objetivo específico se tiene el socializar y capacitar al personal involucrado sobre el Plan de Inducción General, que tendrá un gran impacto sobre el propósito, pues teniendo los conocimientos adecuados y sólidos se realizara una correcta inducción, por eso en el impacto sobre el propósito se califica con un rango de alto de 5.

En este objetivo se utilizaran cronogramas y presupuestos para la socialización y un temario con exposiciones, además se realizaran encuestas finales que son factibles para la realización de este proyecto y se lo califica con 4, en la factibilidad técnica, en el aspecto económico, se tiene la posibilidad de cubrir todos los gastos necesarios, entonces también se lo califica con 4, en la factibilidad financiera.

La ayuda de la empresa ha estado presente ante cualquier inquietud, y por parte del Instituto Cordillera también se obtuvo la ayuda necesaria por eso se califica con un 4, en la factibilidad social, por último las políticas de la empresa permiten la elaboración de este proyecto por la necesidad que tienen, para lo cual se califica con

un rango de 4 en la factibilidad política. Dando como total 21 que se encuentra en una categoría media alta, que indica la posibilidad de este objetivo.

El propósito de este proyecto es incrementar la productividad de los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda., que tiene un impacto de 3 en la empresa pues con el plan de inducción se realizara correctamente este proceso inculcando un empoderamiento institucional en el nuevo trabajador y se desenvolverá correctamente en sus actividades.

Con la elaboración de este plan, el taller que se realizara para la socialización del mismo y una presentación ejecutiva serán las técnicas a usarse, esperando que el plan sea aplicado, entonces como factibilidad técnica se califica en un rango de 3, también se cuenta con el dinero suficiente y los factores relacionados para la elaboración de este proyecto y por ello se califica con 4 en la factibilidad financiera.

Además la empresa permitió la elaboración de este plan y colaboro con la información necesaria para lograr realizar el proyecto y la ayuda del Instituto permitió que poco a poco se logre un proyecto factible y de calidad por tal razón se calificó con 4 en factibilidad social.

Así también la política del Instituto Cordillera de realizar estos proyectos para la titulación de los alumnos fomento la realización de este proyecto I+D+I, por tal razón tiene una calificación de 3 en la factibilidad política, obteniendo un total de 17 que se encuentra en una categoría media.

Esta calificación en el objetivo general indica que se necesita de un tiempo estimado de seis meses a un año para lograr erradicar los problemas encontrados, y

también se necesita de la colaboración de las personas encargadas de los procesos de inducción para tener mejores resultados.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

La matriz de análisis de impacto de los objetivos identifica los elementos del entorno que podrían afectar a las estrategias a corto, mediano y largo plazo de la empresa y la consideración que habrá que dársela a cada uno.

En esta matriz cada estrategia se convierte en un objetivo de los estudiados anteriormente, y se tiene algunos parámetros en los que se debe calificar cada uno de los objetivos que son:

Factibilidad a lograrse: indica la posibilidad que tiene el objetivo de lograrse.

Impacto de género: se basa en la equidad y la no discriminación de género.

Impacto ambiental: indica cómo afecta al ambiente laboral y ecológico del trabajador.

Relevancia: es la importancia del objetivo en el proyecto.

Sostenibilidad: si se va a mantener o no en el tiempo.

TABLA N° 4 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto de Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Mejorar el proceso de selección y contratación de personal	Se diseñaran y aplicaran formularios para realizar este proceso (4)	Respeto a los Derechos Humanos Equidad laboral (4)	El personal sabe lo que hace y tiene un buen desenvolvimiento (4)	Se escoge al personal idóneo para los puestos en Pentagram (4)	Dentro del Plan de inducción están plasmados los perfiles para cuando se necesite la información (4)	20	Media Alta
Elaborar un Plan de Inducción General para los empleados que ingresan a la empresa	Porque los principales beneficiarios serán los empleados y la empresa (4)	Respeto a los Derechos del Trabajador (4)	Tranquilidad física y mental en el empleado por conocer la filosofía, cultura y políticas de la empresa (5)	Se realizara un correcto proceso de inducción que permitirá disminuir tiempos muertos (4)	Actualización constante del Plan de Inducción conforme la necesidad de la empresa (4)	21	Media Alta
Socializar y capacitar al personal involucrado sobre el Plan de Inducción General	Al implementarse el Plan guiara correctamente el proceso de inducción (5)	Un trato justo y equitativo (4)	Mejoramiento del clima laboral de la empresa (4)	Cumplimiento de las normas y políticas de la empresa (4)	Por medio de capacitaciones constantes al personal que realiza la inducción (4)	21	Media Alta
Incrementar la productividad de los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda.	Porque habrá un compromiso y un empoderamiento de los trabajadores (3)	Estabilidad de los empleados (4)	Mejoramiento de las condiciones del trabajo y de la zona de confort del empleado (3)	El personal se desenvolverá apropiadamente optimizando los recursos (4)	Con la elaboración y aplicación del Plan los empleados se empoderan desde un inicio y se disminuyen tiempos de acoplamiento (4)	18	Media

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Conceptualización de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

En lo que se refiere a la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos, el objetivo específico número 1 que es el mejorar el proceso de selección y contratación de personal, tiene una factibilidad de lograrse porque se diseñaran y aplicaran formularios para realizar este proceso, por tal razón se califica con un parámetro de 4.

El impacto de género que tendrá este objetivo es el respeto a los Derechos Humanos y a una equidad laboral, con lo que se lo califica en un rango de 4, además el personal sabe lo que hace y tiene un buen desenvolvimiento, entonces se sienten bien por eso se califica con un rango de 4 en el impacto ambiental.

Este objetivo tendrá como relevancia porque se escogerá al personal idóneo para los puestos en Pentagram, por ello se califica con un parámetro medio alto 4 y será sostenible en el tiempo ya que dentro del Plan de inducción están plasmados las funciones para cuando se necesite la información, por tal razón es calificado con 4, dando como total 20 que se encuentra en una categoría media alta lo cual quiere decir que este objetivo tendrá un impacto fuerte en el proyecto.

El segundo objetivo es elaborar un Plan de Inducción General para los empleados que ingresan a la empresa, que tiene la factibilidad de lograrse por que los principales beneficiarios serán los empleados y la empresa, por esto se califica en un rango de 4, así también este objetivo tendrá un impacto de género porque habrá un respeto a los Derechos del Trabajador y tiene una calificación de 4.

En el impacto ambiental el empleado tendrá una tranquilidad física y mental por conocer la filosofía, cultura y políticas de la empresa, esa es la razón que se lo

califica con un 5, además la relevancia de este objetivo es que se realizara un correcto proceso de inducción que permitirá disminuir tiempos muertos y se califica con un parámetro de 4.

La sostenibilidad se dará al mantener una actualización constante del Plan de Inducción conforme la necesidad de la empresa, calificado como 4. En total da 22 que se encuentra en una categoría media alta que tendrá el segundo objetivo específico.

El tercer objetivo específico es el socializar y capacitar al personal involucrado sobre el Plan de Inducción General que tiene una factibilidad de lograrse, porque al implementarse el plan guiara correctamente este proceso, por eso se le da un rango de 5.

En el impacto de género se tendrá un trato justo y equitativo, para lo que se da un parámetro de 4 medio alto. Esto generara un mejoramiento del clima laboral de la empresa y se califica con un parámetro de 4 medio alto en el impacto ambiental, además este objetivo tendrá una relevancia alta porque habrá un cumplimiento de las normas y políticas de la empresa, para ello se califica con un 4.

Además se debe tener una sostenibilidad por medio de capacitaciones al personal que realiza la inducción entonces se califica 4. Obteniendo un total de 21 que se encuentra en una categoría media alta y este será el impacto del tercer objetivo específico.

El propósito de este proyecto es incrementar la productividad de los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda., que tiene una factibilidad de

lograrse porque habrá un compromiso y un empoderamiento de los trabajadores, por tal razón se da una valoración de 3 en la factibilidad de lograrse.

También tendrá un impacto de género porque habrá una estabilidad de los empleados que genera confianza en cada uno de ellos así que se califica con un parámetro de 4, este proyecto tendrá un mejoramiento de las condiciones del trabajo y de la zona de confort del empleado, por ellos se da una calificación de 3 en el impacto ambiental.

La relevancia de este propósito es que el personal se desenvolverá apropiadamente, optimizando los, así que se da una calificación de 4 en la relevancia y tiene una sostenibilidad pues con la elaboración y aplicación del Plan los empleados se empoderan desde un inicio y se disminuyen tiempos de acoplamiento, es por eso que se da una calificación media alta de 4. En total da un valor de 18, que se encuentra en una categoría media, por lo que el propósito es factible a realizarse.

4.03 Diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias es una herramienta organizacional disciplinada y claramente definida; en esta figura cada objetivo específico se denomina como componente y tiene estrategias o actividades que se realizaran para lograr cumplirlos.

El propósito será la elaboración de la propuesta del proyecto y la finalidad será la situación a la que se quiere llegar, previamente indicada en la Matriz "T".

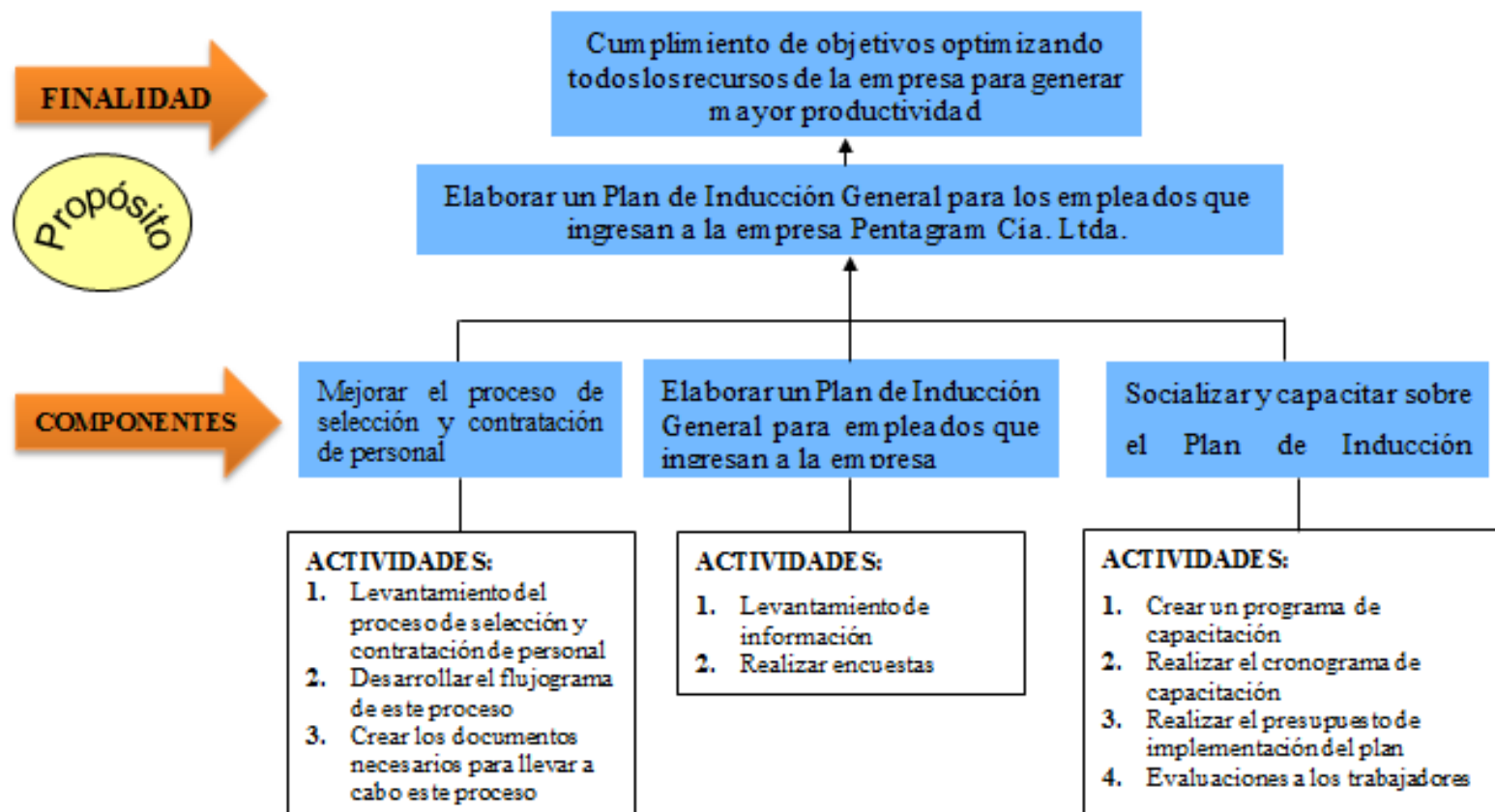


FIGURA N° 4 Diagrama de Estrategias

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Conceptualización del Diagrama de Estrategias

Se tiene un propósito que es elaborar un Plan de Inducción General para los empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda., para el cual se tienen tres componentes que permitirán llegar este propósito y cada uno de estos componentes tienen sus estrategias para lograrse.

El primer componente es mejorar el proceso de selección y contratación de personal, cuyas estrategias a utilizarse serán el levantamiento del proceso de selección y contratación de personal, desarrollar el flujograma de este proceso y crear los documentos necesarios para llevar a cabo este proceso.

En el segundo componente está el elaborar un Plan de Inducción General para empleados que ingresan a la empresa, para lo cual se realizara un levantamiento de información y también se realizaran encuestas. Como último componente se tiene el socializar y capacitar sobre el plan de inducción general, cuyas actividades serán: crear un programa de capacitación, realizar el cronograma del mismo, realizar el presupuesto de implementación del plan y aplicar evaluaciones a los trabajadores.

Por medio de estos componentes y sus debidas estrategias se llegara al propósito antes indicado, cuya finalidad es el cumplimiento de objetivos optimizando todos los recursos de la empresa para generar mayor productividad en Pentagram Cía. Ltda.

4.04 Matriz de Marco Lógico

Es una herramienta en la cual se mencionan los objetivos específicos y el propósito y las actividades a desarrollarse, en esta matriz se usan indicadores para medir el grado de cumplimiento que tendrá cada objetivo, los cuales tendrán medios

de verificación que serán fuentes de datos para verificar los indicadores y también existen los supuestos que son factores externos para la sostenibilidad del proyecto.

TABLA N° 5 Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Cumplimiento de objetivos optimizando todos los recursos de la empresa para generar mayor productividad	Se cree que con el presente proyecto aumentara en un 70% el cumplimiento de objetivos pues los trabajadores se sentirán empoderados y estarán correctamente orientados en las metas de la empresa	- Evaluaciones de desempeño - Informes Generales	- Que no se aplique el Plan de inducción General entonces los empleados se sentirán desorientados y desmotivados
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Elaborar un Plan de Inducción General para empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda.	Con la aplicación del proyecto la productividad de los empleados incrementara en un 60% al sentirse parte de la empresa y con la disminución de tiempos muertos en un 40%	- Encuestas - Utilidades al final de un periodo de la empresa	- Que las autoridades si apliquen este Plan de inducción para mejorar procesos y obtener más productividad
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1.- Mejorar el proceso de selección y contratación de personal	Con el levantamiento de este proceso y aplicación de formularios se lograra reducir un 65% la incorrecta selección del personal para Pentagram Cía. Ltda., por errores de desinformación.	- Evaluaciones de desempeño	- Que la selección de personal se realice por afinidades mas no por capacidades y experiencia
2.- Elaborar un Plan de Inducción General para empleados que ingresan a la empresa	Con el levantamiento de información y la realización de encuestas se lograra el 100% de la elaboración del Plan	- Encuestas - Socialización del Plan de Inducción General - Personal motivado	- Que las autoridades no se interesen en la elaboración del Plan porque lo creen innecesario

3.- Socializar y capacitar sobre el Plan de Inducción General	Se mejora el clima laboral en un 70% y el rendimiento profesional incrementara en un 35%	- Observación del clima laboral - Seguimiento del personal - Evaluaciones sobre la filosofía, cultura y políticas de la empresa	- Que el personal no tenga el interés de aprender sobre el proceso de Inducción y lo realice a su conveniencia
ACTIVIDADES	RESUMEN DE PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1.01 Levantamiento del proceso de selección y contratación de personal 1.02 Desarrollar el flujograma de este proceso 1.03 Crear los documentos necesarios para llevar a cabo este proceso 2.01 Levantamiento de información 2.02 Realizar encuestas 3.01 Crear un programa de capacitación 3.02 Realizar el cronograma de capacitación 3.03 Realizar el presupuesto de implementación del plan 3.04 Evaluaciones a los trabajadores	- Impresiones (\$76,00) - Empastados (\$200,00) - Libretas de Apuntes(\$30,00) - Esferos (\$20)	-Facturas -Notas de venta -Recibos	- Que los trabajadores no asistan a las actividades - El desinterés por parte de las autoridades y el personal - Que las autoridades se nieguen a invertir en el Plan de Inducción

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Conceptualización de la Matriz de Marco Lógico

En lo que se refiere a la matriz de marco lógico, se tiene como finalidad lograr el cumplimiento de objetivos optimizando todos los recursos de la empresa para generar mayor productividad, entre los indicadores esta que aumentara en un 70% el cumplimiento de objetivos pues los trabajadores se sentirán empoderados y estarán correctamente orientados en las metas de la empresa.

Para lo cual los medios de verificación serán evaluaciones de desempeño e informes generales. Además los supuestos es que no se aplique el plan de inducción general entonces los empleados se sentirán desorientados y desmotivados

El propósito es elaborar este plan de inducción general para empleados que ingresan a la empresa Pentagram Cía. Ltda., que como indicadores tiene que con la aplicación del proyecto la productividad de los empleados incrementara en un 60% al sentirse parte de la empresa y con la disminución de tiempos muertos en un 40%.

Siendo los medios de verificación las encuestas realizadas a la población de 34 personas de Pentagram y además las utilidades presentadas al final de un periodo siguiente de la empresa. Teniendo el supuesto de que las autoridades si apliquen este plan de inducción general para mejorar procesos y obtener más productividad.

El primer componente es el mejorar el proceso de selección y contratación de personal, que como indicadores tiene que con el levantamiento de este proceso y aplicación de formularios se lograra reducir un 65% la incorrecta selección del personal para Pentagram Cía. Ltda., por errores de desinformación.

Teniendo como medios de verificación las evaluaciones de desempeño que permitirán medir el rendimiento de los trabajadores y como supuestos se tiene que la selección de personal se realice por afinidades mas no por capacidades y experiencias, que es algo que en la actualidad sucede en Pentagram.

El segundo componente es el elaborar un plan de inducción general para empleados que ingresan a la empresa, que con el levantamiento de información y la realización de encuestas se lograra el 100% de la elaboración del plan, esto como indicador. Como medios de verificación se tienen las encuestas, la socialización del plan y un personal motivado, pues el supuesto es que las autoridades no se interesen en la elaboración de este documento porque lo creen innecesario.

Como tercer y último componente se tiene la socialización y capacitación sobre el Plan de Inducción General, que tiene como indicadores la mejora del clima laboral en un 70% y el rendimiento profesional incrementara en un 35%, para ellos se utilizara como medios de verificación la observación del clima laboral, el seguimiento del personal y evaluaciones sobre la filosofía, cultura y políticas de la empresa.

Teniendo como supuesto que el personal no tenga el interés de aprender sobre el proceso de inducción y lo realice a su conveniencia. Por último se tienen las actividades a realizarse que son:

- 1.01** Levantamiento del proceso de selección y contratación de personal
- 1.02** Desarrollar el flujograma de este proceso
- 1.03** Crear los documentos necesarios para llevar a cabo este proceso
- 2.01** Levantamiento de información

- 2.02** Realizar encuestas
- 3.01** Crear un programa de capacitación
- 3.02** Realizar el cronograma de capacitación
- 3.03** Realizar el presupuesto de implementación del plan
- 3.04** Evaluaciones a los trabajadores

Y en resumen lo que se gastara fue lo siguiente: impresiones \$76,00, empastados \$200,00, libretas de apuntes \$30,00, esferos \$20, los medios de verificación para estos gastos será las facturas, notas de venta y recibos, teniendo como supuestos que los trabajadores no asistan a las actividades, el desinterés por parte de las autoridades el personal y que las autoridades se nieguen a invertir en el plan de inducción general.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01 Antecedentes

En el año 1980 el Grupo Wright y el Grupo Ribadeneira se unieron para inaugurar MUSIC PLUS, empresa especialista en Música Original además audio y video e instrumentos musicales.

Para el año 1994 Hernán Ribadeneira compro todo el paquete accionario de la compañía incluido MUSIC PLUS.

En el año 2008, MUSIC PLUS se fusiono con MUSICALÍSIMO, nombre comercial de PENTAGRAM CIA. LTDA., que en sus inicios contaban con 2 locales ubicados en Quito en el Centro Comercial Multicentro y en el Centro Comercial el Bosque.

La empresa comenzó a crecer hasta llegar a ser líder en el mercado de tiendas de música original y accesorios y actualmente se encuentran ubicados en 7 locales comerciales a nivel nacional.

Con el crecimiento de la empresa se busca actualizar he implementar nuevos procesos que ayuden al correcto manejo y funcionamiento de la misma. Frente al mundo empresarial actual es necesario contar con empleados que sean fieles a la empresa y que se orienten al logro de la organización dando un valor agregado.

Un proceso importante para lograr este cambio es aplicar una inducción al personal que ingresa a Musicalísimo, pues éste es uno de los primeros pasos cuando se vincula un nuevo integrante a la empresa, es importante realizarlo con el objetivo de crear desde un inicio ese sentido de pertenencia a la empresa y ese empoderamiento empresarial que en un futuro contribuye al correcto desenvolvimiento del trabajador.

Para lograr este objetivo se elaborara un Plan de Inducción General para Pentagram, que servirá como guía para realizar el proceso de Inducción, mismo que contendrá la información necesaria desde el perfil adecuado para un puesto y la vinculación del trabajador a la empresa, logrando reducir significativamente los márgenes de errores que se presentan cuando un empleado se encuentra desorientado.

Con una correcta inducción los trabajadores se sentirán bienvenidos, percibirán una imagen corporativa estable y organizada, y podrán responder positivamente en su cargo evitando cuellos de botellas con lo que incrementara la productividad.

5.01.01 Filosofía Empresarial

5.01.01.01 Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes en el ámbito musical, caracterizándonos siempre en mantener los más altos estándares de calidad y brindando el mejor servicio.

5.01.01.02 Visión

Llegar a ser la Empresa líder en la comercialización de productos audio-visuales y afines al ámbito musical y al entrenamiento, conservando siempre los más altos estándares de calidad, servicio y respeto a la sociedad.

5.01.01.03 Organigrama General de Pentagram Cía. Ltda.

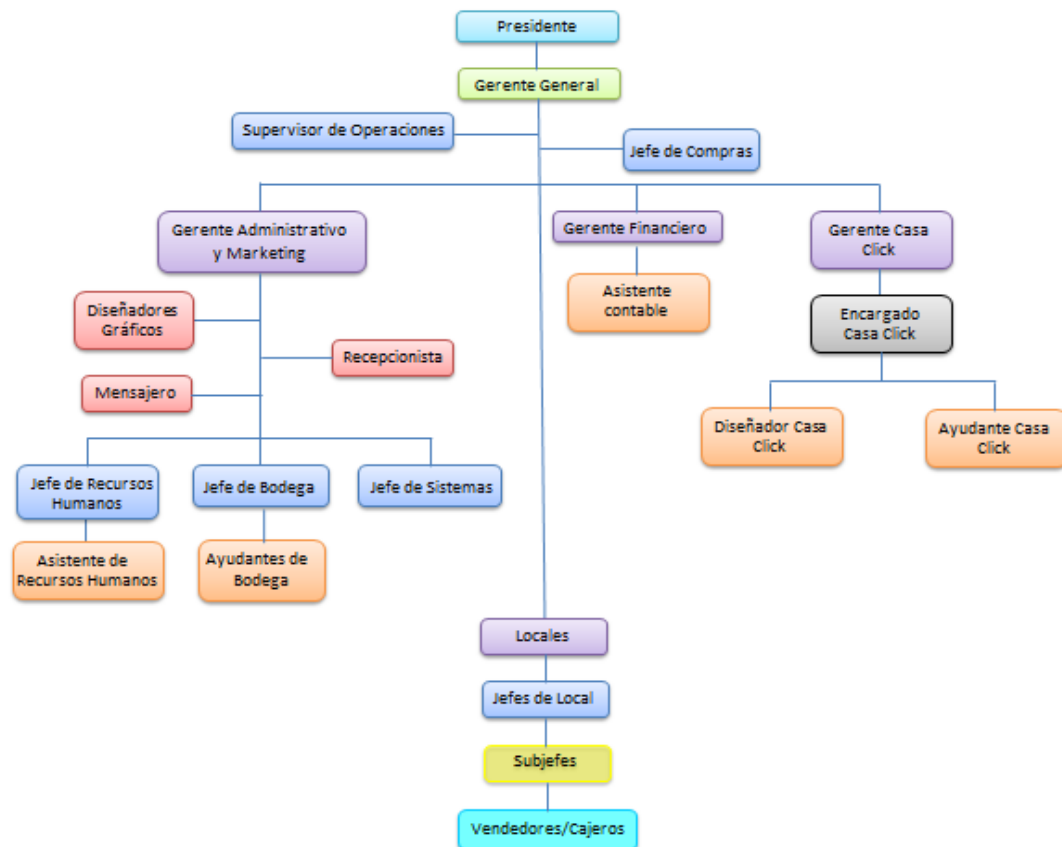


FIGURA N° 5 Organigrama General de Pentagram Cía. Ltda.

Fuente: Pentagram Cía. Ltda.

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

5.01.01.04 Funciones Generales del Personal de Pentagram Cía. Ltda.

- **Gerente General**

→ Dirigir todas las áreas de la empresa.

→ Velar por el correcto funcionamiento de la empresa.

- Visitar y controlar la dirección de cada uno de los locales.
- Representar en todo momento a Pentagram Cía. Ltda.
- Administrar, planificar, dirigir y controlar todo el funcionamiento de la empresa en general.

- **Gerente Administrativo y de Marketing**

- Administrar efectivamente la asignación de los recursos humanos, operativos y administrativos de la empresa.
- Supervisar el cumplimiento de los procesos de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las políticas empresariales.
- Dirigir y controlar el trabajo de los diseñadores en cada proyecto de la empresa.
- Desarrollar planes estratégicos.
- Coordinar y ejecutar las relaciones públicas con los proveedores más adecuados.
- Realizar el control de calidad de los productos para la venta.

- **Gerente Financiero**

- Elaborar y controlar los presupuestos de Pentagram Cía. Ltda.
- Supervisar y controlar la elaboración de los estados financieros.
- Llevar el control financiero de las cuentas bancarias de la empresa.
- Llevar el control de activos, pasivos y patrimonio de la empresa.
- Revisar y aprobar los cheques emitidos por la asistente para todo tipo de pago.
- Verificar los pagos de nóminas con la información que le suministra el área de Recursos Humanos y el Jefe de Operaciones.

- **Gerente Casa Click**

- Aprobar los diseños de los productos de la Casa Click.
- Recibir reportes y revisarlos sobre la distribución de los diferentes productos a cada local comercial.
- Investigar nuevos mercados.
- Coordinar los proyectos creativos.
- Generar ideas y planes de acción creativos.

- **Jefe de compras**

- Mantener relaciones comerciales con los proveedores.
- Distribuir de acuerdo a la demanda los productos necesarios para cada local comercial.
- Realizar nuevas adquisiciones de productos en base a las sugerencias de los clientes en cada local.
- Verificar y controlar de acuerdo a facturas las compras realizadas.
- Elegir de acuerdo a las proformas presentadas por los proveedores los correctos precios para nuevas adquisiciones.
- Controlar y realizar el óptimo desenvolvimiento comercial de cada uno de los locales para generar promociones y descuentos de acuerdo al volumen de ventas realizadas.
- Realizar de manera periódica visitas a los puntos de ventas.

- **Jefe de Recursos Humanos**

- Realizar y evaluar el desempeño de colaboradores a través de visitas a los puntos de venta.

- Controlar y verificar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la empresa.
- Desarrollar un plan de capacitación en base a las necesidades de la empresa y sus colaboradores.
- Legalizar todos los documentos internos relacionados con el personal de la empresa.
- Garantizar una comunicación asertiva entre todos los integrantes de la empresa.
- Controlar el proceso de reclutamiento y selecciona al personal idóneo.
- Aprobar el reporte de horas extras y descuentos para el pago de nómina.
- Revisar y aprobar conjuntamente con los gerentes los horarios mensuales para los locales.

- **Jefe de Bodega**

- Realizar correctamente el almacenaje de los productos.
- Enviar diariamente reportes de bodega.
- Verificar que cada producto sea enviado al local que corresponde.
- Realizar los inventarios de bodega.
- Recibir y verificar los productos que ingresan a bodega.
- Detectar deficiencias en los productos.
- Atender las necesidades de información de stock de cada local.

- **Jefe de Sistemas**

- Mantener el orden de todos los equipos de la empresa.
- Mantener al día las copias de seguridad de la información de Pentagram.

- Recibir, instalar y actualizar los equipos de cómputo y periféricos.
- Asegurar el buen funcionamiento en las redes de comunicación de voz y datos de la empresa.
- Solucionar los problemas que se presentan en los equipos de cómputo, periféricos, equipos de comunicaciones y software.
- Administrar las cuentas de acceso de los usuarios, tanto de acceso a la red como de las aplicaciones instaladas.
- Asesorar a los usuarios en el uso de los equipos, programas y sistemas aplicativos que existen en la unidad.

- **Supervisor de Operaciones**

- Realizar visitas técnicas a todos los locales.
- Supervisar las ventas de cada local.
- Realizar los reportes de ventas por vendedor para el pago de incentivos.
- Observar el correcto funcionamiento de cada local mediante las cámaras de vigilancias.
- Realizar proformas para los diferentes servicios que necesita la empresa.
- Mantenerse al tanto de que todos los locales cuenten con el producto y stock necesario.

- **Encargado de Casa Click**

- Controlar la distribución de los diferentes productos a cada local comercial.
- Verificar los diseños antes de que se envíen a gerencia de Casa Click.
- Realizar pedidos a proveedores.
- Verificar los pedidos llegados.

- **Asistente de Recursos Humanos**

- Realizar los horarios del personal de locales mensualmente.
- Revisar y realizar el reporte de horas extras y atrasos.
- Realizar avisos de entrada y de salida en el IESS.
- Realizar actas de finiquitos y legalizarlas.
- Hacer contratos y legalizarlos en el Ministerio de Trabajo.
- Realizar publicaciones para nuevas vacantes.
- Realizar documentos de su área.
- Mantener en orden la documentación del personal.

- **Asistente Contable**

- Emitir cheques para todo tipo de pago de la empresa.
- Realizar el pago a proveedores.
- Manejar adecuadamente la caja chica.
- Manejar las cuentas de la empresa.
- Emitir documentos contables como retenciones, entre otros.
- Mantener el registro contable de los documentos.

- **Ayudantes de Bodega**

- Realizar los inventarios de bodega periódicamente.
- Recibir y verificar la mercadería.
- Distribuir y despachar la mercadería a los diferentes locales.
- Colaborar en la colocación de etiquetas en ciertos productos.
- Enfundar los Cd's.

- **Ayudante Casa Click**

- Recibir y verificar la mercadería de Casa Click.
- Despachar y distribuir la mercadería de Casa Click a los diferentes locales.
- Realizar la sublimación de tazas.
- Realizar los inventarios de bodega de Casa Click.

- **Diseñador Casa Click**

- Realizar los diseños de los productos de Casa Click (llaveros, pulseras, camisetas, tazas, entre otros).

- **Diseñadores Gráficos**

- Realizar los diseños de los productos de venta (portadas de Cd's, posters, entre otros).
- Manejar las Redes Sociales.
- Realizar diseños de publicidad para la empresa.

- **Recepcionista**

- Contestar y transferir las llamadas telefónicas.
- Realizar el pedido de suministros de aseo y útiles.
- Tener control sobre los suministros de aseo y útiles y realizar su correcta distribución.
- Verificar el mantenimiento de oficinas.
- Revisar los arqueos de caja diarios de los locales y su correcto depósito bancario.
- Revisión y provisión de refrigerador de Gerencia.
- Atender a clientes internos y externos.

→ Realizar la recepción y entrega de correspondencia a los respectivos departamentos.

- **Mensajero**

- Entregar mercadería a cada local en Quito.
- Enviar por vía aérea o terrestre la mercadería a locales fuera de Quito.
- Entregar la documentación administrativa con los debidos parámetros.
- Manejar y cumplir las hojas de ruta.
- Llevar el vehículo al mantenimiento general.
- Realizar los trámites en general requeridos por gerentes, jefes o recepción.
- Apoyar a bodega en momentos libres.

- **Jefes de Locales**

- Atender a clientes en general.
- Controlar las ventas diarias en el sistema.
- Revisar los arqueos de caja diariamente.
- Comprobar los totales de cierres de las tarjetas de crédito como son Datafast y Medianet.
- Controlar el correcto funcionamiento de cada local.
- Revisar y aprobar el reporte de horas extras y atrasos para su posterior envío a Recursos Humanos.
- Realizar pedidos de mercadería según las necesidades de cada local.
- Comunicar cualquier novedad a Gerencia y Recursos Humanos.

- **Subjefes de Locales**

- Atender a clientes en general.
- Realizar el reporte de ventas de los locales.
- Ser el back up del Jefe de Local, en los casos que amerite.
- Apoyar en el control del correcto funcionamiento de cada local.
- Realizar el reporte de horas extras y atrasos del personal de local.
- Realizar los depósitos de las ventas diarias.

- **Vendedores/Cajeros**

- Atender a clientes en general indicándole los productos requeridos.
- Perchar los productos en el orden correcto.
- Realizar la limpieza de todo el local.
- Atender en caja a los clientes.
- Ingresar las ventas en el sistema.
- Realizar el inventario de productos.
- Realizar los cierres de caja diarios.

5.01.01.05 Análisis FODA de Pentagram Cía. Ltda.

TABLA N° 6 Análisis Foda de Pentagram Cía. Ltda.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Experiencia y competitividad - Departamentalización por funciones - Posicionamiento de la marca en la mente del consumidor nacional - Buenas relaciones publicas con excelentes casas comerciales	- Propuesta de una mejora de procesos administrativos - Mejorar clima laboral para disminuir la rotación de personal - Aplicar una comunicación asertiva - Tener un empoderamiento institucional de los clientes internos
DEBILIDADES	AMENAZAS
- Dirección de la empresa por consanguinidad y afinidad. - Personal desmotivado - Existen tiempos muertos en los procesos - Inexistencia de procesos en ciertos departamentos - Incorrecta información brindada o muy escasa	- Pérdida de credibilidad y estabilidad de la empresa - Pérdida de clientes por insatisfacción en el servicio - Disminución de ventas - Altos niveles de deserción de personal capacitado - Aumento de costos - Decreciente productividad

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O

5.02 Descripción de la Herramienta Metodológica

5.02.01 Tipo de Investigación

El tipo de investigación aplicada en el presente proyecto es el de recolección de datos que indiquen la situación actual de Pentagram, para lo cual se aplicaran encuestas al personal de la empresa con el fin de obtener información clara y verídica.

5.02.02 Enfoque de la Información

La investigación de este proyecto está enfocada a dar solución a las necesidades y carencias de Pentagram, utilizando la metodología de I+D+I (Investigación +

Desarrollo + Innovación) la misma que trata de obtener una propuesta viable para conseguir la solución a los problemas, requerimientos y necesidades que tiene la empresa.

5.02.03 Población y Muestra

Las encuestas se realizarán a todo el personal de Pentagram Cía. Ltda., a excepción de las gerencias, que da una totalidad de 34 trabajadores que es una población pequeña y no es necesario aplicar la fórmula para sacar la muestra.

5.02.04 Objetivo

El objetivo de la propuesta es conocer las falencias que tiene Pentagram y saber que efecto tienen éstas, para poder dar una solución factible que es el Plan de Inducción General que permitirá guiar al nuevo empleado y que este se desenvuelva correctamente, logrando incrementar la productividad del mismo.

5.02.05 Modelo de Encuesta

ENCUESTA

1. ¿Conoce usted que es el proceso de inducción del Personal?

SI_____

NO_____

2. ¿La bienvenida que recibió en la empresa le generó motivación y un sentimiento de integración?

SI_____

NO_____

3. ¿La información suministrada al inicio de sus actividades en la empresa fue completa y útil?

SI_____

NO_____

4. ¿Usted tiene conocimiento de cuál es razón social, la misión y la visión de Pentagram?

SI_____

NO_____

5. ¿Considera usted que la empresa debe contener un Plan de inducción y aplicarlo en este proceso?

SI_____

NO_____

6. ¿Cree que la implementación de un Plan de inducción ayudara a los nuevos trabajadores a comprender mejor los temas tratados en el proceso de inducción?

SI_____

NO_____

7. ¿Le socializaron el organigrama de la empresa?

SI_____

NO_____

8. ¿Al momento de su ingreso le hicieron un recorrido por las instalaciones de la empresa?

SI_____

NO_____

9. ¿Sabe cuántas sucursales tiene Pentagram?

SI_____

NO_____

10. ¿Tiene conocimiento de las normas y políticas, y/o reglamentos que rigen a la empresa?

SI_____

NO_____

5.02.06 Tabulación de los Resultados

1. ¿Conoce usted que es el proceso de inducción del personal?

TABLA N° 7 Resultados Pregunta N° 1

Población	34	100%
SI	11	32,35%
NO	23	67,65%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

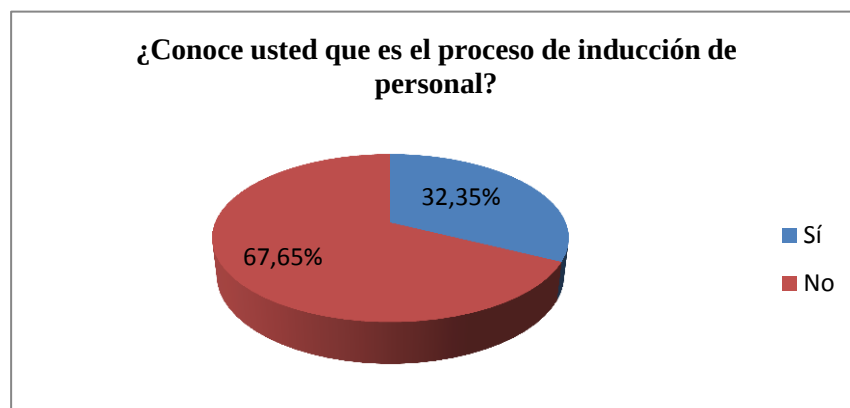


FIGURA N° 6 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 1

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En la pregunta número 1, 11 personas de 34 encuestados conocen que es la inducción del personal, lo que da un total del 32,35%, el 67,65% de la población

encuestada que son 23 personas no conocen este proceso que es un resultado negativo.

2. ¿La bienvenida que recibió en la empresa le generó motivación y un sentimiento de integración?

TABLA N° 8 Resultados Pregunta N° 2

Población	34	100%
SI	15	44,12%
NO	19	55,88%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

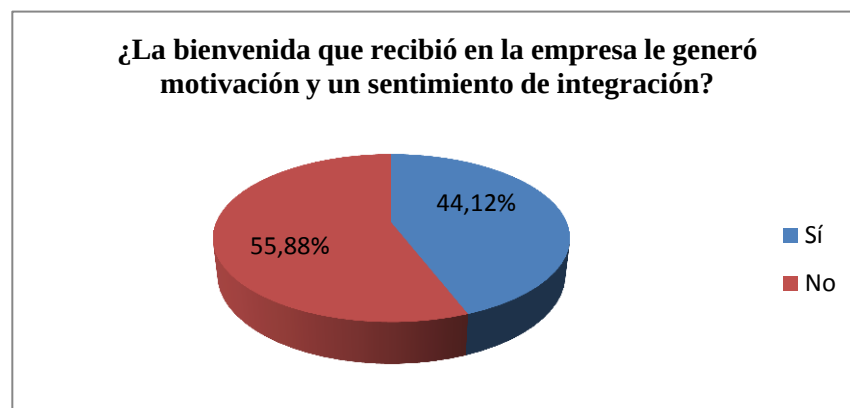


FIGURA N° 7 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 2

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En la pregunta número 2, 15 personas si se sintieron motivados e integrados con la bienvenida que recibieron en la empresa, lo que da un total del 44,12% que

respondieron sí y 19 personas se sintieron empoderados con la bienvenida que recibieron por lo tanto se tiene un 55,88% en negativo.

3. ¿La información suministrada al inicio de sus actividades en la empresa fue completa y útil?

TABLA N° 9 Resultados Pregunta N° 3

Población	34	100%
SI	10	29,41%
NO	24	70,59%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

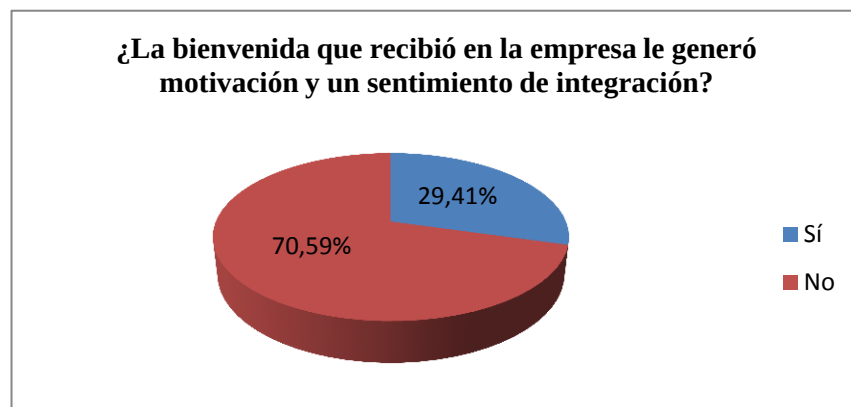


FIGURA N° 8 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 3

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En la pregunta número 3, se puede observar que 10 personas consideraron útil la información brindada al inicio de sus actividades, lo que da un total del 29,41% que respondieron positivamente, por el contrario fueron 24 personas que piensan que no

fue útil y completa la información brindada por lo tanto es el 73,33% de la población que respondieron en negativo.

4. ¿Usted tiene conocimiento de cuál es razón social, la misión y la visión de Pentagram?

TABLA N° 10 Resultados Pregunta N° 4

Población	34	100%
SI	3	8,82%
NO	31	91,18%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.



FIGURA N° 9 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 4

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En esta pregunta, las personas que conocen la razón social, la misión y la visión de Pentagram son apenas 3 personas de la población encuestada que da un porcentaje de 8,82% pero son 31 personas que respondieron negativamente, este es un valor

muy alto que da un total de 93,33% de los trabajadores que no tienen este conocimiento acerca esta información sobre la empresa.

5. ¿Considera usted que la empresa debe contener un Plan de inducción y aplicarlo en este proceso?

TABLA N° 11 Resultados Pregunta N° 5

Población		
	34	100%
SI	30	88,24%
NO	4	11,76%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

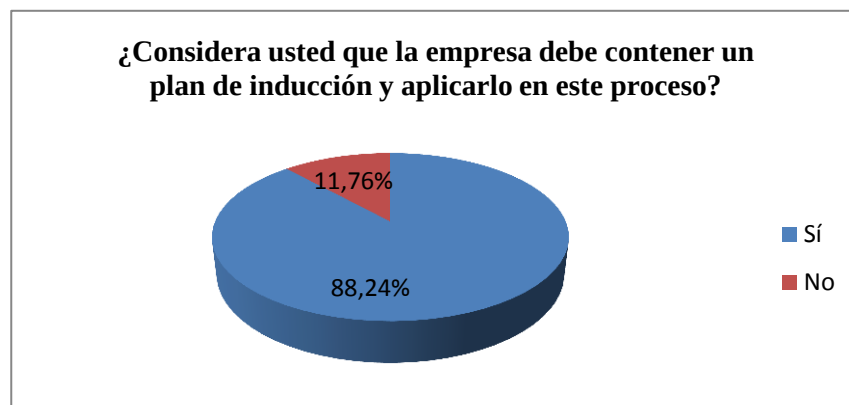


FIGURA N° 10 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 5

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En la pregunta número 5, se tiene un resultado de 30 personas de la población encuestada que consideran que la empresa si debe contener un Plan de inducción y

aplicarlo en este proceso, esta mayoría representa el 88,24 % y el 11,76% restantes respondieron que no, éste fue un total de 4 trabajadores.

6. ¿Cree que la implementación de un Plan de inducción ayudara a los nuevos trabajadores a comprender mejor los temas tratados en el proceso de inducción?

TABLA N° 12 Resultados Pregunta N° 6

Población	34	100%
SI	31	91,18%
NO	3	8,82%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

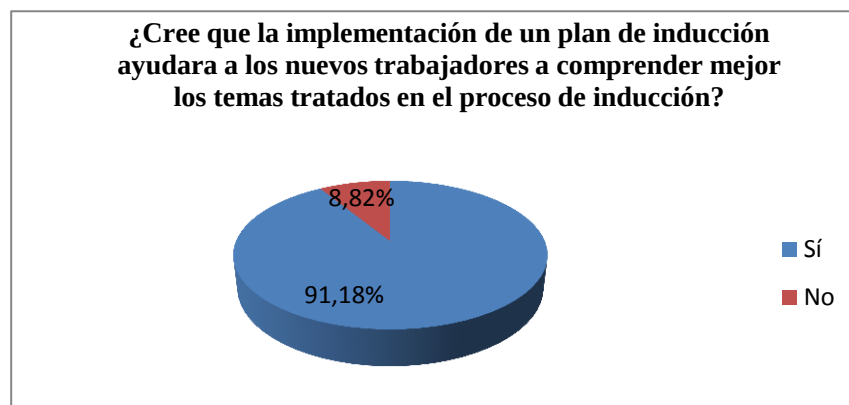


FIGURA N° 11 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 6

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En la pregunta número 6, se obtuvo un resultado de 31 trabajadores que opinan que la implementación de un plan de inducción si ayudara a los nuevos trabajadores

a comprender mejor los temas tratados en el proceso de inducción lo cual significa que el 91,18% está de acuerdo con esta implementación, entonces el 8,82% que da un total de 3 empleados creen que no es necesario realizar este proyecto del plan de inducción.

7. ¿Le socializaron el organigrama de la empresa?

TABLA N° 13 Resultados Pregunta N° 7

Población	34	100%
SI	10	29,41%
NO	24	70,59%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

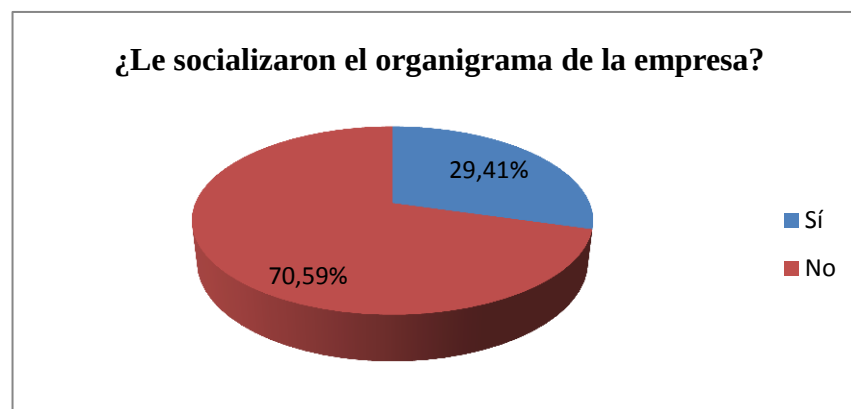


FIGURA N° 12 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 7

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En esta pregunta, se observa que el 29,41% es decir 10 trabajadores de la población encuestada afirman que si se les socializo el organigrama de la empresa, al contrario fue el 70,59% de los empleados que respondieron que no se les socializo el organigrama, es decir 24 empleados.

8. ¿Al momento de su ingreso le hicieron un recorrido por las instalaciones de la empresa?

TABLA N° 14 Resultados Pregunta N° 8

Población	34	100%
SI	23	67,65%
NO	11	32,35%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

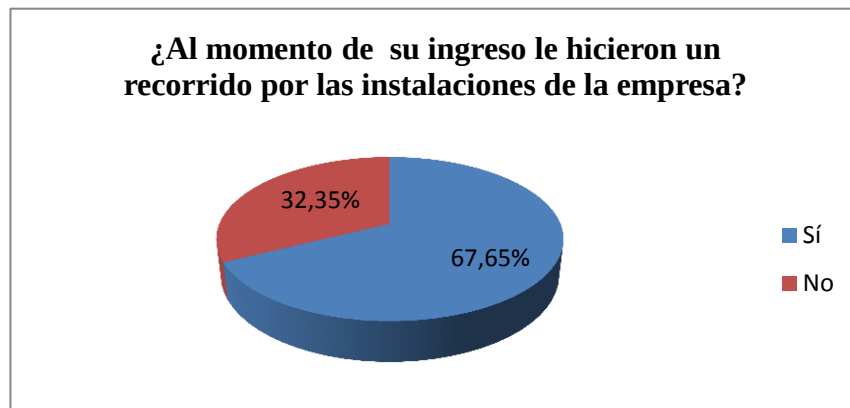


FIGURA N° 13 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 8

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En la pregunta número 8, se obtuvo un resultado del 67,65% de los trabajadores, es decir 23 personas de la población encuestada indican que si se realizó un recorrido

por la empresa al momento de su ingreso, pero son 11 trabajadores es decir el 32,35% de la población que respondieron que no se realizó este recorrido cuando ingresaron.

9. ¿Sabe cuántas sucursales tiene Pentagram?

TABLA N° 15 Resultados Pregunta N° 9

Población	34	100%
SI	25	73,53%
NO	9	26,47%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

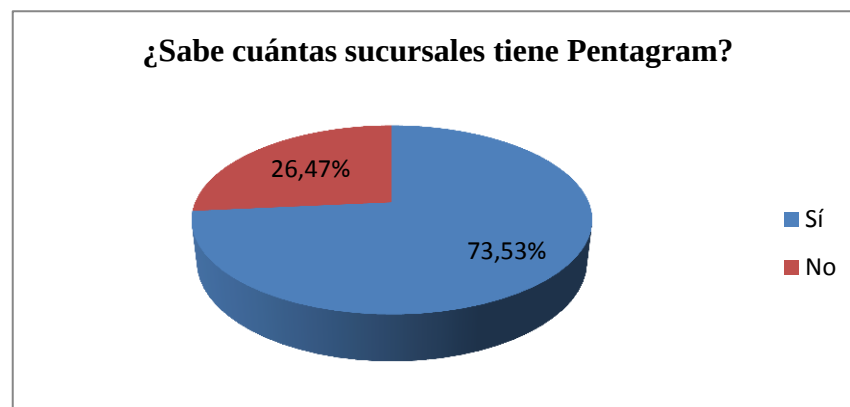


FIGURA N° 14 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 9

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En esta pregunta, el 73,53% de la población encuestada respondió que si conocen cuantas sucursales tiene la empresa, este porcentaje representa a 25 trabajadores,

pero el 26,47% de la población indico que no conocen el número de las sucursales con las que cuenta la empresa.

10. ¿Tiene conocimiento de las normas y políticas, y/o reglamentos que rigen a la empresa?

TABLA N° 16 Resultados Pregunta N° 10

Población	34	100%
SI	12	35,29%
NO	22	64,71%

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

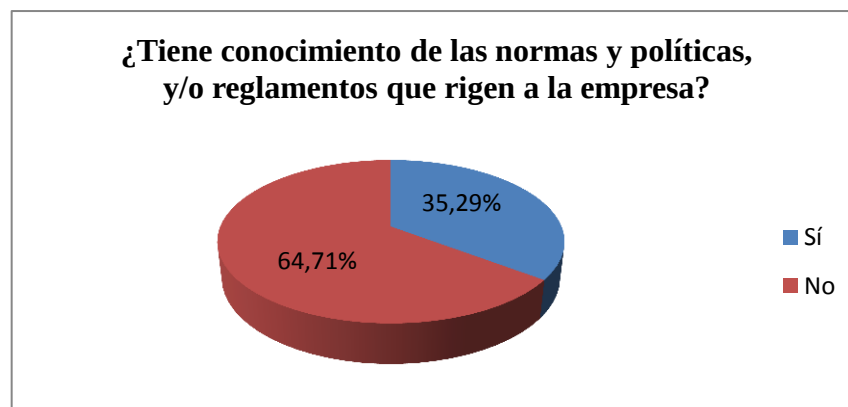


FIGURA N° 15 Representación Gráfica Resultados Pregunta N° 10

Fuente: Aplicación de Encuestas del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Análisis

En la última pregunta, el 35,29% de los encuestados respondieron que si conocen las normas y políticas, y/o reglamentos que rigen a la empresa, es decir 12

trabajadores, por el contrario fueron 22 empleados que indicaron que no conocen estos parámetros de la empresa dando un total de 64,71% en negativo.

5.03 Marco Teórico

5.03.01 Concepto de Plan

Un plan es un documento en el que se plasman ideas que orientan y guían a un proceso o acción.

5.03.02 Tipos de Planes

Los planes tiene la siguiente clasificación:

➤ **Propósitos o Misiones**

Especifican cual es el propósito, misión o visión que tiene una empresa, además indican las funciones de la misma.

➤ **Objetivos o Metas**

Son los puntos hacia los que la empresa está orientada.

➤ **Estrategias**

Muestran cuales son los cursos de acción o los recursos a usarse para el logro de los objetivos.

➤ **Políticas**

Son enunciados o comportamientos plasmados a los cuales se deben regir la toma de decisiones que oriente al cumplimiento de objetivos establecidos.

➤ **Procedimientos**

Son aquellos planes que establecen un método que ayuda a manejar en forma ordenada y cronológica la ejecución de actividades futuras.

➤ **Normas**

Básicamente indican como realizar una acción.

➤ **Programas**

Son planes que indican un conjunto de políticas, normas, objetivos, procedimientos, recursos a utilizar y otros elementos necesarios para llevar a cabo el curso de una acción.

➤ **Presupuesto**

Son aquellos planes que indican de forma numérica los resultados esperados.

5.03.03 Ventajas de un Plan

Entre las principales ventajas están:

- Facilita el camino a seguir en un proyecto.
- Evita improvisaciones pues ya está plasmado que hacer.
- Permite el uso racional de los recursos.
- Ayuda a prever dificultades, ya que la información es buscada anticipadamente.

5.03.04 Características de un Plan

(Vértice, 2007, pág. 4), en su libro “Planificación de los Recursos Humanos”, indican que un plan debe contener las siguientes características:

Global: Considerar todos los aspectos implicados o condicionantes del proceso.
Realista: Proponer objetivo alcanzables, teniendo en cuenta la situación de partida y los recursos disponibles.

Factible: Tener siempre en cuenta el entorno legal, económico, político, organizacional, etc., para ser operativa.

Estratégica: Señalar los pasos necesarios para la consecución de los objetivos.

Sistemática: Establecer un orden secuenciado de acciones.

Metódica: Definir el procedimiento para realizar las actividades.

Objetiva: Al margen de todo juicio o sentimiento.

Se concluye que los planes deben estar orientados respecto a la misión, la visión, y los objetivos que tiene la empresa.

5.03.05 Concepto de Inducción de Personal

La inducción es un proceso en que cual se vincula al nuevo empleado en la empresa, socializándole toda la información necesaria para que este se integre fácilmente a la organización, indicándole las instalaciones, la filosofía empresarial, normas y políticas, entre otros, buscando minimizar el tiempo de acoplamiento empleado-empresa y viceversa.

(Chiavenato, 2000, pág. 280), se refiere a la inducción como socialización y en su libro explica lo siguiente acerca del tema:

La socialización organizacional procura establecer, junto con el nuevo miembro, las bases y premisas de funcionamiento de la organización, y cuál será su colaboración en este aspecto. Debido a la socialización, el nuevo empleado renuncia a una parte de su libertad de acción al ingresar en la organización: se compromete a cumplir un horario de trabajo, desempeñar ciertas actividades, seguir las orientaciones del superior, obedecer determinadas normas y reglamentos internos y cumplir todo lo relacionado con sus funciones.

La inducción es un proceso que está orientado al personal nuevo que ingresa a la empresa, pero también, se aplica a los trabajadores que se encuentren desorientados o desconozcan información relevante de la empresa para el logro de objetivos organizacionales.

5.03.06 Objetivo de la Inducción de Personal

El principal objetivo que tiene la inducción es orientar al nuevo trabajador en el inicio de sus actividades en la empresa, creando un empoderamiento institucional para que tenga un inicio productivo y despojarlo de viejas costumbres adquiridas en anteriores empresas, brindándole toda la información necesaria sobre la organización.

5.03.07 Tipos de Inducción de Personal

La inducción se clasifica en dos:

- Inducción General
- Inducción Específica

5.03.07.01 Inducción General

En esta inducción se le proporciona al nuevo empleado la información básica sobre la empresa, que le permitirá realizar sus actividades de manera satisfactoria. Es decir esta inducción es la presentación de la empresa hacia el empleado.

5.03.07.02 Inducción Específica

En esta inducción se brinda toda la información acerca del puesto específico en el que se va a desempeñar el nuevo empleado: el cargo a ocupar, las funciones que tendrá, las personas con las que trabajara directamente, entre otros.

5.03.08 Etapas de la Inducción de Personal

1. Bienvenida

Es la primera actividad que se realiza al ingreso del nuevo empleado, se suelen realizar diferentes actividades como dinámicas, juegos entre otros, para dar un cálido recibimiento al trabajador y que este se vaya despojando de los miedos que existen al entrar a una nueva empresa.

2. Introducción a la Organización

Esta etapa básicamente es la presentación de la organización hacia el nuevo empleado, se le entrega un manual o un plan de inducción general que contiene la información general de la empresa para que el integrante se familiarice con la misma.

3. Evaluación y Seguimiento

Luego de toda la socialización de la información sobre la empresa se realiza una pequeña evaluación para identificar qué aspectos se deben retroalimentar y en donde se debe hacer ajustes para hacer los correctivos necesarios, además es en esta etapa donde se puede identificar si el empleado se siente parte de la empresa o no.

4. Proceso de Seguimiento

Dentro de esta etapa se realiza lo siguiente:

- Indagar y preparar al trabajador
- Realizar una demostración de las tareas que va a realizar
- Ensayar la ejecución de las operaciones
- Realizar un seguimiento para verificar si logró los objetivos
- Estimular la participación

5.03.09 Concepto de Plan de Inducción General

Con los conceptos anteriormente estudiados se define que el Plan de Inducción General es un documento con el que cuentan las empresas y sirve como guía y ayuda para el ingreso de un nuevo trabajador.

El individuo en este proceso se pone la camiseta de la empresa, aceptando la filosofía empresarial, las normas y políticas de ésta, entre otros. Con el objetivo de que este trabajador tenga éxito en el inicio de sus actividades.

Entonces a cada empleado se le proporciona este Plan para la orientación del mismo a cada paso en la empresa.

5.03.10 Objetivos del Plan de Inducción General

Con el plan de inducción general se busca:

- Ayudar a los nuevos empleados de la institución, a conocerse y auxiliarlos para tener un comienzo productivo.
- Establecer actitudes favorables de los nuevos empleados hacia la institución, sus políticas y su personal.
- Generar un sentimiento de pertenencia para generar entusiasmo y una alta moral en los nuevos empleados.
- Disminuir el tiempo de acoplamiento empleado-empresa y viceversa.

5.03.11 Información que debe contener un Plan de Inducción General

Estos documentos deben contener cierta información de la empresa, entre los más destacados están:

- Bienvenida
- Historia.
- Misión y Visión.
- Actividad que desarrolla la empresa.
- Objetivos de la organización.
- Organigrama General
- Reglamentos de régimen interior
- Derechos y Obligaciones
- Normas y Políticas
- Servicios y ventajas sociales (beneficios socio-económicos) que brinda.
- Pago de sueldos, entre otros.

5.03.12 Ventajas de Aplicar un Plan de Inducción General

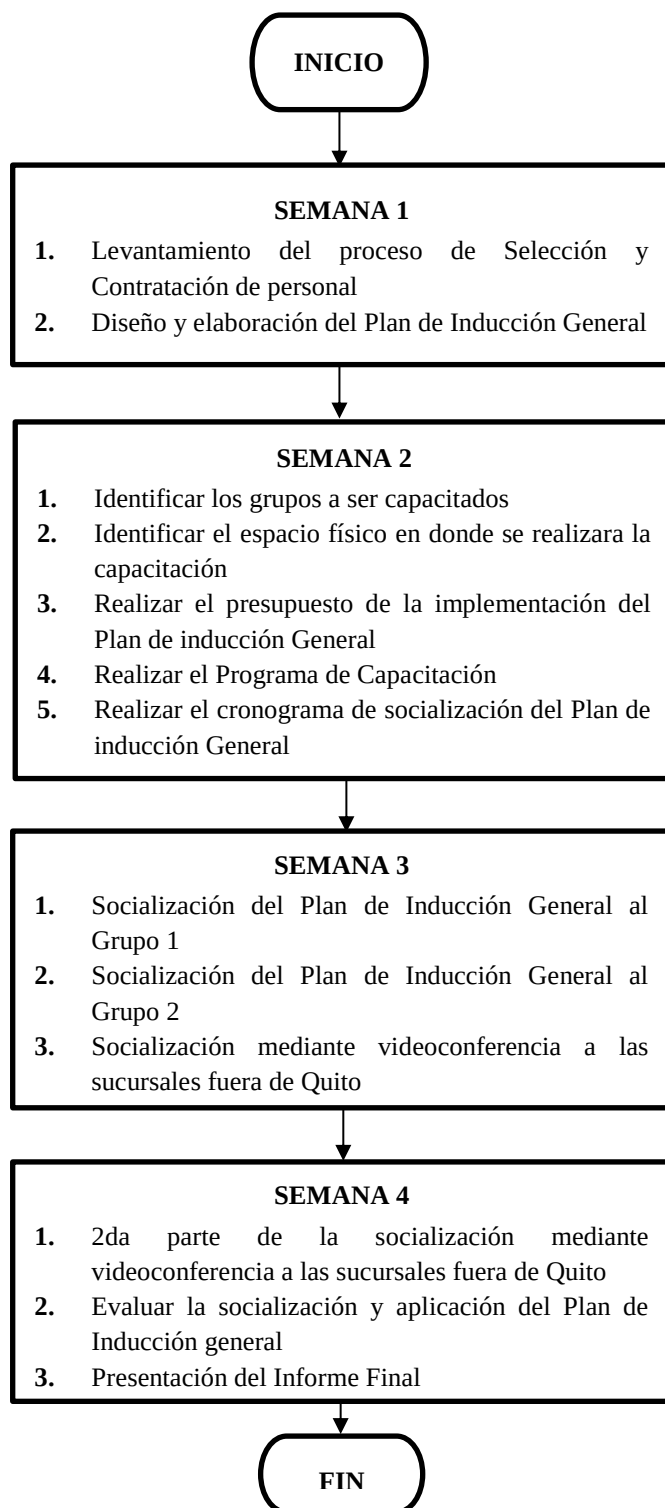
- Reduce la ansiedad y los nervios que tiene el empleado al ingresar a una nueva empresa y adquirir nuevas responsabilidades.
- Mejora el interés del empleado por aprender todo sobre la empresa.
- Mejora el clima laboral desde la perspectiva del reciente trabajador.
- Disminuye la deserción del nuevo personal, pues ellos se encuentran motivados.
- Al hablar de disminución de personal, se habla de una disminución de costos en la empresa.
- Se disminuyen los tiempos muertos que se dan en el proceso de acoplamiento del empleado-empresa y viceversa.
- Se tiene un compromiso del nuevo empleado desde el inicio de sus actividades.
- Se aumenta la productividad de la empresa.
- Motivar a los empleados para que trabajen mejor y se involucren en la empresa.

- Reforzar la actitud de los empleados para ayudarlos a que evolucionen dentro de la misma.

5.04 Flujograma de Actividades a Realizarse en Pentagram Cía. Ltda.

En el presente proyecto se propone el siguiente flujograma de actividades:

Flujograma

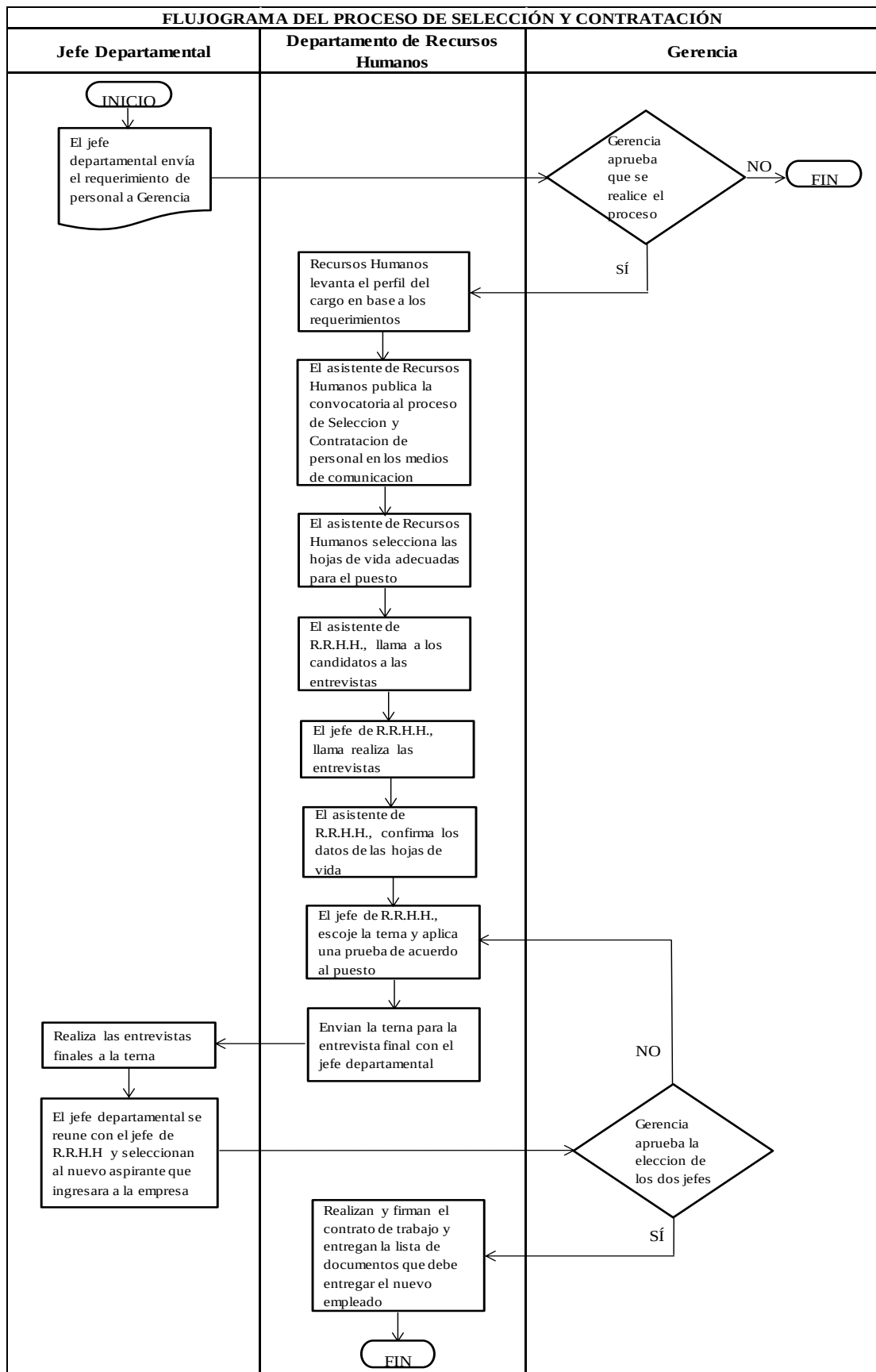


5.05 Desarrollo de Actividades a Realizarse en Pentagram Cía. Ltda.

5.05.01 Semana 1

5.05.01.01 Levantamiento del Proceso de Selección y Contratación de Personal

A continuación se presenta el flujograma del proceso de Selección y Contratación de Personal para optimizar esta actividad en Pentagram Cía. Ltda.



Actividad 1: El jefe departamental envía el requerimiento de personal a Gerencia, basándose en el siguiente formato:

TABLA N° 17 Formulario de Requerimiento de Personal de Pentagram Cía. Ltda.

		PENTAGRAM CIA. LTDA. REQUERIMIENTO DE PERSONAL		Revisión 001			
FECHA: _____							
INFORMACIÓN SOBRE LA VACANTE:							
Creación de cargo	☐	Reemplazo	☐	Reestructuración	☐	Temporal	☐
LA VACANTE SE PRODUJO POR:							
Cancelación de Contrato	☐	Renuncia	☐	Nuevo Cargo	☐	Licencia	☐
Licencia de maternidad	☐	Traslado	☐	Incapacidad	☐	Vacaciones	☐
Fecha en que debe estar cubierta la vacante:							
Si el requerimiento es temporal, indique el tiempo aproximado:							
INFORMACIÓN DEL CARGO:							
Nombre del Cargo:				Sueldo:			
Tiempo Completo ☐				Medio Tiempo ☐			
Resumen de funciones básicas:							
Requerido por: Nombre: _____ Firma: _____ Cargo: _____				Aprobado por: Nombre: _____ Firma: _____ Cargo: _____			

Fuente: Investigación del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Actividad 2: La gerencia aprueba que se realice el proceso de Selección y Contratación del personal, con una firma dentro del formulario anteriormente indicado.

Actividad 3: Una vez aprobado el proceso por Gerencia, el departamento de Recursos Humanos realiza un levantamiento del perfil del cargo en base a los requerimientos necesarios utilizando el siguiente formulario:

TABLA N° 18 Formulario para el Levantamiento de Perfil de Cargo en Pentagram Cía. Ltda.

Musicalísimo		PENTAGRAM CÍA. LTDA.	
		PERFIL DE CARGO	
FECHA: _____			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
DENOMINACIÓN: _____		CÓDIGO: _____	
NIVEL: _____		ASIGNACIÓN SALARIAL: _____	
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
3. REQUISITOS MÍNIMOS			
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA			
3.2 EXPERIENCIA LABORAL			
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES			
FUNCIONES		PERIODICIDAD	TIPO
PERIODICIDAD		Ocasional (o)	Diaria (d)
TIPO DE FUNCIÓN		Ejecución (e)	Análisis (a)
		Mensual (m)	Trimestral (t)
		Dirección (d)	Control (c)
5. COMPETENCIAS		NIVEL	
		ALTO	BAJO
5.1 GENERALES			
1	Adaptación		
2	Ambición profesional		
3	Análisis		
4	Aprendizaje		
5	Asertividad		
6	Autocontrol		
7	Autonomía		

8	Creatividad			
9	Delegación			
10	Dinamismo			
11	Flexibilidad			
12	Independencia			
13	Iniciativa			
14	Integridad			
15	Juicio			
16	Liderazgo			
17	Negociación y conciliación			
18	Orientación al servicio			
19	Persuasión			
20	Planificación y Organización			
21	Resolución de problemas			
22	Sensibilidad interpersonal			
23	Sociabilidad			
24	Toma de decisiones			
25	Trabajo bajo presión			
26	Trabajo en equipo			
5.2 TÉCNICAS				
1	Atención al detalle			
2	Atención al público			
3	Auto organización			
4	Comunicación no verbal			
5	Comunicación oral y escrita			
6	Disciplina			
7	Razonamiento numérico			
8	Sentido de Urgencia			
6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores (¿cuáles?)				
b. Información (¿cuál?)				
c. Relaciones interpersonales (¿cuál?)				
d. Dirección y coordinación (¿de qué nivel jerárquico?)				

Fuente: Investigación del Proyecto
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Actividad 4: El asistente de Recursos Humanos publica la convocatoria al proceso de Selección y Contratación de personal en los medios de comunicación, que por lo general son: “El Comercio, Computrabajo, Multitrabajos, entre otros”.

Impulsador/a de ventas - en CCI horario rotativo en Pichincha - MUSICALISIMO

MUSICALISIMO
DISTRIBUIDORA DE ARTÍCULOS DE AUDIO, VIDEO Y MUSICALES Empresa del sector Venta al consumidor, localizada en Pichincha, De 51 a 200 trabajadores

Sobre la oferta Publicada: 29 marzo

Salario

- 365.00 \$ (Neto mensual)

Localización

- Quito, Pichincha

Descripción

- Impulsador/a de ventas para local comercial de música y accesorios con disponibilidad de lunes a domingo ya que el horario es rotativo de 8 horas diarias y 2 días libres seguidos. Amante de la música con conocimientos básicos de géneros, artistas, canciones. Énfasis en atención al cliente, cajero vendedor. Reportes de ventas, inventarios y perchado. Debe tener conocimientos básicos de computación.
- Fecha de Contratación: 28/05/2016
- Cantidad de Vacantes: 1

Requerimientos

- Educación Mínima: Bachillerato / Educación Media
- Años de experiencia: 3
- Disponibilidad de Viajar: No
- Disponibilidad de Cambio de Residencia: No

FIGURA N° 16 Ejemplo de Publicación de Vacante en Pentagram Cía. Ltda.

Fuente: www.computrabajo.com.ec
Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Actividad 5: Luego de las convocatorias al proceso de Selección y Contratación de Personal, se recibe una gran cantidad de hojas de vida en donde el asistente de Recursos Humanos deberá revirar a cada una de ellas y seleccionar las más adecuadas para el cargo.

Actividad 6: Es en este momento en el que el asistente de Recursos Humanos, llama a los posibles candidatos a las entrevistas.

Actividad 7: Ya coordinadas las entrevistas a las horas indicadas, el jefe del departamento de Recursos Humanos realiza las entrevistas, basándose en el siguiente formato:

TABLA N° 19 Formato de Entrevista de Personal de Pentagram Cía. Ltda.

Musicalisimo - Desde 1980 -		PENTAGRAM CIA. LTDA. ENTREVISTA PARA SELECCIÓN DE PERSONAL		Revisión 001
INFORMACIÓN PERSONAL				
Cargo al que aplica		Nombres Completos		
C.I. o Pasaporte		Dirección de residencia actual		
Lugar de nacimiento		Fecha de nacimiento		
Correo Electrónico		N° de teléfonos		
INFORMACIÓN FAMILIAR				
Estado civil actual		Tiene vivienda propia		
		Si ☐ No ☐		
Tiene cargas familiares		N° de hijos		
Si ☐ No ☐				
INFORMACIÓN ACADÉMICA Y DE FORMACIÓN				
Nivel Básico y Secundario	Nombre de la Institución	Año de finalización		
En curso	Terminado	Los Realizara		
Estudios Superiores	Nombre de la Institución	Año de finalización		
En curso	Terminado	Los Realizara		
Programas de Postgrados	Nombre de la Institución	Año de finalización		
En curso	Terminado	Los Realizara		
EXPERIENCIA LABORAL				
Ultima empresa en la que laboro		Cargo que desempeño		
Nombre del Jefe Inmediato	Cargo del Jefe inmediato	N° de teléfono fijo o celular	Ultimo Salario	
Fecha de Inicio	Fecha de Salida	Motivo de Salida	Tipo de Contrato	

Conocimientos adquiridos				
Funciones Principales o Responsabilidades del Cargo				
HABILIDADES-COMPETENCIAS				
Tres habilidades que lo describan e identifiquen como persona				
Tres fortalezas que usted posea				
Tres debilidades que tenga				
Logros a nivel personal				
Describa una situación difícil a nivel personal que afronto y como la manejo?				
Que hace o como evalúa su trabajo para saber que esta bien realizado				
Describa algún error que haya tenido en su trabajo y como lo soluciono?				
Como se ve usted en un plazo de 10 años?				
COMPETENCIAS				
Principales competencias-habilidades que se identifican del candidato (a)	Nivel en el que se ubica la competencia-habilidad del candidato (a)			
	Bajo	Medio	Medio Alto	Alto
ESPACIO PARA LA PERSONAL DE LA EMPRESA				
Concepto		Quien elabora		Fecha
Cumple para el cargo ☐ No cumple para el cargo ☐				
Cumple para el cargo con observaciones ☐				
Observaciones:				
_____ Firma				

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Actividad 8: El asistente de Recursos Humanos, confirma los datos de las hojas de vida de los candidatos utilizando, por lo general llamando a los anteriores trabajos del candidato y para ello usa el siguiente formato:

TABLA N° 20 Formato de Confirmación de Referencias

Musicalísimo Desde 1980		CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS
Nombre del Candidato:		
Empresa:		
Cargo que ocupo:		
Desempeño laboral:		
Tiempo de Trabajo:		
Motivo de salida:		
Persona de Contacto:		
Cargo:		

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

Actividad 9: El jefe de Recursos Humanos, escoge la terna y aplica una prueba de acuerdo al puesto. Por ejemplo cuando se quiere contratar un vendedor se aplica la siguiente prueba:

Musicalisimo

· Desde 1980 ·

Nombres:

Fecha:

Hora de Inicio:

Hora de Terminación:

1. ¿Posee usted la capacidad para relacionarse y adoptarse a las personas?

Sí _____ No _____

2. ¿Considera usted que tiene facilidad de palabra?

Sí _____ No _____

3. ¿Cuál cree usted que sería la forma correcta de recibir a un cliente?

4. ¿Si llega un cliente y no le responde el saludo que haría usted?

5. ¿Qué estrategia aplicaría para que un cliente se lleve otros productos a parte del que buscaba en un inicio?

6. ¿Qué haría si el producto que busca el cliente no se encuentra en stock?

7. ¿Si un cliente se porta altanero, cuál sería su respuesta?

8. ¿Si el cliente viene al local por un reclamo como solucionaría el problema?

9. ¿Si en el proceso de la venta, notas que el cliente está perdiendo el interés, que estrategia aplicarías?

10. ¿Cuál es la forma correcta de despedir a un cliente?

Actividad 10: Se envían la terna para la entrevista final con el jefe departamental, junto con todos los documentos que se fueron realizando: la hoja de vida, el formato de entrevista llenado por el jefe de Recursos humanos, la confirmación de referencias y la prueba que se le tomo al candidato.

Actividad 11: El jefe departamental realiza las entrevistas finales a la terna, anota sus observaciones y califica las pruebas de los candidatos.

Actividad 12: Se reúnen el jefe departamental y el jefe de recursos humanos y seleccionan al nuevo aspirante que ingresara a la empresa, en base a un análisis de todos los documentos aplicados hasta el momento para la selección.

Actividad 13: Se presenta el resultado final sobre el candidato escogido a Gerencia quien aprueba la elección de los dos jefes.

Actividad 14: Con la aprobación de Gerencia se procede a realizar el contrato de trabajo para ser firmado y legalizado, y se entrega la lista de documentos que debe entregar el nuevo empleado, que es la siguiente:

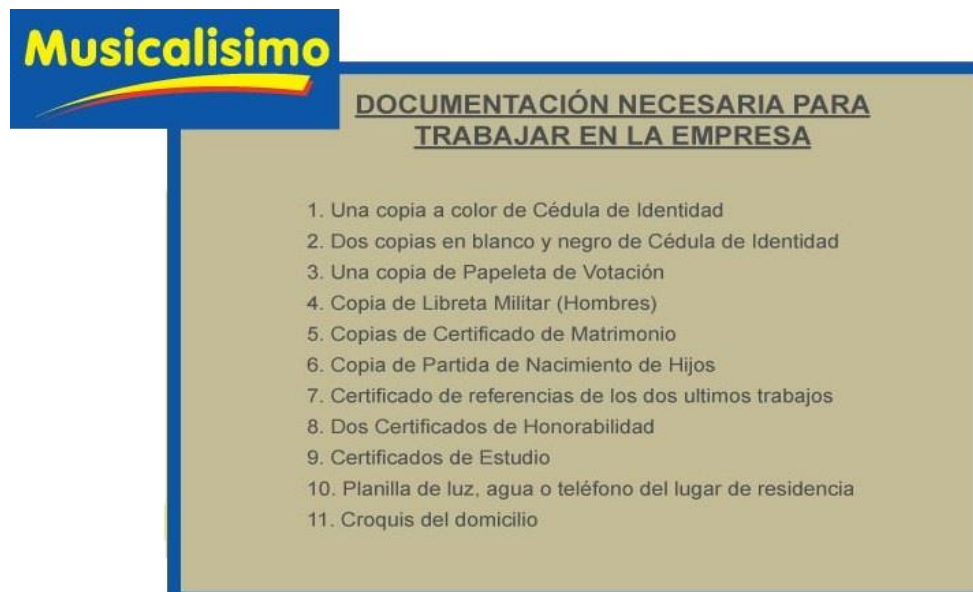


FIGURA N° 17 Listado de Documentos para Ingresar a Pentagram Cía. Ltda.

Fuente: Pentagram Cía. Ltda.

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

5.05.01.02 Diseño y Elaboración del Plan de Inducción General



Bienvenidos

Es para nosotros muy grato darte la bienvenida a Pentagram Cía. Ltda., en donde deseamos que te sientas satisfecho y que además, disfrutes de un ambiente de compromiso individual, ya que aspiramos que te desarrolles tanto profesional como personalmente.

Desde este momento queremos que te consideres como parte de nuestra gran familia, que hemos formado desde hace 35 años de esfuerzo conjunto.

Sabemos que con tu valioso apoyo y entusiasmo, MUSICALÍSIMO, seguirá a la vanguardia del mercado musical ecuatoriano.

¡BIENVENIDO Y MUCHA SUERTE!

Este manual contiene los elementos fundamentales para que tu incorporación a la empresa sea más rápida y sencilla.



1. Objetivo del Plan de Inducción General

El presente documento tiene como objetivo guiar y orientar a los nuevos integrantes de nuestra familia Pentagram Cía. Ltda., en el inicio de sus labores en la empresa, familiarizándolos con la información derivada de la actividad de la organización, para garantizar un correcto desenvolvimiento de cada trabajador.

2. Historia y Evolución de Pentagram Cía. Ltda.

En el año 1980 el Grupo Wright y el Grupo Ribadeneira se unieron para inaugurar MUSIC PLUS, empresa especialista en Música Original además audio y video e instrumentos musicales.

Para el año 1994 Hernán Ribadeneira compro todo el paquete accionario de la compañía incluido MUSIC PLUS.

En el año 2008, MUSIC PLUS se fusiono con MUSICALÍSIMO, nombre comercial de PENTAGRAM CIA. LTDA., que en sus inicios contaban con 2 locales ubicados en Quito en el Centro Comercial Multicentro y en el Centro Comercial el Bosque.

La empresa comenzó a crecer hasta llegar a ser líder en el mercado de tiendas de música original y accesorios y actualmente se encuentran ubicados en 7 locales comerciales a nivel nacional los cuales son:

- El Bosque (Quito)
- C.C.I (Quito)
- El Recreo (Quito)



- Scala (Cumbaya)
- Mall del Sol (Guayaquil)
- Policentro (Guayaquil)
- Mall del Rio (Cuenca)



3. Filosofía Empresarial de Pentagram Cía. Ltda.

➤ Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes en el ámbito musical, caracterizándonos siempre en mantener los más altos estándares de calidad y brindando el mejor servicio.

➤ Visión

Llegar a ser la Empresa líder en la comercialización de productos audio-visuales y afines al ámbito musical y al entrenamiento, conservando siempre los más altos estándares de calidad, servicio y respeto a la sociedad.

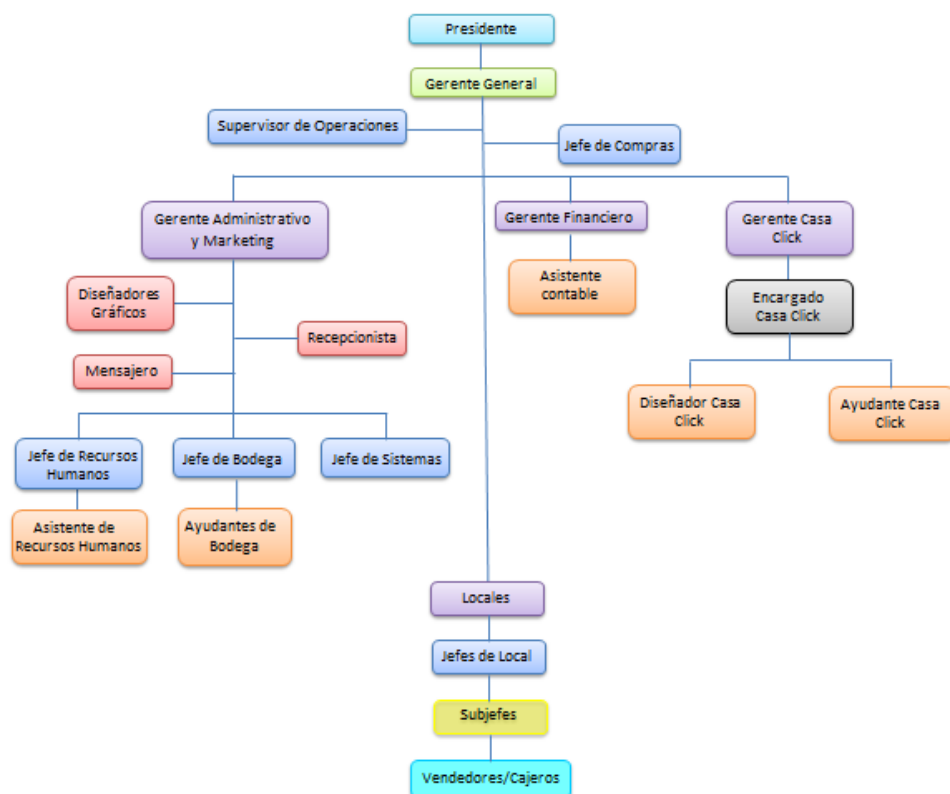


➤ Valores Corporativos

1. **Lealtad:** Con la misión, visión, políticas y normas de la empresa y sus clientes.

2. **Compromiso:** En el cumplimiento de las obligaciones que tienen y el correcto uso de los recursos.
3. **Transparencia:** En las decisiones que tomen y los actos.
4. **Responsabilidad:** En cada acción que realicen dentro de la empresa.
5. **Integridad:** Respeto y compostura, ser leal con los clientes internos y externos, velar por su prestigio, cuidar la buena conservación de los bienes, presentarse puntualmente al trabajo y observar las normas de seguridad e higiene del trabajo.

4. Organigrama General



5. Principales Autoridades de Pentagram Cía. Ltda.

- **Presidente:** Sr. Hernán Ribadeneira
- **Representante Legal:** Sra. María Victoria Lasso
- **Gerente General:** Sr. Felipe Ribadeneira
- **Gerente Administrativo y Marketing:** Srta. Gabriela Ribadeneira

- **Gerente Casa Click:** Sr. Mateo Ribadeneira
- **Gerente Financiero:** Sr. David Bastidas

6. Principales Funciones de los Departamentos de Pentagram

➤ **Gerencia**

Planificar, organizar, dirigir y controlar todo el funcionamiento de la empresa, para que todas las actividades se realicen correctamente.

➤ **Compras**

Elegir, realizar, verificar y distribuir las nuevas adquisiciones de la empresa, además de controlar el óptimo desenvolvimiento comercial de los puntos de venta.

➤ **Operaciones**

Controlar la parte técnica de cada local comercial, además elegir y contratar los mejores servicios que necesita la empresa.

➤ **Recursos Humanos**

Manejar los subsistemas de Recursos Humanos, controlar el cumplimiento de las normas y políticas que rigen a la empresa y velar por el bienestar de todo el personal para mantener un clima laboral favorable.

➤ **Financiero**

Planificar, administrar, distribuir y controlar los recursos económicos de Pentagram.

➤ **Sistemas**

Administrar y mantener los sistemas, redes y equipos de la empresa en su totalidad con el fin de conservar el rendimiento óptimo de cada uno.

➤ **Área Click**

Diseñar, elaborar y distribuir los productos de autonomía de Pentagram a cada local comercial.

➤ **Bodega**

Recibir, almacenar, distribuir y despachar adecuadamente la mercadería, además de realizar periódicamente los inventarios para la elaboración de reportes.

➤ **Diseño Gráfico**

Realizar los diseños de productos y de publicidad de Pentagram, para los medios de comunicación.

➤ **Recepción**

Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la empresa, operando las centrales telefónicas, distribuyendo la correspondencia y atendiendo al público en general.

➤ **Mensajería**

Manejar y distribuir la mercadería y documentación administrativa de la empresa, además de realizar los trámites en general requeridos.

➤ **Locales Comerciales**

Atender en general a todos los clientes de los locales comerciales, realizando las ventas y brindando un servicio de calidad, siempre manteniendo en orden de cada punto de venta.

7. **Servicios que ofrece Musicalísimo**



Ofrecemos una gran diversidad de Cd's de artistas internacionales y también nacionales, apoyando al talento ecuatoriano. Desde pre-ventas hasta la venta final, brindando siempre calidad en el producto y en el servicio.



Además ofrecemos una gran variedad de productos relacionados con la música y artículos novedosos como: mochilas, jarros, toma todos, vestimentas, relojes, pulseras, posters, cojines, cartucheras, llaveros, entre otros.



Ofrecemos también instrumentos musicales, siendo los más llamativos los mini instrumentos.



8. Sucursales Musicalísimo

Actualmente contamos con 7 sucursales ubicadas en las tres principales ciudades del Ecuador.

Quito:

- Musicalísimo CCI
- Musicalísimo El Bosque
- Musicalísimo Recreo

Cumbaya:

- Musicalísimo Scala

Guayaquil:

- Musicalísimo Mall del Sol
- Musicalísimo Policentro



Cuenca

- Musicalísimo Mall del Rio

9. Documentación de Ingreso a Musicalísimo

A continuación se presenta el check list de la documentación necesaria para ingresar a Pentagram Cía. Ltda.:

Musicalisimo

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TRABAJAR EN LA EMPRESA

1. Una copia a color de Cédula de Identidad
2. Dos copias en blanco y negro de Cédula de Identidad
3. Una copia de Papeleta de Votación
4. Copia de Libreta Militar (Hombres)
5. Copias de Certificado de Matrimonio
6. Copia de Partida de Nacimiento de Hijos
7. Certificado de referencias de los dos últimos trabajos
8. Dos Certificados de Honorabilidad
9. Certificados de Estudio
10. Planilla de luz, agua o teléfono del lugar de residencia
11. Croquis del domicilio

10. Plan de Argumentación Estándar

Musicalísimo ha establecido una forma estándar de atender a todos sus clientes la cual usted debe aplicar en todo momento, a continuación se presenta este P.A.E:

P.A.E. (PLAN DE ARGUMENTACIÓN ESTANDAR)

1. **SALUDO AL CLIENTE**
¡MUY BUENOS DÍAS!
2. **BIENVENIDA AL CLIENTE AL LOCAL**
¡BIENVENIDO A MUSICALISIMO!
3. **SERVICIO AL CLIENTE**
¡CON MUCHO GUSTO!
4. **DESPEDIDA DESPUÉS DEL CIERRE DE LA VENTA**
¡ES UN GUSTO HABERLE PODIDO SERVIR, QUE TENGA UN EXCELENTE DÍA!

Musicalisimo

11. Horarios de Atención

En oficina el horario de atención es lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm, pero cada local debe regirse a los horarios de los centros comerciales.

Musicalísimo El Recreo: Lunes a Viernes de 10:00 am a 8:00 pm
Sábado de 10:00 am a 9:00 pm
Domingo de 10:00 am a 7:00 pm

Musicalísimo CCI: Lunes a Sábado de 9:30 am a 9:00 pm
Domingo de 9:30 am a 8:00 pm

Musicalísimo El Bosque: Lunes a Sábado de 10:00 am a 8:00 pm
Domingo de 10:00 am a 7:00 pm

Musicalísimo Scala: Lunes a Jueves de 10:00 am a 8:30 pm
Viernes y Sábado de 10:00 am a 9:00 pm
Domingo de 10:00 a 8:00 pm

Musicalísimo Mall del Sol: Lunes a Sábado de 10:00 am a 9:00 pm
Domingo de 10:00 am a 8:00 pm

Musicalísimo Policentro: Lunes a Jueves de 10:00 am a 8:00 pm
Viernes y Sábado de 10:00 am a 9:00 pm
Domingo de 11:00 am a 9:00 pm

Musicalísimo Mall del Rio: Lunes a Jueves de 10:00 am a 8:00 pm
Viernes y Sábado de 10:00 am a 9:00 pm
Domingo de 10:00 am a 8:00 pm

El horario que tiene el personal de cada local es realizado cada mes por el departamento de Talento Humano y se envía a cada jefe de local para la revisión, posteriormente Gerencia aprueba.

Cada empleado tiene 2 días seguidos de descanso que son entre semana, y al mes tienen un domingo libre.

12. Reglamento Interno de Pentagram Cía. Ltda.

En el presente reglamento interno se detalla toda la información que el empleado necesita saber acerca de pago de nómina, amonestaciones, vacaciones, entre otros.



PENTAGRAM CÍA. LTDA.

Art. 1.- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.-

PROPÓSITO.-

El presente Reglamento Interno, tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de Administración del Recurso Humano de la Empresa, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones entre la empresa y sus empleados.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64 Del Código de trabajo la compañía PENTAGRAM CIA. LTDA. , con el fin de normar las relaciones laborales con sus empleados, expide el siguiente Reglamento Interno de Trabajo, cuyo ámbito de aplicación serán las oficinas, locales de venta e instalaciones de la compañía.

CAPÍTULO I

PRELIMINARES

PENTAGRAM CIA. LTDA., es una empresa cuyo objeto social es la distribución musical a través de discos y otros medios de difusión de música internacional y nacional y para cumplir con este objetivo tiene una cadena de establecimientos mercantiles en Quito y otras ciudades del país, así como las oficinas de la compañía.



Art. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.-

El presente Reglamento Interno de trabajo regula las relaciones entre PENTAGRAM CÍA. LTDA., que en este documento se denominará la Empresa o el empleador y sus empleados.

Art. 3.- OBLIGATORIEDAD.-

Tanto la empresa como los empleados, se sujetarán estrictamente al fiel y cabal cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento el mismo, que deberá ser obligatoriamente conocido por los empleados. Su desconocimiento no podrá ser alegado de ninguna manera como excusa por cualquiera de los empleados, en caso de incumplimiento.

La empresa pondrá en exhibición permanente un ejemplar de este Reglamento Interno en cada una de sus instalaciones, sin perjuicio de imprimir el Reglamento para su difusión.

Art. 4.- REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR.-

Son representantes del Empleador el Gerente General quien puede nombrar delegados para que lo representen en todo lo que concierne a las relaciones entre PENTAGRAM CIA. LTDA., y sus empleados y en forma directa al Jefe de Recursos Humanos y los responsables de cada almacén.

CAPÍTULO II

DE LOS EMPLEADOS



Art. 5.- VACANTES.-

Cuando se produzca vacantes de personal, la empresa buscará la persona más idónea para llenar el puesto. La selección y contratación de personal será efectuada por el Jefe de Recursos Humanos.

Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección se fijaran bajo el diseño y formato de la empresa según su conveniencia y funcionalidad.

Art. 6.- REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN DE EMPLEADOS.-

Para la selección y contratación de 105 empleados, los aspirantes deberán presentar los siguientes documentos:

- a).- Copia de Cedula de Ciudadanía y papeleta de votación.
- b).- Record Policial.
- c).- Certificados de estudios.
- d).- Certificado de trabajo del último empleador.
- e).- Dos Certificados de Honorabilidad.

- f).- Certificado de salud.
- g).- Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- h).- Partidas de nacimiento de los hijos

Art. 7.- EFECTOS DE FALSA INFORMACIÓN.-

La compañía podrá solicitar las referencias que estime necesarias sobre el aspirante y se reserva la libertad de verificar la información antes y/o después de su contratación, así como los demás datos obtenidos, la empresa se reserva el derecho de contratar o no al aspirante, sin que esto implique derecho alguno de ocupar ésta vacante.



En caso de falsedad al proporcionar los datos anteriores, la empresa podrá separar inmediatamente al empleado, dando por terminado el contrato de trabajo sin necesidad de desahucio, de conformidad al Art. 310, numeral 2; del Código de Trabajo.

Art. 8.- CONTRATOS.-

La empresa elaborará los contratos individuales de sus empleados utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley, ya suscritos se registrarán en el MINISTERIO DE TRABAJO ante el Inspector de Trabajo.

Ningún candidato o aspirante a empleado de la Empresa será considerado trabajador en tanto no suscriba el contrato de trabajo correspondiente.

Art. 9.- CONDICIONES DE LOS CONTRATOS.-

Únicamente los representantes legales de la Empresa o quien cuente con poder expreso para el efecto podrá suscribir los contratos de trabajo, o darlos por terminados de acuerdo a la ley y al presente reglamento.

Todos los empleados de la empresa serán contratados por escrito. Todos los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas en el Código de Trabajo.

Los contratos individuales que la empresa celebra por primera vez, tendrán necesariamente un periodo prueba de noventa días.

En este periodo cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin indemnización alguna, mediante simple notificación.

CAPÍTULO III

DE LAS JORNADAS, HORARIOS DE ASISTENCIA DE TRABAJO



Art. 10.- JORNADA DIARIA.-

La jornada diaria del trabajo a lo que se sujetarán los empleados de la empresa será de ocho horas diarias y de cuarenta horas a la semana. En los almacenes por la naturaleza especial de las actividades a desarrollarse, el horario normal incluirá sábados y domingos, garantizándose al personal un descanso en otros días de la semana.

Ningún empleado, podrá ingresar al trabajo pasada la hora de entrada, sin previo permiso del responsable de Recursos Humanos y/o responsables de cada almacén o quien le represente.

Art. 11.- LABORES EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS.-

Cuando la empresa por necesidad urgente requiera a los empleados de común acuerdo podrán laborar horas extraordinarias y suplementarias. En cada caso el empleador o funcionario autorizado comunicará a los empleados con la debida anticipación la jornada extraordinaria o suplementaria que deben realizar, con indicación de día y duración.

La empresa pagará horas extraordinarias y suplementarias de trabajo, siempre que expresamente las solicite, con los respectivos recargos estipulados legalmente.

Art. 12.- TURNOS Y HORARIOS.-

La empresa establecerá y preparará los horarios, anexos y turnos de manera general. En lo que se refiere al trabajo de los días de descanso, se sujetara a lo dispuesto en el artículo 50 del Código de trabajo.



El Departamento de Personal establecerá los turnos y horarios que deben cumplir los trabajadores en las diferentes secciones de la Empresa, obligándose todo trabajador a cumplir con el turno respectivo de los días sábados, domingos y

feriados. La empresa se reserva el derecho de fijar horarios especiales para las diversas secciones de la empresa y para los casos de fuerza mayor.

Art. 13.- PUNTUALIDAD.-

Siendo la puntualidad, condición fundamental para la eficiencia de los servicios, todos los empleados de la empresa deberán asistir con puntualidad a realizar sus labores diarias de acuerdo a los horarios establecidos, prestándose además para ello y durante la jornada, mutua cooperación para el mejor cumplimiento de sus labores y obligaciones.

La empresa podrá establecer los métodos que mejor estime conveniente para el control de asistencia y puntualidad de sus trabajadores.

En los casos en que PENTAGRAM CÍA. LTDA., disponga las tarjetas de asistencia deberán ser timbradas con el debido cuidado de manera que queden impresas con absoluta claridad. Las marcas defectuosas, confusas, manchadas, extrañas, etc., que no se deban a desperfectos de los relojes marcadores, se tendrán por no hechas y se tomaran como faltas graves.

Las tarjetas serán timbradas de manera personal e indelegable. El ingreso al sistema también es personal e indelegable. El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias serán sancionadas como falta grave de indisciplina, tanto por quien marque o ingrese una tarjeta ajena cuando el titular que los permita y además, dará lugar a multa o la terminación de las relaciones laborales de acuerdo con el Art. 172 del Código de Trabajo.

En caso de los empleados que estén ausentes de la oficina por comisión de servicios o por enfermedad, la no marcación de la tarjeta deberá ser justificada debidamente por el jefe inmediato.



Art. 14.- RECUPERACIÓN.-

No se consideraran horas suplementarias o jornadas extraordinarias los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso, con el objeto de compensar el tiempo perdido ya sea por días feriados no obligatorios.

Art. 15.- FUNCIONES DE CONFIANZA.-

Quienes representan al empleador en cualquier forma, desempeñan de conformidad con la ley, funciones confianza y sí eventualmente les correspondería cumplir horas suplementarias y extraordinarias, no tendrán derecho a pagos adicionales por dichas jornadas.

Art. 16.- PAGO DE REMUNERACIONES.-

PENTAGRAM Cía. Ltda., Liquidará quincenalmente los valores correspondientes a ingresos y deducciones que tengan lugar de conformidad con la ley respecto a remuneraciones la misma que será cancelada por mes vencido incluyendo todos los beneficios que determina la ley.

En caso de detectar algún error o si el trabajador no se encontrase conforme con el pago, este deberá presentar su reclamo dentro de dos días hábiles posteriores a la notificación de la liquidación.



CAPÍTULO IV

EQUIPO DE TRABAJO

Art. 17.- USO DE UNIFORMES Y PRESENTACIÓN.-

Todas las personas a quienes la empresa ha proporcionado uniformes y de manera especial, quienes atienden directamente al público, están obligados a usar en todo momento en que estén ejecutando su trabajo o representando a la compañía. Deberán usar el uniforme completo de acuerdo a las normas de uso para cada área establecida por la empresa.

Queda prohibido el uso de uniformes fuera de los días de trabajo. Bajo ningún concepto podrán ser estos utilizados en los días libres.

La falta de uso de uniforme o su uso en días de descanso en lugares o actos públicos que no tengan que ver con la empresa, constituirán faltas leves al reglamento, por ejemplo en bares, restaurantes, fiestas, etc.

Quien se presente a su lugar de trabajo sin uniforme, estará sujeto a las multas impuestas para este caso por el Departamento de Personal.



Art. 18.- DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.-

Se consideran equipos de trabajo, todos los instrumentos de propiedad de la Empresa utilizados en el desempeño normal de las funciones del trabajador, tales como herramientas mecánicas, equipos de radio portátiles, máquinas de toda índole incluyendo computadores, terminales, impresoras, calculadoras, equipos de seguridad, vehículos motorizados etc.

Los trabajadores están obligados a cuidar de todos los equipos de trabajo, procurando su correcto uso y aplicación. Están además obligados a velar por su conservación a igual que todos los bienes de la empresa.

Queda prohibido el uso de equipos de la Empresa para fines distintos a los destinados por su naturaleza y además queda prohibido el uso de estos equipos para fines de tipo personal o ajeno a la Empresa. Cualquier uso contrario constituirá falta grave para los fines de este reglamento y el literal f) del artículo 46 del Código de Trabajo.

En caso de pérdida o destrucción de un bien de la empresa, debido a negligencia o descuido debidamente comprobado. PENTAGRAM Cía. Ltda., procederá a

demandar su reposición al trabajador, sin perjuicio de que el trabajador pueda desvirtuar y hacer uso legítima defensa, en cuyo caso se estará a lo que resuelva la Autoridad Judicial Competente que conozca del asunto.

Queda prohibido el ingreso de herramientas y equipos particulares a cualquier área de la Empresa. En caso de transgredir esta disposición la empresa no se responsabiliza por pérdidas o daños que puedan ocurrir a esos equipos y herramientas.

Art. 19.- DESCUENTOS.-

No obstante lo indicado para aquellos funcionarios que desempeñen sus funciones en las áreas de ventas, financiero que tienen bajo su responsabilidad manejo de dinero, en el evento que existiere un faltante. El funcionario responderá pecuniariamente en los casos y en la medida que los disponga la autoridad competente.



CAPÍTULO V

AUSENCIAS, PERMISOS Y VACACIONES

Art. 20.- El abandono de trabajo por más de tres días consecutivos en un mes sin causa justificada y debidamente comprobada, constituirá una falta grave y será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral, previo visto bueno.

Art. 21.- Las ausencias imprevistas, por motivo de enfermedad, calamidad doméstica, caso fortuito y



fuerza mayor, serán comunicadas al respectivo jefe inmediato, dentro de los tres días siguientes y deberán justificar los hechos a fin de no ser sancionados.

Las ausencias por enfermedad deberán ser justificadas mediante certificado médico en un máximo de 72 horas.

Art. 22.- Los permisos para no asistir al trabajo se concederán a criterio de la empresa y por las circunstancias que solicite el trabajador. De concederse el tiempo utilizado por el solicitante será imputado al periodo de vacaciones en su respectivo año.

Son permisos las autorizaciones concedidas por el gerente o Jefe de personal para que pueda ausentarse temporalmente del lugar del trabajo. Los permisos serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, enfermedad, orden médica y en los demás casos previstos en la ley y en este reglamento. La empresa diseñará formularios especiales que se utilizaran para el efecto.

Los empleados están obligados a pedir personalmente permiso, con por lo menos 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización.

En caso de calamidad doméstica, atención medica emergente o enfermedad, el funcionario o empleado por cualquier medio y dentro de las 72 horas de acontecida esta situación, deberá informar de la misma a su inmediato superior.

Por calamidad doméstica, entendiéndose como tal los siguientes hechos:



1. La muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
2. Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.
3. Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre.
4. Enfermedades graves del cónyuge, conviviente o hijos que requieran de la compañía del trabajador.

Art. 23.- Licencia con sueldo: El Gerente de la empresa podrán autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos:

1. En aquellos contemplados por el reglamento específico del IESS, en caso de enfermedad del funcionario, hasta por tres días.
2. Por maternidad durante 12 semanas de las cuales 2 pueden tomarse antes del parto.
3. Por lactancia 2 horas, al principio o final de cada jornada diaria de labor, durante 9 meses posteriores al parto.



Art. 24.- Licencia sin sueldo: Es la situación en la que se encuentra un empleado autorizado por el Gerente a quien se le permite ausentarse temporalmente del desempeño del cargo asignado, sin remuneración ni beneficio de ninguna clase, debiendo el empleado depositar en el Departamento de personal el valor correspondiente al pago de aportaciones al IESS, a fin de depositarse estos valores en dicho instituto.

Se podrá otorgar licencia sin sueldo en todos los casos en que a juicio del empleador existan circunstancias de mutuo interés para el empleado y la empresa.

Art. 25.- El periodo de vacaciones anuales es un deber y un derecho irrenunciable que le asiste al personal de la Empresa para el goce de su descanso anual de conformidad con lo determinado en el código de Trabajo.

Art. 26.- Las vacaciones a que tienen derecho los empleados se solicitarán con anticipación de quince días a fin de haber los reajustes de personal de conformidad al cuadro que mantiene la empresa para conceder vacaciones al personal de tal forma que no afecten las condiciones operativas y administrativas de su área.



Todo el personal de la Empresa con 15 días de anticipación al goce de sus vacaciones cumplirá con el requisito de presentar su formulario de solicitud de vacaciones, en el Departamento de Personal para su registro, control y trámite.

Art. 27.- Para el goce de vacaciones se entiende que será un período de 15 días incluidos sábados y domingos y feriados, de cada año y conforme a la ley laboral tendrá un día adicional pasado el quinto año de servicio en la empresa.

Art. 28.- El empleado tiene derecho de acumular sus vacaciones hasta por tres años a fin de gozarlas en el cuarto año; sin embargo la empresa propenderá a que los empleados gocen sus periodos vacacionales oportunamente.

Art. 29.- La Empresa por necesidades de servicio y de acuerdo al Art. 74 del código de trabajo, en cualquier momento podrá postergar el goce de vacaciones de un empleado que desempeñe funciones técnicas o de confianza.

En este caso podrá acumularlas con las del periodo de vacaciones siguiente y determinar otra fecha en la que pueda tomarla con la autorización del jefe inmediato. Esta opción el empleador la ejercerá sólo por razones excepcionales.

CAPÍTULO VI

LUGAR DE TRABAJO

Art. 30.- Debido al servicio que presta la Empresa en diferentes partes de la ciudad, el trabajador se obliga a prestar sus servicios en el lugar donde fuere requerido, siempre y cuando se lo realice dentro de la misma jurisdicción.

La Empresa procurará mantener equipos de trabajo en las respectivas ciudades en donde mantiene actividades, sin embargo, en caso de ser necesario el traslado temporal de una persona ésta estará obligada a desempeñar sus funciones en el lugar que fuere indicado, pues se entiende como condición inherente al objeto no podrá argumentarse traslado sin consentimiento del cambio de ocupación. Por tanto, no será necesario el consentimiento del trabajador para su traslado de un almacén a otro de Empresa. Ni aun cuando los almacenes se encuentren en distintas ciudades siempre y cuando el traslado fuere temporal. Si se tratase de un traslado definitivo, se requerirá el consentimiento del trabajador.

CAPÍTULO VII

RECLAMOS Y CONSULTAS

Art. 31.- Los empleados tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos y consultas provenientes de las relaciones de trabajo.



Art. 32.- Las reclamaciones y consultas deben presentarse al responsable de recursos humanos quien solucionará en cada caso de acuerdo a la ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente reglamento interno.

CAPÍTULO VIII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES



Art. 33.- Son obligaciones del empleado, además de las constantes en el Art. 45 del Código de Trabajo, las siguientes:

- a) Respetar a sus superiores y cultivar la más sana armonía con sus compañeros de trabajo, respetando la dignidad ajena y evitando confrontaciones verbales o físicas entre compañeros.
- b) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas acatando las órdenes impartidas por los jefes inmediatos y superiores sin excluir los contemplados en leyes, reglamentos, manuales internos y resoluciones vigentes; comunicando inmediatamente a su Empleador sobre cualquier obstáculo o inconveniente que le impida hacerlo.

- c) Asistir cumplidamente a su trabajo y encontrarse puntualmente en el lugar que se le hubiese asignado para el desempeño de sus labores, notificando oportunamente a su Empleador de cualquier causa justificada por la cual no pueda asistir a su trabajo.
- d) Atender con absoluto respeto, amabilidad y cortesía al público, demás usuarios de los servicios de la Empresa y compañeros de trabajo.
- e) Cuidar de su propia seguridad y la de sus compañeros cumpliendo las normas que sobre este tema mantiene la empresa.
- f) Decir la verdad en toda ocasión.
- g) Guardar buena conducta en todo sentido, respetando las normas de la moral y la disciplina.
- h) Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal y usar carné de identificación, los uniformes suministrados por la empresa, en forma permanente mientras presten sus servicios.
- i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar donde debe desempeñarlo, y las áreas permitidas por la empresa.
- j) Prestar toda colaboración posible en caso de siniestro o de riesgos inminentes que afecten o amenacen a las personas y bienes de la empresa.
- k) Hacer conocer oportunamente a sus superiores todo aquello que a su juicio pueda perjudicar o entorpecer la marcha normal de su trabajo, la integridad de las personas o constituya una violación a este Reglamento o sea ilegal o inmoral.
- l) Suministrar tanto a sus jefes inmediatos como a sus superiores, información completa y detallada de cualquier daño o novedad que se produzca en los bienes de la empresa, aún de aquellos que no se encuentran directamente bajo su cuidado.

- m) Asistir a eventos de capacitación y motivación programadas por la empresa dentro de los horarios establecidos para los mismos.
- n) Someterse a todas las medidas de seguridad, higiene y sanidad que prescriban las autoridades en general y en particular las que ordene la empresa.
- o) Informar oportunamente al Departamento de Personal, los cambios domiciliarios y demás información para mantener actualizado el expediente personal.
- p) Evitar el desperdicio o gastos innecesarios de bienes de la empresa. Utilizar con todo esmero los implementos que se les haya proporcionado para su trabajo. Cuidar de los bienes de la empresa y defender los intereses de esta, evitándole perjuicios y daños.
- q) Prestar toda su colaboración para descubrir y evitar cualquier clase de violaciones a este reglamento y normas de seguridad y control, tanto operativas como financieras.
- r) Reemplazar a petición del empleador, al empleado temporalmente ausente.
- s) Guardar la más escrupulosa reserva de toda información y conocimiento técnicos que adquiera o a los que tuviese en razón de trabajar en la Empresa y que son considerados por esta como reservados o confidenciales.
- t) Sujetarse a todos manuales que la Empresa tiene para cada área u ocupación.
- u) Mantener su sitio de trabajo en óptimas condiciones de aseo y orden.
- v) Al retirarse del cargo que desempeñe sea cual fuere el motivo, entregar a su reemplazo en inventario físico todos los implementos, materiales, libros y archivos de propiedad de la empresa, que hayan estado a su cargo mediante acta firmada, el reemplazado y el reemplazante.

OBLIGACIONES DE LOS CONDUCTORES DE VEHÍCULOS.

Los conductores de vehículos están obligados a:



- a) Transportar con el debido cuidado y responsabilidad la mercadería y documentos a su cargo.
- b) Cerciorarse de realizar la perfecta entrega-recepción de toda la mercadería y documentos en las oficinas y almacenes.
- c) Obtener y mantener en vigencia la licencia profesional de manejo correspondiente.
- d) Respetar y observar estrictamente las leyes y reglamentos de tránsito y responsabilizarse personalmente y pecuniariamente por las multas o penas impuestas determinadas por infracciones a la ley de tránsito si las cometiesen.
- e) Cerciorarse del perfecto estado del motor y demás partes del vehículo. Velar por el mantenimiento oportuno del mismo.
- f) No permitir que otra persona maneje el vehículo a su cargo, salvo que cuente con la autorización superior correspondiente.
- g) Comunicar cualquier anomalía o accidente de manera inmediata a la Empresa.
- h) No realizar trámites personales a empleados de la empresa.
- i) No llevar pasajeros ajenos a la Empresa o a sus operaciones.

CAPÍTULO IX

PROHIBICIONES EN GENERAL

Art. 34.- Son prohibiciones del empleado, además de las constantes en el Art. 46 del Código del Trabajo, las siguientes:



- a) Concurrir al lugar de trabajo bajo el efecto de bebidas alcohólicas o bajo los efectos de estupefacientes o drogas.
- b) Introducir o ingerir bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas dentro de las áreas de la empresa.
- c) Divulgar información confidencial técnica, comercial, contables o financiera, así como los documentos y asuntos reservados del negocio, a quien no esté debidamente autorizado por la empresa para recibirla.
- d) Adoptar actitudes de desafío o resistencia y proferir expresiones groseras a sus jefes o compañeros de trabajo o reñir con ellos.
- e) Propagar rumores de cualquier índole que afecten al normal desenvolvimiento de las actividades de la Empresa que originen intranquilidad dentro o fuera de esta, o afecten a la dignidad o reputación de la compañía, así como de sus representantes.
- f) Trabajar durante la jornada en otras labores ajenas a la Empresa, ordenar a sus subalternos que desempeñen funciones distintas de las correspondientes a la compañía.
- g) Utilizar bienes, equipos o servicios de la empresa para beneficio personal, sin la autorización respectiva.
- h) Apropiarse de artículos abandonados u olvidados por clientes, compañeros o público en general.

- i) Abandonar el trabajo sin el permiso respectivo.
- j) Solicitar o recibir remuneraciones, gratificaciones, comisiones u obsequios de cualquier naturaleza por parte de clientes o proveedores. Con motivo del desempeño de sus labores, o tratar de valerse de su posición en la organización para obtener contratos o ventajas en negocios personales o extraños a su trabajo.
- k) Incitar a sus compañeros a la disminución intencional del ritmo de trabajo.
- l) Golpear o injuriar a sus compañeros, superiores o clientes.
- m) Portar armas en las instalaciones de la empresa o en el desempeño de sus funciones sin la autorización de las instituciones del gobierno correspondientes y el permiso y/o autorización de la empresa.
- n) Ocultar deliberadamente hechos o circunstancias que pudieran afectar su calificación para la aplicación a nuevos cargos dentro de la empresa.
- o) Utilizar bienes o servicios de la empresa para beneficio personal, expresamente queda prohibido todo uso del sistema telefónico nacional, internacional y celular para uso personal sin la respectiva autorización de la empresa.
- p) Ingresar en la caja registradora, lugar en el que exclusivamente pueden estar las personas que desempeñen este tipo de funciones.
- q) Ingerir alimentos dentro del almacén durante las horas de trabajo.
- r) Cometer actos que signifiquen abusos de confianza, fraude, estafa, robo y otros que impliquen comisión de delito o infracción.



CAPÍTULO X

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO EN GENERAL

Art. 35.- El régimen disciplinario constituye el conjunto de normas para las sanciones aplicables a los empleados de la Empresa que contravinieren disposiciones legales y/o reglamentarias vigentes, así como respecto de mal cumplimiento de sus obligaciones, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que tales hechos origine.

Art. 37.- Según la gravedad y reincidencia, las faltas disciplinarias cometidas por empleados de PENTAGRAM Cía. Ltda., se clasificarán en:

Faltas leves con: Amonestación verbal. Amonestación escrita.

Faltas graves con: Multa hasta el 10% de la remuneración diaria.

Solicitud de visto bueno: Terminación de las relaciones laborales.

El orden dado a las sanciones no impide la aplicación indistinta de cualquiera de ellas según la gravedad y reincidencia de faltas.

Art. 38.- Se consideran como faltas leves las siguientes:

- a.- Incumplimiento parcial de sus deberes.
- b.- Falta de comunicación oportuna de los Jefes departamentales al Gerente y Jefe de Personal, sobre las faltas disciplinarias de sus subalternos.
- c.- Falta de respeto a superiores, compañeros de trabajo y público en general.
- d.- Dejar conectados los equipos y/o aparatos eléctricos bajo su responsabilidad.
- e.- No llevar correctamente el uniforme de la Empresa o usarlo en lugares y circunstancias no apropiadas.
- f.- Reincidencia en el cometimiento de faltas sancionadas con amonestación verbal.
- g.- Otras faltas que tengan similar gravedad que las enunciadas.



Art. 39.- Se consideran como faltas graves a más de las enunciadas a lo largo de este reglamento las siguientes:

- a.- Falta al trabajo sin justificación oportuna a la dependencia en que labora el empleado.
- b.- No registrar personalmente su asistencia diaria.
- c.- Alterar deliberadamente su tarjeta de registro de asistencia.
- d.- No cumplir con los horarios establecidos por la empresa.
- e.- Abandono del puesto de trabajo por un tiempo mayor de tres días consecutivos sin causa justa.
- f.- No acatar órdenes superiores en asuntos relaciones con las funciones específicas de los empleados, en el caso de que estas no se realicen debidamente.
- g.- Ingerir bebidas alcohólicas o drogas en las horas de trabajo.
- h.- Reincidencia dentro de treinta días de labores en el cometimiento de tres faltas leves.



Art. 40.- Se consideran como faltas sujetas a Visto Bueno, también las siguientes:

- a. Faltas repetidas de puntualidad por más de tres veces en un mismo mes de labor y reincidencia de multas y por otras sanciones por esta causa.
- b. Faltas repetidas e injustificadas por más de tres días no consecutivos, en un mismo mes de labor.
- c. El abandono injustificado del trabajo por más de tres días consecutivos.
- d. La indisciplina y desobediencia grave de las disposiciones de éste Reglamento.
- e. La violación grave o reiterada de las normas de higiene y seguridad.
- f. La presentación de documentos falsos en la solicitud de empleo.

- g. Causar daños con intención de causar perjuicios a la empresa sea cual fuese el monto del daño y producir daños por negligencia.
- h. Provocar daños a vehículos y maquinaria al utilizarlos sin autorización y fuera de las horas laborables.
- i. Revelar información confidencial de la empresa.
- j. Realizar cualquier manejo fraudulento con los documentos, valores y bienes de la empresa.
- k. Extraviar con negligencia bienes de la empresa.
- l. Las previstas en el Art. 172 del Código de trabajo.
- m. Asistir al trabajo en manifiesto estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias estupefacientes.



Independientemente de las sanciones antes mencionadas, la Empresa podrá iniciar las acciones judiciales que fueran del caso, para el reclamo de daños y perjuicios causados por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes o de las contenidas en este reglamento. Igualmente reserva el derecho de iniciar otras acciones civiles o penales tanto de acción privada o pública, a las cuales hubiere lugar.

CAPÍTULO XI

COMPETENCIA PARA IMPONER SANCIONES Y RECLAMOS

Art. 41.- Las sanciones determinadas en el presente Reglamento serán aprobadas y/o impuestas:



- a) Por el Gerente en caso de Visto Bueno y multas.
- b) Por el Jefe de Personal cuando la sanción se trate de amonestación verbal o escrita.
- c) El Departamento de Personal llevará el registro y control de estos casos.

El empleado afectado con alguna sanción de las previstas en este reglamento podrá solicitar a las personas antes indicadas, la reconsideración de la misma, dentro de los 3 días hábiles siguiente a la imposición de la sanción.

CAPÍTULO XII

TERMINACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES

Art. 42.- La terminación de las relaciones laborales entre PENTAGRAM CÍA. LTDA., y un empleado se produce en los siguientes casos:

- a) Por acuerdo mutuo de las partes
- b) Por resolución favorable de Visto Bueno por la Empresa o por el trabajador
- c) Por muerte del empleado o incapacidad permanente
- d) Por las demás disposiciones aplicables del Código del trabajo, previstas en el artículo 169



En el caso previsto en el numeral 3 del artículo 169, esto es cuando concluyan las obras, periodos de labor o servicios objeto del contrato, no habrá necesidad de desahucio ni otra formalidad, siendo suficiente que se produzca la conclusión efectiva de la obra, del periodo de labor o servicios objeto del contrato conforme lo estipulado en el artículo 170 del Código del Trabajo.

CAPÍTULO XI

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Art. 43.- Son obligaciones de la empresa aparte de las establecidas en el Código de trabajo, las siguientes:

- a.- Cumplir y hacer las disposiciones del presente reglamento.
- b.- Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista de seguridad, higiénico y de salud.
- c.- Pagar oportunamente la remuneración que corresponda al trabajador de conformidad con la ley, el contrato individual de trabajo y las labores desempeñadas.
- d.- Enviar con oportunidad el pago de planillas de aportes personales y patronales al IESS.
- e.- Proporcionar a su personal los medios y los elementos necesarios para la ejecución de su trabajo.
- f.- Tratar a los empleados con el debido respeto y la consideración que se merecen.
- g.- Conceder los permisos de los necesarios para el ejercicio del sufragio para el cumplimiento de órdenes judiciales.



- h.- Llevar un registro de los trabajadores, en el cual se hará constar los datos personales datos relativos al desempeño de los trabajadores y demás información pertinente.
- i.- Proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus empleados al momento de ser contratados, para asegurar el conocimiento y el cumplimiento de los mismos.



- j.- Promover el bienestar de sus trabajadores y las buenas relaciones de trabajo.
- k.- Expedir sus organigramas tanto estructural como de cargos y podrá reformarlo a su conveniencia. Los trabajadores están obligados a acatar sus disposiciones; además se diseñara el respectivo Manual de funciones de la Empresa, el mismo que mantendrá concordancia con las disposiciones legales Vigentes.

Art. 44.- Son prohibiciones del empleador, las establecidas en el Art. 44 del Código de Trabajo y las demás establecidas en la ley.

DISPOSICIONES FINALES

Art. 45.- Este reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte del Director Regional del Trabajo y la empresa lo exhibirá en un sitio visible para conocimiento de los empleados.

Art. 46.- La empresa se reserva el derecho de elaborar todos los reglamentos que sean necesarios para el trabajo de los diferentes departamentos y servicios de ella, dictando disposiciones que no se contrapongan al presente reglamento ni a las leyes de trabajo vigentes, en todo caso las reformas al reglamento de trabajo deberán ser sometidas a la aprobación del Ministerio de Trabajo.



13. Formularios utilizados en Pentagram Cía. Ltda.

A continuación se indica que formularios son los que deben llenar y entregar a los Jefes inmediatos para permisos, vacaciones, entre otros.

- **Solicitud de Pago de Horas Extras:** este formulario es para el personal de locales comerciales, ya que el personal de oficinas no tiene horas extras ni suplementarias, salvo casos especiales y con previa autorización de Gerencia.

SOLICITUD DE PAGOS EXTRAS			
Fecha:		Atención a :	
DATOS DEL SOLICITANTE			
Código :	_____	Nombre y Apellido:	_____
Almacén/ Departamento			
Horas Extras :		Reemplazo:	Otros: _____
MOTIVO: _____			

Fecha : desde	_____	hasta	_____
			H.Extras: _____
			H.Suplem: _____
NOMBRE DE EMPLEADO		JEFE DE ALMACÉN	
AUTORIZACIÓN			
aceptación de la solicitud			
SI		NO	
			JEFE DE PERSONAL

- **Solicitud de Cambio de Horario:** el presente formulario es utilizado por el personal de locales comerciales y se lo debe realizar con una semana o mínimo 3 días de anticipación.

SOLICITUD DE CAMBIO DE HORARIO	
PER-002	
Fecha: _____	Atención a: _____
DATOS DEL SOLICITANTE	
Código: _____	Nombre y Apellido: _____
Almacén / Departamento: _____	
Fecha de Cambio: _____	
MOTIVO:	
Calamidad Domestica:	Hijos ☐ Padres ☐ Conyuge ☐
Otros: _____	
PERSONA QUE REEMPLAZA	
Código: _____	Nombre y Apellido: _____
ACUERDO: _____	
Firmas:	
_____	_____
SOLICITANTE	JEFE ALMACEN
Nombre: _____	
REEMPLAZO	
APROBADO	
SI ☐	NO ☐
FIRMA JEFE DE PERSONAL	
Nombre: _____	
Se recuerda que el permiso son por horas y debera ser recompensado.	

- **Solicitud de Vacaciones:** el personal puede solicitar este formato en el Departamento de Recursos Humanos.

SOLICITUD DE VACACIONES					
PER-001					
Fecha: _____		Atención a: _____			
DATOS DEL SOLICITANTE					
Código: _____	Nombre y Apellido: _____		Cargos: _____		
Almacén / Departamento: _____					
Fecha de Ingreso: _____					
DESDE	HASTA	T. Días	Días Pend.	Periodo	Fecha Incorporación
En caso de vacaciones emergentes explique el motivo: _____					
FIRMA EMPLEADO			FIRMA JEFE INMEDIATO		
Nombre: _____			Nombre: _____		
AUTORIZACION DE VACACIONES					
(Solo para uso del Area de Personal)					
Aceptación de la solicitud					
SI ☐ NO ☐					
FIRMA JEFE DE PERSONAL					
Nombre: _____					
Registrado en Sistemas ☐					
Se recuerda que para autorizar las vacaciones tiene que estar dentro de las normas y procedimientos de la empresa.					

- **Solicitud de Permisos o Licencias:** este permiso se lo dará cuando el trabajador requiera unas horas de permiso, o tenga algún suceso imprevisto.

SOLICITUD DE PERMISOS O LICENCIAS			
PER-004			
Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____			
Atención a: _____			
DATOS DEL SOLICITANTE			
Almacén / Departamento:		Fecha de permiso: Día Mes	
Código:	Nombre y Apellido:	Cargo:	
MOTIVO DEL PERMISO			
ENFERMEDAD ☐	ACCIDENTE ☐	MUERTE DE FAMILIAR ☐	OTROS ☐
Especifique:			
DESDE: HASTA:			
Firma del Empleado		Firma Jefe Inmediato	Dpto. Personal

- **Solicitud de Útiles de Oficina y de Aseo:** este formato se maneja con recepción ya que, éste, es el encargado de controlar y suministrar los útiles de oficina y de aseo.

SOLICITUD DE UTILES					
ADM-001					
Fecha: _____					
Atención a: _____					
DATOS SOLICITUD					
Código: _____		Nombre y Apellido: _____			
Periodo: desde _____ hasta _____		Almacén: _____			
Nro.	DETALLE	STOCK ACTUAL	CANT. SOLIC.	AUTOR.	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
UTILES DE:					
OFICINA ☐		ASEO ☐		OTROS ☐	
JEFE ALMACEN					

➤ **Solicitud de Préstamos**

SOLICITUD DE PRESTAMOS		
ASOC-001		
Fecha: _____	Atención a: _____	
DATOS DEL SOLICITANTE		
Código: _____	CI: _____	
Nombre y Apellido: _____	Almacén / Departamento: _____	
Fecha de Ingreso: _____	Cargo: _____	
MONTO	SOLICITO DESCONTAR EN:	PRESTAMO ACTUAL
MOTIVO: _____		
FIRMA EMPLEADO		
AUTORIZACION		
(Solo para uso del Area de Personal)		
Aprobado por el valor de: _____		
Negado por: _____		
Registrado en Sistemas ☐	FIRMA PRESIDENTE ASOCIACION	
	Nombre: _____	
Se recuerda que para autorizar prestamos no debe tener deudas vigentes.		

➤ **Uso del Vehículo:** este formulario será utilizado por mensajería, operaciones y personal previamente autorizado.

Musicalisimo		USO DEL VEHICULO		
Fecha: _____		Atención a: _____		
DATOS DEL SOLICITANTE				
Código: _____	Nombre y Apellido: _____		Código: _____	
Departamento: _____	Código: _____		Código: _____	
Persona que entrega	Persona que recibe	Fecha	Hora	Estado del Vehículo
Devolución del Vehículo	Fecha	Hora		
Motivo del Uso del Vehículo: _____				
Observaciones: _____				
RESPONSABLE ENTREGA		RESPONSABLE RECIBE		
Nombre: _____		Nombre: _____		

¡¡¡BIENVENIDO A "MUSICALÍSIMO"!!!



5.05.02 Semana 2

5.05.02.01 Identificar los Grupos a ser Capacitados

Los grupos que serán capacitados sobre el Plan de Inducción General serán todo el personal de Pentagram Cía. Ltda., debido a que Gerencia lo dispuso de esa manera. El grupo de colaboradores de la empresa está conformado por 40 personas en el área operativa, los mismos que por aspectos didácticos serán conformaran grupos de 15 personas cada uno, en los casos de provincias se lo realizara a través de video conferencias.

5.05.02.02 Identificar el Espacio Físico en Donde se Realizara la Capacitación

Mediante un recorrido por las instalaciones de la empresa, se observó que en donde se encuentra el área Click existe el espacio suficiente para realizar la socialización de este Plan, de manera que se lo adecuara para el fin pertinente.

5.05.02.03 Realizar el Presupuesto de la Implementación del Plan de Inducción General

TABLA N° 21 Presupuesto para la Implementación del Plan de Inducción General

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	DISPONIBLE EN LA EMPRESA
Infocus	1	-	-	X
Computador Portátil	1	-	-	X
Capacitador	1	-	-	X
Sillas	40	-	-	X
Mesas	5	-	-	X
Esferos	40	\$ 0,50	\$ 20,00	
Libretas de apuntes	40	\$ 0,75	\$ 30,00	
Plan de inducción (Impresiones y empastados)	40	\$ 7,00	\$ 280,00	
Imprevistos			\$ 45,00	
TOTAL			\$ 375,00	

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

El presupuesto final que se ha estimado es de \$ 375,00 para la implementación del Plan de Inducción General, la empresa si cuenta con este dinero y está dispuesta a invertir pues será de beneficios para ellos.

5.05.02.04 Realizar el Programa de Capacitación

TABLA N° 22 Programa de Capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	
Capacitadores:	Jefe de Recursos Humanos y Asistente de Recursos Humanos
INTRODUCCIÓN 1. Video de Bienvenida 2. Reglas de Oro 3. Video animado sobre la inducción de personal MÓDULO I 1. ¿Qué es la inducción de personal? 2. Objetivos de la inducción de personal 3. ¿Importancia de la inducción de personal? 4. Beneficios de la inducción de personal 5. Tipos de inducción de personal MÓDULO II 1. ¿Qué es un plan de inducción general? 2. Objetivos del plan de inducción general 3. Estructura del plan de inducción general 4. Ventajas de aplicar un plan de inducción general en la empresa MÓDULO III 1. Socialización del Plan de Inducción General de Pentagram Cía. Ltda. MÓDULO IV 1. Retroalimentación 2. Despedida	

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

5.05.02.05 Realizar el Cronograma de Socialización del Plan de inducción

General

TABLA N° 23 Cronograma de Socialización del Plan de inducción General

Personal	JULIO									
	ABRIL				SEMANA 4					
	Lunes 11	Martes 12	Miércoles 13	Jueves 14	Lunes 18	Martes 19	Miércoles 20	Jueves 21	Viernes 22	
GRUPO 1 y Evaluación										
GRUPO 2 y Evaluación										
Video Conferencia con Sucursales fuera de Quito y Evaluación										
Tabulación de Resultados de Evaluación										
Elaboración y Presentación del Informe Final										

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

5.05.03 Semana 3

5.05.03.01 Socialización del Plan de Inducción General al Grupo 1

Este grupo consiste de 15 personas y es el personal que labora en las oficinas y parte del personal de locales, con los cuales se coordinara para que los dos días de capacitación tengan sus días libres, de manera que en los locales estarán atendiendo el personal del grupo 2.

5.05.03.02 Socialización del Plan de Inducción General al Grupo 2

El grupo 2 también consiste de 15 trabajadores y serán el personal que labora en los locales comerciales, pues en los dos primeros días se capacitara al grupo 1 con parte del personal de locales y luego al resto de personal de locales también se les dará los dos días siguientes de vacaciones para su respectiva capacitación y socialización.

5.05.03.03 Socialización Mediante Videoconferencia a las Sucursales Fuera de Quito

Al personal que labora fuera de Quito se le enviara un ejemplar del plan de inducción general, además electrónicamente se le enviará la información acerca de la capacitación con anticipación. Entonces se realizaran las videoconferencias para realizar la socialización y atender preguntas.

5.05.04 Semana 4

5.05.04.01 2da Parte de la Socialización Mediante Videoconferencia a las Sucursales Fuera de Quito

Se continuará con la socialización del plan de inducción general por videoconferencia al personal que labora fuera de Quito.

5.05.04.02 Evaluar la Socialización y Aplicación del Plan de Inducción General

La evaluación se realizará una vez concluida la socialización del Plan de Inducción General a los diferentes grupos y será de la siguiente manera:

Musicalísimo

· Desde 1980 ·

Nombres:

Fecha:

1. ¿Qué es la inducción de personal y por qué cree usted que es importante realizar este proceso?

2. Indique cuál es la misión de Pentagram

3. ¿En qué año se fundó Musicalísimo?

4. Mencione las sucursales actuales que tiene Musicalísimo

5. Indique los valores corporativos con los que trabaja Musicalísimo

6. Indique cuál es la visión de Pentagram

7. Indique que dice el Reglamento Interno acerca de la puntualidad

8. Mencione un derecho del trabajador indicado en el Reglamento Interno

9. ¿Cuáles son los servicios que presta Musicalísimo?

10. ¿La información suministrada en este Plan de Inducción General le fue de ayuda?

5.05.04.03 Presentación del Informe Final

Luego de las respectivas evaluaciones se calificará cada una, con el fin de poder tabular las respuestas para presentar un informe final a Gerencia, el cual medirá el grado de aceptación de los trabajadores con respecto al Plan, además se presentarán los resultados obtenidos con respecto a la información que se ha brindado a los empleados sobre la empresa para el desenvolvimiento de los mismos.

Además se volverá a reiterar la importancia de aplicar este Plan de inducción general, para un futuro.

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Son todos aquellos elementos que se requiere para lograr los objetivos y son los siguientes:

- Recurso Humanos
- Recurso Financiero
- Recursos Materiales
- Recursos Tecnológicos

6.01.01 Recurso Humano

El Talento Humano es el factor más importante con el que la empresa cuenta, desarrollando el manejo y funcionamiento del desempeño en la organización con el fin de alcanzar los objetivos.

A continuación se detalla el Talento Humano que intervino en el desarrollo de este proyecto:

- | | |
|-------------------|-------------|
| – Tutor: | 1 persona |
| – Investigadores: | 1 persona |
| – Población: | 40 personas |
- Cajeros/Vendedores
 - Administrativos

- Operativos
- Jefes
- Subjefes
- Gerentes

6.01.02 Recursos Financieros

Son aquellos de carácter económico que el estudiante requiere para el desarrollo de las actividades.

El estudiante cuenta con el recurso propio de dinero en efectivo para la realización y culminación de este proyecto.

6.01.03 Recursos Materiales

Son bienes tangibles que se utilizarán para el desarrollo de este proyecto los cuales son:

- Resmas de Papel Bon
- Esferos
- Lápiz
- Borrador
- Cuaderno
- Impresiones
- Anillados
- Empastado
- Cd's, entre otros.

6.01.04 Recursos Tecnológicos

Son herramientas que sirven de apoyo para la coordinación de las tareas que realizan, siendo de apoyo la tecnología en el crecimiento con la competencia.

- Computadora Portátil
- Memory Flash
- Cámara Digital
- Servicio de Internet

6.02 Presupuesto

A continuación se detalla los materiales utilizados en el desarrollo del proyecto y el valor monetario de cada uno de ellos.

6.02.01 Recursos Humanos

TABLA N° 24 Presupuesto de los Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS			
DETALLE	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Pago al Tutor y Seminario de Profesionalización	1	\$ 780,15	\$ 780,15
TOTAL			\$ 780,15

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

6.02.02 Materiales

TABLA N° 25 Presupuesto de los Materiales

MATERIALES			
DETALLE	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Resmas de papel bon	1	\$ 5,00	\$ 5,00
Esferos	2	\$ 0,50	\$ 1,00
Lápiz	1	\$ 0,40	\$ 0,40
Borrador	1	\$ 0,35	\$ 0,35
Cuadernos	1	\$ 1,00	\$ 1,00
Impresiones	310	\$ 0,05	\$ 15,50
Anillados	1	\$ 1,50	\$ 1,50
Empastado	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Cd's	3	\$ 0,70	\$ 2,10
Impresiones de portadas de Cd's	3	\$ 2,00	\$ 6,00
Bocadillos para la defensa de Tesis	3	\$ 5,00	\$ 15,00
TOTAL			\$ 57,85

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

6.02.03 Equipos de Computación

TABLA N° 26 Presupuesto de los Equipos de Computación

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DETALLE	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Computador Portátil	1	-	\$ 0,00
Memory Flash 16 GB	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Cámara Digital	1	-	\$ 0,00
Servicio de Internet	4	\$ 23,50	\$ 94,00
TOTAL			\$ 109,00

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

El presupuesto final que se ha estimado es de \$ 947,00 para la elaboración de este proyecto de Tesis y el estudiante si cuenta con este dinero.

6.03 Cronograma

En este se detalla cómo se presentó cada capítulo del presente proyecto.

TABLA N° 27 Cronograma del Proyecto

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del Tema																												
Búsqueda de información																												
Capítulo I Antecedentes																												
Capítulo II Análisis de Involucrados																												
Capítulo III Problemas y Objetivos																												
Capítulo IV Análisis y Alternativas																												
Capítulo V Propuesta																												
Capítulo VI Aspectos Administrativos																												
Capítulo VII Conclusiones y Recomendaciones																												
Requisitos legales para la aprobación y defensa de Tesis																												

Fuente: Investigación del Proyecto

Elaborado por: Dayana Campoverde O.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

1. Pentagram Cía. Ltda., al no contar con un Plan de Inducción General, presenta grandes vacíos en los procesos de inducción de los nuevos trabajadores tales como el desconocimiento de la misión y visión, la falta de compromiso del nuevo empleado, además de tiempos muertos en el proceso de acoplamiento al puesto de trabajo, que representan una pérdida de productividad de los empleados en sí.
2. El proceso de selección y contratación de personal es deficiente en la empresa, y se debe partir desde aquí, ya que así se aplique una correcta inducción, si el personal no es el adecuado para el puesto, no tendrá un correcto desenvolvimiento en la empresa, retrasando procesos, provocando cuellos muertos y pérdida de recursos.
3. La inexistencia de un Plan de inducción General en Pentagram, genera un desconocimiento de información relevante de la empresa y los trabajadores no tienen esa orientación al ingresar a la empresa, lo que hace que el trabajador sea reactivo al cambio de trabajo y no se despoje de viejas costumbres, por ende no tiene el desempeño y desenvolvimiento esperado.
4. Al no socializar el Plan y no capacitar sobre los temas de inducción, Pentagram no tendrá la guía necesaria ni los conocimientos sólidos para realizar este proceso

y seguirá siendo deficiente, generando una falta de empoderamiento en el nuevo empleado, al desconocer muchos aspectos de la empresa.

7.02 Recomendaciones

1. Se recomienda que Pentagram Cía. Ltda., no solamente aplique este Plan de Inducción General, sino que también cambie los incentivos actuales, no solamente económicos si no también los no económicos, que además aplique momentos de recreación, pues el trabajador también se siente desmotivado por estas razones.
2. Una vez realizado este proyecto se recomienda que el personal encargado de la selección y contratación de personal aplique los formularios previamente establecidos en este trabajo, para tener un mayor control y evitar errores de desinformación, mejorando así este proceso.
3. Aplicar el presente Plan de Inducción General diseñado y elaborado en este proyecto, para fomentar una correcta inducción y evitar el no empoderamiento del empleado, además familiarizarlo con toda la empresa para lograr cumplir los objetivos de cada empleado y de la organización.
4. Realizar la socialización con los todos los empleados y capacitarlos acerca de la información de la empresa, pues existe personal que labora algún tiempo en Musicalísimo y aún desconocen cierta información relevante. Además capacitar al personal sobre nuevas actualizaciones, entonces ellos se sentirán parte de la empresa y se motivaran a trabajar mejor.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogota: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Dessler, G. (1994). *Administración de Personal*. México: Prentice-Hall Inc.
- Vértice, G. E. (2007). *Planificación de los Recursos Humanos*. España: Editorial Vértice.
- Werther, W. Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Empresas*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Dessler, G. Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- Puchol, L. (2003). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

WEB GRAFÍA

- Quiroz, V. (7 de Julio del 2012) Index Proceso Administrativo. Disponible en: <http://es.slideshare.net/alxvic/index-proceso-administrativo-13573384>
- Madieto, K. (14 de Noviembre de 2013) Proceso de inducción del personal. Disponible en: <http://es.slideshare.net/karenmargarita9/proceso-de-induccin-del-personal>
- Ortega, V. (11 de Marzo de 2008) Inducción en el Puesto de Trabajo. Disponible en: <http://vivisortega.blogspot.com/>

- Rodríguez, E. (25 de Enero de 2015) Inducción Laboral. Disponible en:
<https://prezi.com/yosfsgoivn1m/inducccion-laboral/>
- Jofre, R. (2007) Programas de Inducción de Personal. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/programas-de-inducccion-de-personal/>
- Sulca, R. (8 de Julio de 2013) Plan de Inducción. Disponible en:
<http://es.slideshare.net/rpillacasulca/plan-de-induccin>
- Mendoza, R. (8 de Marzo de 2015) Inducción de Personal. Disponible en:
<http://estadisticaencontaduria.blogspot.com/2015/03/inducccion-de-personal-la-inducccion.html>

ANEXOS