



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**

**TEMA: “Programa de capacitación para la  
Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.**

Trabajo de Graduación previo a la  
Obtención del Título de Ingeniera  
Comercial

**DIRECTOR: Ing. Jaime Vélez Arízaga**

**REALIZADO POR: Andrea Paola Quezada Ullauri**

**CUENCA \_ ECUADOR  
2006**

## **DEDICATORIA**

Esta monografía dedico a mis padres que han sabido guiarme, apoyarme, comprenderme y a demás a su gran esfuerzo por brindarme una excelente educación y a todos esos seres incondicionales que de una u otra forma colaboraron para que mi esfuerzo se vea reflejado con éxito.

**Andrea Quezada U.**

## **AGRADECIMIENTO**

Al presentar este trabajo de investigación realizado con mucho esfuerzo y dedicación afirmo mi agradecimiento principalmente a DIOS por que el es quien guía todos nuestros actos, a todos los profesor de la Universidad del Azuay por todos los conocimientos que me han brindado, al Ing. Jaime Vélez por brindarme su confianza y apoyo al guiarme en esta investigación y por ultimo a la Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda. Por el apoyo en la realización de esta monografía.

## **RESPONSABILIDAD**

Todas las opiniones, conceptos, conclusiones y recomendaciones expuestas en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

**Andrea Quezada Ullauri.**

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>CARATULA</b>	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>III</b>
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>IV</b>
<b>INDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>V-VI</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>VII</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO 1</b>	
<b>LA EMPRESA</b>	
1.1 Reseña histórica de la empresa.....	2
1.2 Plan estratégico.....	2
1.2.1 Misión.....	2
1.2.2 Visión.....	2
1.2.3 Valores.....	3
1.2.4 Objetivos.....	3
1.2.5 Políticas.....	4
1.3 Estructura administrativa y funcional de la empresa.....	4
1.4 Organigrama.....	6
<b>CAPITULO 2</b>	
<b>DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS</b>	
2.1 Cargo.....	7
2.2 Descripción de cargos.....	7
2.3 Análisis de los cargos.....	8
2.4 Métodos de descripción y análisis de cargos.....	11
Descripción y Análisis de cargos aplicado a la Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.....	21

## **CAPITULO 3**

### **CAPACITACION**

<b>3.1</b>	Determinar las necesidades de capacitación.....	75
<b>3.2</b>	Métodos a utilizarse.....	77
<b>3.3</b>	Campo de acción.....	78
<b>3.3.1</b>	Número de trabajadores a los que se a aplicarse.....	78
<b>3.3.2</b>	Aplicación de métodos seleccionados.....	79
	Encuesta de detección de necesidades de entrenamiento y capacitación.....	83
<b>3.4</b>	Procesamiento de la información obtenida.....	115
<b>3.5</b>	Resultados alcanzados.....	118

## **CAPITULO 4**

### **SUGERENCIA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA JOSÉ VERDESOTO**

<b>4.1</b>	Propuesta de un programa de capacitación.....	119
<b>4.1.1</b>	Métodos para aplicar este programa.....	123
<b>4.1.2</b>	Presupuesto para la capacitación.....	125
<b>4.1.3</b>	Costo estimado para la capacitación.....	125
<b>4.1.4</b>	Responsable de ejecutar el programa.....	126
<b>4.2</b>	Seguimiento del programa propuesto.....	126
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>129</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>130</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>131</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Durante los últimos tiempos, se ha experimentado un crecimiento de las empresas en nuestro medio, esto obliga a que cada una busque formas de brindar calidad, eficiencia y eficacia para obtener liderazgo en el mercado; es por ello, que el elemento humano presente en toda empresa, debe ser el mejor, es decir el adecuado para el cargo que se encuentra desempeñando.

Este trabajo de investigación se centra en cuatro capítulos los cuales contienen un conocimiento más específico de la empresa analizada Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda. dedicada a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos.

En el capítulo uno analice a la empresa y su plan estratégico, esto me sirvió para darme cuenta que es una empresa que esta en crecimiento constante y bien estructurada.

En el capítulo dos se hizo la descripción y análisis de cargos, para ello realice una encuesta a los trabajadores de la empresa para conocer sus tareas que realiza así como los requisitos tanto intelectuales como físicos.

En el capítulo tres se determino las necesidades de capacitación por medio de una encuesta que se aplico a los trabajadores del departamento de ventas que es el eje de la economía de esta empresa.

Y por ultimo en el capítulo cuatro se propuso un plan de capacitación que consiste en talleres y seminarios dictados por el SECAP.

Una empresa exitosa siempre necesita estar en constante evolución y adaptación a las condiciones del mercado.

Ing Jaime Vélez Arizaga.

## **ABSTRACT**

A remarkable enterprise growth has been experienced in our environment during the last few years. This makes it necessary for every company to look for ways to offer quality, efficiency, and efficacy to obtain leadership in the market. That is why the human element, present in every company, must be the best that is the adequate one for the position that he/she is performing.

This research work is composed of four chapters that contain specific knowledge about the analyzed company, Distribuidora Jose Verdesoto CIA. Ltda, dedicated to the commercialization and distribution of pharmaceutical products.

In chapter one, both the company and its strategic plan are analyzed. This analysis made me realize that it is a well-structured company, steadily growing.

In chapter two, jobs are described and analyzed. In order to do that, the company workers were asked to answer a survey to know about their task as well as about the requirements both physical and intellectual.

Training needs were determined in chapter three through a survey applied to the employees of the sales department which is the economic axis of this company.

Finally, chapter four proposes a training plan consisting in workshops and seminars dictated by SECAP.

A successful company always needs to be in constant evolution and adaptation to the market condition.

## INTRODUCCION

En los últimos años hemos experimentado un crecimiento de las empresas en nuestro medio esto se debe a que día a día con mayor convicción las empresas verifican que los recursos humanos son el activo más importante y la base cierta de la ventaja competitiva en un plan de desarrollo estratégico.

Esto significa que día a día habrá mayor inversión en la capacitación, retención y sustitución del personal que conforma una organización. Los cambios se producen cada vez en menor espacio de tiempo. La adaptación de la empresa a los mismos exige un compromiso especial de su recurso humano. La identificación del ser humano con la empresa es la única base que hará posible el cambio permanente para evitar el avance de la competencia.

Incluso después de un programa de orientación, en pocas ocasiones los nuevos empleados están en condiciones de desempeñarse satisfactoriamente. Es preciso entrenarlos en las labores para las que fueron contratados. La orientación y la capacitación pueden aumentar la aptitud de un empleado para un puesto.

Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización.

Con esta trabajo investigativo lo que pretendo es destacar la importancia de la de una adecuada capacitación, con la finalidad de obtener calidad, eficacia y eficiencia, que se vea reflejado en la superación de la empresa.

Este programa de capacitación se ha dividido en cuatro capítulos los cuales abarcan un conocimiento mas específico de la Distribuidora José Verdesoto CIA.Ltda.

En el primer capítulo se encuentra información relativa a la empresa como es la reseña histórica, plan estratégico, etc.

En el segundo capítulo se hace una descripción y análisis de cargos para ello realice una encuesta a los trabajadores de la empresa para conocer las tareas que realiza a si como requisitos tanto intelectuales como físicos.

En el capítulo tres se determino las necesidades de capacitación por medio de una encuesta que se aplico a los trabajadores del departamento de ventas.

Y por ultimo en el capítulo cuatro se sugirió un programa de capacitación que consiste el talleres y seminarios dictados por el SECAP.

# **CAPITULO I**

## **LA EMPRESA**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA**

La empresa desde su inicio fue conformada como distribuidora José Verdesoto CIA. LTDA., el 15 de enero de 1992, dedicada a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos en el Austro Ecuatoriano, teniendo en el mercado catorce años, durante los cuales ha alcanzado lugares estelares en el segmento.

Su ámbito de acción es a nivel nacional, esta empresa se radica en la provincia del Azuay, ubicada en las calles José Vinuesa y Río Frío sector Coral Centro, la misma está estructurada por 3 accionistas y está representada legalmente por el Dr. José Verdesoto a demás cuenta con 41 trabajadores entre: directivos, personal administrativo y trabajadores.

En la actualidad el crecimiento de esta empresa ha sido continuo, expandiendo su mercado a nivel nacional gracias a su elevada calidad, servicio y costos competitivos de productos.

### **1.2 PLAN ESTRATÉGICO**

El plan estratégico es decir en forma anticipada que hacer, como hacerlo y quien lo va hacer. En este sentido la plantación llena el vacío entre donde estamos y a donde queremos llegar.

#### **1.2.1 MISIÓN**

La Distribuidora José Verdesoto CIA. LTDA., tiene como misión mantener un éxito comercial rentable y responsable con la ayuda de recurso humano eficiente para de esta manera cumplir con excelencia nuestra función de ser una distribuidora de medicamentos que cubre las expectativas de sus clientes.

#### **1.2.2 VISIÓN**

La Distribuidora José Verdesoto CIA. LTDA., será siempre una empresa líder en el mercado, de alta rentabilidad, de reconocido prestigio, confianza y credibilidad por la calidad de los productos y servicio que ofrece a los sectores que atiende y por la seguridad y estabilidad que brinda a todos sus miembros.

### **1.2.3 VALORES**

- Honestidad; trabajar con honestidad, y difundir a todos nuestros empleados este valor que es importante para nuestra empresa.
- Motivación; prepararnos todos en nuestra empresa para crecer intelectualmente como persona y empresa.
- Trabajo en Equipo; todos los trabajadores deben estar comprometidos con la empresa y tener un buen ambiente de trabajo.
- Responsabilidad; La responsabilidad de cada uno del grupo dependerá para logro de nuestros objetivos.
- Respeto; Este valor es muy importante para la buena relación dentro de nuestra organización.

### **1.2.4 OBJETIVOS**

#### **Objetivo General:**

- Diseñar un programa de capacitación efectiva, relacionado con el desarrollo y desempeño del recurso humano.

#### **Objetivos Específicos.**

- Conocer la situación y la estructura interna de la empresa
- Realizar una descripción y análisis de cargos
- Determinar las necesidades de capacitación
- Conseguir hasta diciembre del 2009 abarcar toda la zona de la costa, sierra, oriente, incrementando el 70% del mercado a nivel nacional.
- Para diciembre del 2007 tener establecido un nuevo departamento de investigación y desarrollo de nuevas líneas.
- Diversificar anualmente nuevos productos, para satisfacer de mejor manera las necesidades de los clientes.
- Capacitar al personal de ventas trimestralmente
- Obtener una rentabilidad anual de por lo menos un 20% sobre la inversión
- Incrementar y fortalecer anualmente la recepción de clientes

- Incrementar la participación en el mercado
- Mantener la cultura organizacional de la empresa “EL cliente es lo primero y su satisfacción lo primordial”.

### **1.2.5 POLÍTICAS**

- Participación activa del gerente y empleados para establecer políticas que satisfacen tanto para la empresa como para los empleados
- Aumentar la eficiencia y los controles en la comercialización de los medicamentos.
- Todo el personal de venta deberá participar por lo menos en cuatro eventos de capacitación por año
- Es política de la empresa que para contratar nuevo personal se tendrá que pasar por un proceso de selección.
- Contacto personalizado con los clientes
- Verificar que la mercadería se entregue en perfecto estado

## **1.3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA**

Mediante la estructura administrativa y funcional de la empresa nos permitirá identificar los niveles jerárquicos de mayor autoridad hasta los de menor nivel jerárquico, la interrelación con los diferentes departamentos.

**1.-Secretaria.-** Realiza labores variadas de secretaria como organizar y clasificar el archivo, recibe y hace llamadas telefónicas, etc.

**2.-Comercialización.-** Hace referencia a las ventas nacionales, locales. Esto lo realiza con la compra y venta de los productos como medicamentos, cremas, shampoo, etc. Las ventas se hacen en forma directa a través de 15 vendedores a los cuales se les asigna sectores determinados.

**3.-Logística.-** Realiza la programación de las compras, locales y nacionales de material, equipo y herramientas en coordinación de las necesidades de los otros departamentos.

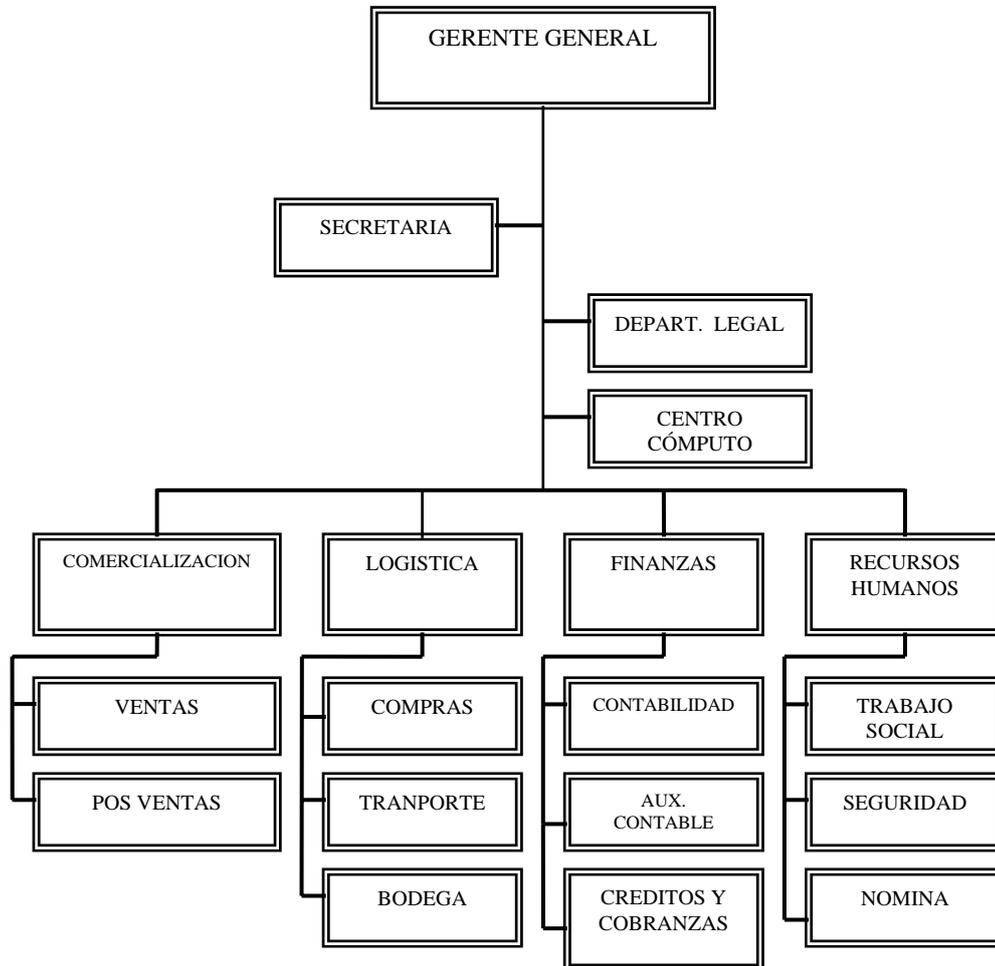
**4.-Finanzas.-** Prepara programas económicos y financieros de la empresa, a su vez de divide en:

**Contabilidad.-** Se contabiliza diariamente los gastos, egresos, ingresos, efectivo, cheques a la fecha con dos cuentas corrientes. Se analizan los estados contables.

**5.- Recursos Humanos.-** responsable de la plantación de políticas, técnicas, normas y procedimientos en el área de Recursos Humanos, coordina , dirige, supervisa la selección, capacitación, evaluación e implementación de los salarios del personal de la empresa.

**6.- Legal.-** En esta empresa se cuenta con un abogado que efectúa los contratos a los empleados. En un 99% se cumple con la ley de tributación, con el IESS, seguro, Cámara de comercio y Superintendencia de Compañías.

## 1.4 ORGANIGRAMA



## CAPITULO 2

### DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

#### 2.1 CARGO

##### ATRIBUCION<sup>1</sup>

Es el conjunto de actividades individuales que ejecuta la persona que ocupa el cargo. Se refiere a cargos que incluyen actividades más diferenciadas, como las que desempeñan los que trabajan por meses o los funcionarios.

##### FUNCION<sup>2</sup>

Es el conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada, o un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que haya repetición al ejercerlas.

##### CARGO<sup>3</sup>

Es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional, es decir, en el organigrama. Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico y los subordinados.

Por consiguiente un cargo puede definirse como un conjunto de funciones, tareas y funciones previamente determinadas que ocupa una posición formal dentro del organigrama.

Todo cargo tiene uno o más ocupantes que son las personas designadas para ejercer las funciones específicas del cargo, así como la autoridad y la responsabilidad inherente a la posición que el cargo ocupa en el organigrama.

---

<sup>1</sup> CHIAVENATO, Adalberto - Administración de Recursos Humanos - Mc Graw-Hill, 2000. Quinta Edición – Pág. 238

<sup>2</sup> CHIAVENATO, Adalberto - Administración de Recursos Humanos - Mc Graw-Hill, 2000. Quinta Edición – Pág. 238

<sup>3</sup> CHIAVENATO, Adalberto - Administración de Recursos Humanos - Mc Graw-Hill, 2000. Quinta Edición – Pág. 238

## 2.2 DESCRIPCIÓN DE CARGOS<sup>4</sup>

La descripción de cargos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en la empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (Cuándo lo hace) y los objetivos del cargo (por que lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende.

Consiste en enumerar de manera detallada todos los siguientes complementos:

- Qué es lo que hace?
- Cuándo lo hace?
- De qué manera lo hace?
- Por qué lo hace?
- Qué es lo que requiere la tarea?

### 2.2.1 NORMAS:<sup>5</sup>

1. La descripción debe ser clara, precisa y concisa
2. Se debe indicar el alcance y la naturaleza del trabajo, se incluye las relaciones importantes
3. Se tiene que ser específico en cuanto a la selección de las palabras para mostrar algunos datos como: tipo de trabajo, responsabilidad, etc.
4. Se debe ser breve y conciso para alcanzar mejores resultados.
5. Antes de concluir se debe revisar de nuevo para una mejor comprensión.

### FICHA DE DESCRIPCION DEL CARGO

DESCRIPCION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO:	FECHA DE ELABORACION:	FECHA DE REVICION:
CODIGO:		
DEPARTAMENTO:	DIRECCION:	
DESCRIPCION GENERAL:		
DESCRIPCION DETALLADA:		

<sup>4</sup> CHIAVENATO, Adalberto - Administración de Recursos Humanos - Mc Graw-Hill, 2000. Quinta Edición – Pág. 239

<sup>5</sup> DESSTER, GARY – Administración de Personal, Prentice Hall, 1991 – Pág. 111

## **2.3 ANÁLISIS DE LOS CARGOS<sup>6</sup>**

Se refiere al estudio o análisis de requisitos que deben cumplir las personas para desempeñar un cargo; las habilidades y condiciones que se exige de la persona para que se desenvuelva en forma satisfactoria en los niveles y tipo de responsabilidades propias del cargo y las condiciones bajo las cuales debe desarrollarse el trabajo.

Este análisis será esencial para efectos de comparación con los demás cargos y su posterior utilización o aplicación en cualquier sistema de administración de Recursos Humanos.

Luego de la descripción, viene el análisis del cargo. Una vez que se identifica el contenido del cargo (aspectos intrínsecos), se pasa a analizar el cargo en relación con los aspectos extrínsecos, es decir, con los requisitos que el cargo exige a su ocupante.

La descripción de cargos y el análisis de cargos esta estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos; a pesar de ello, están perfectamente diferenciados entres si, la descripción se preocupa por el contenido del cargo y el análisis pretende estudiar y determinar todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige, para poder desempeñarlo de manera adecuada.

### **2.3.1 ESTRUCTURA DE UN ANÁLISIS DE CARGO:<sup>7</sup>**

En esta estructura del análisis del cargo se identifican los requisitos físicos e intelectuales que deberían tener el ocupante del cargo para un desempeño adecuado así como también cuales son sus responsabilidades y las condiciones de trabajo.

Para cualquier tipo o nivel de cargo generalmente existen 4 áreas de requisitos:

1. Requisitos intelectuales
2. Requisitos físicos
3. Responsabilidades
4. Condiciones de trabajo.

Cada una de estas áreas está dividida en diferentes factores de especificaciones.

#### **1. Requisitos intelectuales**

Son los requisitos que el ocupante del cargo de trabajo debe tener para que de esta manera se cubran las expectativas que el cargo posee.

- Instrucción básica
- Experiencia
- Otras Aptitudes

---

<sup>6</sup> *Ibíd.*, Pág. 240

<sup>7</sup> CHIAVENATO, Adalberto, Administración de Recursos Humanos -Mc Graw-Hill, 2000.Quinta Edición – Pág. 241

## **2. Requisitos físicos**

Es el estado físico o concentración mental y/o visual que necesita el aspirante para desempeñar el cargo, se debe tomar en cuenta por separado aquellos trabajos que requieran mayor esfuerzo físico de los que requieren mayor esfuerzo mental y/o visual.

- Esfuerzo físico necesario
- Capacidad visual

## **3. Responsabilidades**

Son las responsabilidades que el trabajador demanda y que debe poseer el ocupante de cada cargo, las responsabilidades pueden ser:

- Supervisión del personal
- Material, herramienta o equipo
- Dinero, títulos o documento

## **4. Condiciones de trabajo**

Es el lugar en el que se desempeña el trabajo, éste puede ser agradable o desagradable, el puede estar sujeto a que tenga riesgos o peligro, por esta razón se exige al ocupante del cargo una adaptación positiva para mantener su productividad y rendimiento en el desempeño de sus funciones.

- Ambiente de trabajo
- Riesgos

### 2.3.2 IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS:<sup>8</sup>

- El estudio de la descripción y análisis de cargos es clave para cualquier trabajo de recursos humanos.
- Nos ayuda a determinar los perfiles de cargos de los ocupantes, es decir realizar una descripción de todo cuanto ejecutan los trabajadores dentro del empleo, así como de las características que debería reunir el candidato para ser considerado apto para el ejercicio del cargo.
- La descripción y análisis de cargos, permite a la empresa organizarse correctamente aclarando con exactitud la actividad y la responsabilidad de cada ocupante dentro de la misma.
- Cuando existe la organización en los puestos de trabajo permite alcanzar las metas de la empresa y a su vez satisface las necesidades personales de sus empleados.
- La descripción de cargos es importante, ya que trata temas claves; el qué, el cómo, el cuándo y el porqué. Estas preguntas dan las bases de la limitación de un cargo, permiten delimitar obligaciones y todas las tareas y atribuciones que son los elementos que conforman un trabajo y que debe cumplir el ocupante.
- Se hace de vital importancia el análisis de cargos porque por medio de éste: se deduce, analiza y desarrolla datos ocupacionales relativos a los cargos, cualidades necesarias para ocupar los cargos y características del ocupante, que sirven de base para la orientación profesional, la evaluación de salarios, la utilización de trabajadores y otras prácticas de personal.

### 2.4 MÉTODOS DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS<sup>9</sup>

Los métodos que se utilizan en la descripción y análisis de cargos son:

- Método Cuestionario
- Método Entrevista
- Método de Observación
- Método Mixto

**Método cuestionario.-** Conjunto de preguntas estructuradas para obtener datos del empleado como su nivel académico, experiencia, cursos y necesidades de

---

<sup>8</sup> *Ibíd.*, Pág. 252

<sup>9</sup> CHIAVENATO, Adalberto, Administración de Recursos Humanos -Mc Graw-Hill, 2000. Quinta Edición – Pág. 245

entrenamiento. Se aplica en forma personal. Se realiza solicitando al personal que llene el cuestionario de análisis de cargos.

El cuestionario debe ser preparado de manera que permita obtener respuestas correctas e información útil.

**Características:**

- La recolección de datos se efectúa mediante un cuestionario de análisis del cargo que llena el ocupante o su superior.
- La participación del analista de datos en la recolección es pasiva (recibe el cuestionario); la del ocupante es activa (llena el cuestionario).

**Ventajas:**

- Los ocupantes del cargo y los jefes pueden llenar el cuestionario conjuntamente; de esta manera se proporciona una visión más amplia de su contenido y de sus características, además de que participan varias dependencias de la empresa.
- Este método es el más económico para el análisis de cargos
- También es el que más abarca, pues el cuestionario puede ser distribuido a todos los ocupantes del cargo, y devuelto con relativa rapidez tan pronto como lo hayan respondido
- Es el método ideal para analizar cargos de alto nivel, sin afectar el tiempo ni las actividades de los ejecutivos.

**Desventajas:**

- No se recomienda su aplicación en cargos de bajo nivel en que el ocupante tiene dificultad en interpretarlo y responderlo por escrito.
- Exige que se planee y se elabore con cuidado
- Tiende a ser superficial o distorsionado, en lo que se refiere a la calidad de las respuestas escritas.

**Método entrevista.-** Mantener una conversación con el personal acerca del trabajo que realiza, ambiente de trabajo, etc., Se aplica a los directivos y trabajadores de la empresa.

Puede realizarse con ambos o por separados.

**Características:**

- La recolección de los datos se hace mediante una entrevista del analista con el ocupante del cargo, en la que se hacen preguntas y se dan respuestas verbales.
- La participación del ocupante y del analista es activa.

**Ventajas:**

- Los datos relativos a un cargo se obtienen a partir de quienes lo conocen mejor.
- Hay posibilidad de dialogar y aclarar todas las dudas.
- No puede aplicarse a cualquier tipo de cargo.
- Este método es de mejor calidad y el que proporciona mayor rendimiento en el análisis, debido a la manera racional como se reúnen los datos.

**Desventajas:**

- Una entrevista mal dirigida puede conducir a que el personal reaccione negativamente, lo que resulta en la falta de comprensión y no aceptación de sus objetivos.
- Puede generar confusiones entre opiniones y hechos
- Si el analista no se preparó bien para realizarla, se pierde demasiado tiempo.

**Método de observación.-** Es uno de los métodos mas utilizados, tanto por ser el mas antiguo como por su eficiencia. El análisis de cargos se efectúa mediante la observación directa y dinámica del ocupante del cargo, en pleno ejercicio de sus funciones, en tanto que el analista de cargos anota los puntos clave de su observación en la hoja de análisis de cargos. Es lo más recomendable para aplicarlo a los trabajadores que comprenden operaciones manuales o que sean de carácter simple o repetitivo.

**Características:**

- El analista de cargos recolecta los datos acerca de un cargo mediante la observación de las actividades que realiza el ocupante.
- La participación del analista de cargo en la recolección de información es activa; la del ocupante es pasiva.

**Ventajas:**

- Veracidad de los datos obtenidos, debido a que se originan en una sola fuente (analista de cargos) y al hecho de que éste sea ajeno a los intereses de quien ejecuta el trabajo.
- No requiere que el ocupante deje de realizar sus labores.
- Método ideal para aplicarlo en cargos simples y repetitivos.

**Desventajas:**

- Costo elevado, pues para que el método sea completo, el análisis de cargos requiere invertir bastante tiempo.
- La simple observación, sin el contacto directo y verbal con el ocupante, no permite obtener datos realmente importantes para el análisis.
- No se recomienda que se aplique en cargos que no sean simples y repetitivos.

**Método Mixto.-** después de examinar lo que sea dicho de los métodos de análisis, es evidente que cada uno de ellos posee ciertas características, ventajas y desventajas. Para contrarrestar las desventajas y obtener el mayor provecho posible de las ventajas, se recomienda utilizar métodos mixtos. Estos son combinaciones de dos o más métodos de análisis. Los más utilizados so:

- Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del cargo. En principio, el ocupante llena el cuestionario y después se le hace una entrevista rápida; el cuestionario se tendrá como referencia.
- Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior, para profundizar y aclarar los datos obtenidos.
- Cuestionario y entrevista, ambos con el superior
- Observación directa con el ocupante y entrevista con el superior.
- Cuestionario y observación directa ambos con el ocupante.
- Cuestionario con el superior y observación directa con el ocupante, etc.

# EJEMPLO DE ESTRUCTURA DE LA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS

DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.

## DESCRIPCION DE CARGOS

### 1.- IDENTIFICACION:

Nombre: .....  
Cargo: .....  
Reporta a: .....  
Centro de trabajo: .....  
Fecha: .....

### 2.- SINTESIS DEL TRABAJO

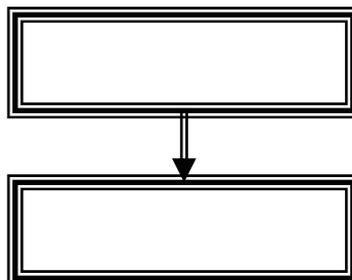
Explique los objetivos mas importantes del trabajo .....  
.....  
.....  
.....

### 3.- DETALLE DE TAREAS

Describa en forma detallada cada una de sus actividades que tiene en el trabajo (que hace, como lo hace y por que lo hace)  
.....  
.....  
.....  
.....

### 4.- ORGANIFRAMA

Constituye la representación grafica del cargo.



**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ANALISIS DE CARGOS**

**1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:**.....  
**Cargo:**.....  
**Fecha:**.....

**2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Explique el tipo de educación formal que tiene el cargo.  
.....  
.....

**Experiencia:** Tipo de experiencia que requiere para hacer el trabajo.  
.....  
.....

**Otras aptitudes:** Detalle de los conocimientos o la preparación que el cargo exige en su desempeño, por ejemplo: soldadura, mecánica, etc.  
.....  
.....

**3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**  
.....  
.....

**Concertación mental o visual:**  
.....  
.....

**3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**  
.....  
.....

**Documentos:**  
.....  
.....

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

.....  
.....

**Riesgos:**

.....  
.....

**Para el programa a desarrollarse se ha considerado los siguientes cargos:**

Gerente General – José Verdesoto  
Secretaria – Sandra Matute  
Contador – Maria Dolores Verdesoto  
Auxiliar de Contabilidad – Verónica Miño  
Digitador – Luís Guartatanga  
Jefe de compras – Pedro Salazar  
Jefe de ventas – Piedad Tello  
Jefe de Créditos y Cobranzas – Mario Reinoso

**Vendedores - Cuenca**

Vendedor 1 – Fabián Cuesta  
Vendedor 2 – Diego Victimilla  
Vendedor 3 – Mariana Loja  
Vendedor 4 – Andrea Solís  
Vendedor 5 – Juan Álvarez  
Vendedor 6 – Pedro Santos  
Vendedor 7 – Samuel Ochoa  
Vendedor 8 – Carla Suárez  
Bodeguero – Fabricio Tola  
Auxiliar de bodega – Daniel Palacios

Se escogió este método de cuestionario por que a través de éste y mediante un conjunto bien estructurado de preguntas impresas se obtienen datos informativos de un sector más o menos amplio de la empresa que nos permiten de manera objetiva y con un margen mínimo de error elaborar diagnóstico dentro de un proceso de investigación.

Además por medio de este utilizaremos un lenguaje claro y sencillo, es de fácil aplicación y se lo hace de manera individual o colectiva garantizando un resultado positivo gracias a la explicación clara impresa en el cuestionario y reforzada verbalmente por la encuestadora.

# **DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS**

**APLICADO A LA**

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO  
CIA.LTDA.**

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Verónica Miño

**Cargo:** Auxiliar de Contabilidad

**Reporta a:** Contadora – Maria Dolores Verdesoto

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda...

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

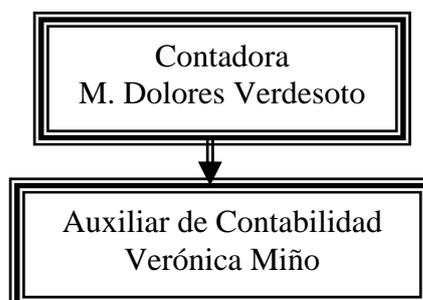
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar los ingresos y egresos de la empresa

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- El esfuerzo físico es mínimo pero intenso esfuerzo mental
- Realiza pedidos de insumos a proveedores
- Realiza los trámites internos de facturas para su cancelación
- Realiza informes de pagos pendientes
- Banco de datos de Proveedores
- Banco de datos de Clientes
- Plan de cuentas Bancarias
- Cuentas corrientes Proveedores
- Cuentas corrientes Clientes
- Movimientos de Pagos
- Movimientos de Cobranzas
- Movimientos fiscales

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Verónica Miño

**Cargo:** Auxiliar contable

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** 2º año de universidad - Católica

**Experiencia:** cinco años en la empresa

**Otras aptitudes:** Responsable, amable, predispuesta a colaborar, comprometida con la empresa.

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( x ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( x ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( x ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Maria Dolores Verdesoto

**Cargo:** Contadora

**Reporta a:** Gerente General – Dr. José Verdesoto

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda..

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

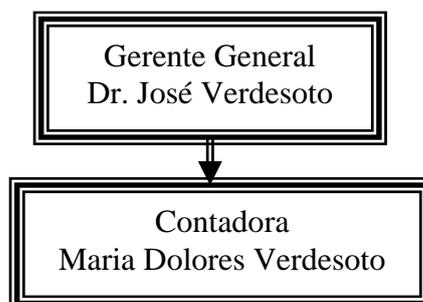
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Lleva la contabilidad de la Distribuidora José Verdesoto, proporciona los balances respectivos para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Preparar los informes económicos de la empresa
- Coordina los roles de pago a los trabajadores de la empresa tomando en cuenta las leyes vigentes.
- Verifica los trámites, ingresos y salidas de personal
- Controla todas las prestaciones y componentes del salario

#### **4.- ORGANIFRAMA**



**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ANALISIS DE CARGOS**

**1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Maria Dolores Verdesoto

**Cargo:** Contadora

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

**2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Terminación de una carrera universitaria, respaldado por un título

**Experiencia:** 3 años

**Otras aptitudes:** Discreción, amabilidad, cortesía, confianza, seguridad en sus conocimientos.

**3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( x ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

**3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( x ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( x ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Luís Guartatanga

**Cargo:** Digitador

**Reporta a:** Jefe de cobranzas – Econ. Patricio Males

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

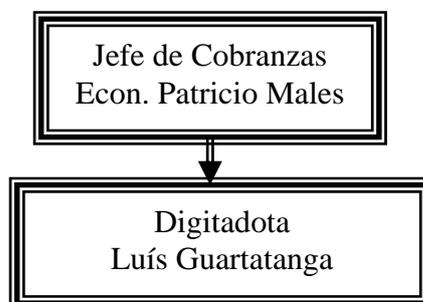
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Ingreso de información al computador

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Revisión de reportes
- Ingreso de documentos al sistema
- Organizar y clasificar información

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Luís Guartatanga

**Cargo:** Digitador

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** 3 años de universidad y conocimientos en digitación

**Experiencia:** ocho meses

**Otras aptitudes:** colaboradora, amigable, responsable, iniciativa, respetuosa con sus superiores, conocimientos en contabilidad

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( x ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( ) Intenso esfuerzo mental
- ( x ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( x ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( x ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

##### **Ambiente:**

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

##### **Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.

### DESCRIPCION DE CARGOS

#### 1.- IDENTIFICACION:

**Nombre:** Dr. José Verdesoto

**Cargo:** Gerente General

**Reporta a:** Directorio - Ing. Sandra Verdesoto

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### 2.- SINTESIS DEL TRABAJO

Dirección y administración general de la distribuidora de medicamentos

#### 3.- DETALLE DE TAREAS

- Dirigir
- Controlar y
- Planificar todas las actividades que se produzcan en la empresa

#### 4.- ORGANIFRAMA



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Dr. José Verdesoto

**Cargo:** Gerente General

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Terminación de una carrera universitaria, respaldado por un título

**Experiencia:** Diez años con el mismo cargo

**Otras aptitudes:** Carácter fuerte, responsabilidad en todas sus labores, conocimiento de su trabajo, iniciativa hacia la innovación.

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( x ) Mediano
- ( ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( ) Intenso esfuerzo mental
- ( x ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( x ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( x ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Mario Reinoso

**Cargo:** Jefe de créditos y Cobranzas

**Reporta a:** Gerente General – Dr. José Verdesoto

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda...

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

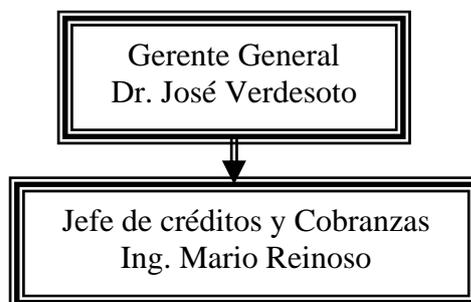
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Mantener un control eficiente de las cobranzas y conservar estados de cuentas óptimos.

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Manejo de cartera
- Cobranzas
- Informes de estado
- Manejo de cuentas individuales
- Créditos

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Mario Reinoso

**Cargo:** Jefe de créditos y Cobranzas

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Terminación de una carrera

**Experiencia:** 1 año

**Otras aptitudes:** personalidad fuere, ágil, fluidez de palabra, confiable, seguro de sus conocimientos, bueno en lo que hace

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( x ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( x ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( x ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Sandra Matute

**Cargo:** Secretaria

**Reporta a:** Gerente General – José Verdesoto

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

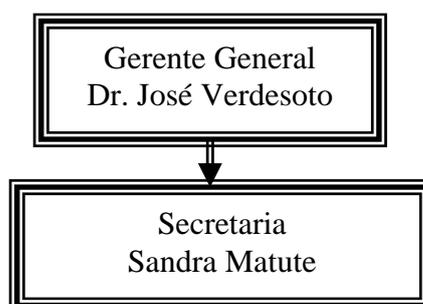
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realiza labores administrativas variadas

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Recibir, clasificar y distribuir correspondencia, informes y folletos firmar los comprobantes de recibo y archivarlos.
- Organizar y clasificar el archivo
- Recibir y hacer llamadas telefónicas
- Custodia de documentos de oficina

#### **4.- ORGANIFRAMA**



**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ANALISIS DE CARGOS**

**1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Sandra Matute

**Cargo:** Secretaria

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

**2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** 3 año de universidad

**Experiencia:** seis meses

**Otras aptitudes:** destreza en mecanografía, rapidez en sus labores, buena presencia, cordialidad, respeto.

**3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- Mínimo
- Mediano
- Alto
- Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- Mínimo esfuerzo mental
- Mediano esfuerzo mental
- Intenso esfuerzo mental
- Máximo esfuerzo mental

**3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- Mínima responsabilidad
- Mediana responsabilidad
- Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- Documentos confidenciales de mediana importancia
- Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Pedro Salazar

**Cargo:** Jefe de compras

**Reporta a:** Gerente general – Dr. José Verdesoto

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

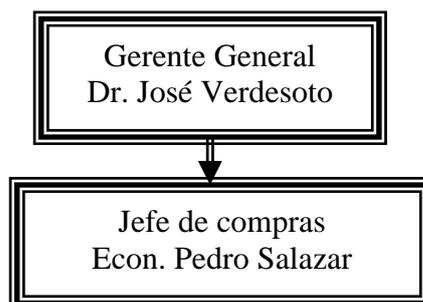
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realiza las compras de mercadería e insumos.

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Planificar las compras con los otros sectores
- Analizar y efectuar las ordenes de pedidos
- Compra de bienes de inversión por la Empresa (equipamiento)
- Compra de bienes de uso por la Empresa (insumos)
- Compra de mercadería

#### **4.- ORGANIFRAMA**



**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ANALISIS DE CARGOS**

**1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Econ. Pedro Salazar

**Cargo:** Jefe de compras

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

**2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Carrera universitaria – Título profesional

**Experiencia:** 8 años en diferentes puestos pero relacionados.

**Otras aptitudes:** Se informa de las necesidades de la empresa, responsable, está atento con los inventarios.

**3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( x ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( x ) Mediano esfuerzo mental
- ( ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

**3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( x ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( x ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Ing. Piedad Tello

**Cargo:** Jefe de ventas

**Reporta a:** Gerente General - Dr. José Verdesoto.

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

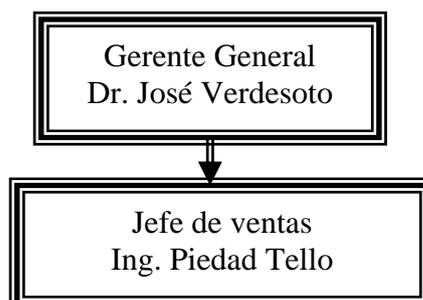
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Planificar las ventas y organizar dirigir a los vendedores

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Seguimiento y captación de clientes
- Planificar las Ventas
- Dar curso a los pedidos de clientes
- Ejecución de ventas
- Presentar ofertas
- Promociones y Publicidad
- Actualizar lista de artículos

#### **4.- ORGANIFRAMA**



**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ANALISIS DE CARGOS**

**1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Ing. Piedad Tello

**Cargo:** Jefe de ventas

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

**2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Terminación de carrera universitaria.

**Experiencia:** 8 años en la misma empresa

**Otras aptitudes:** está en constante control a sus vendedores, está pendiente de las necesidades, siempre trata de superar las ventas, motiva a sus empleados.

**3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( x ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( x ) Mediano esfuerzo mental
- ( ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

**3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( x ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( x ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Fabián Cuesta

**Cargo:** Vendedor N° 1

**Reporta a:** Jefe de Ventas – Ing. Piedad Tello

**Centro de trabajo:** Cuenca

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar visitas en clínicas, hospitales, farmacias, etc. ofreciendo los productos de la distribuidora

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Visitas periódicas a médicos, clínicas, hospitales, farmacias, etc.
- Buscar aceptación en el cliente
- Evitar perder la imagen de la empresa
- Demostrar las ventajas de dichos productos
- Superar las ventas

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Fabián Cuesta

**Cargo:** Vendedor N° 1

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Segundo año de universidad

**Experiencia:** 1 año 2 meses

**Otras aptitudes:** poder de convencimiento, buena presencia, optimista, trabajador, organizado, cumplido, sobre todo responsable.

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( x ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( x ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( x ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Diego Victimilla

**Cargo:** Vendedor N° 2

**Reporta a:** Jefe de ventas – Ing. Piedad Tello

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

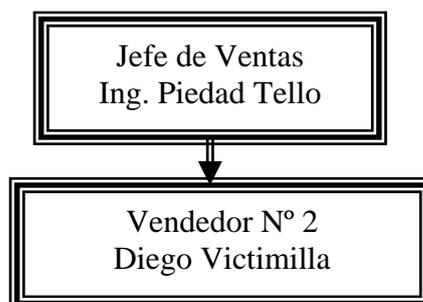
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar visitas en clínicas, hospitales, farmacias, etc. ofreciendo los productos de la distribuidora

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Visitas periódicas a médicos, clínicas, hospitales, farmacias, etc.
- Buscar nuevos clientes
- Buscar aceptación en el cliente
- Evitar perder la imagen de la empresa
- Superar las ventas

#### **4.- ORGANIFRAMA**



**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ANALISIS DE CARGOS**

**1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Diego Victimilla

**Cargo:** Vendedor N° 2

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

**2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** primer año de universidad

**Experiencia:** nueve meses en esta empresa

**Otras aptitudes:** Colaborador, entusiasta, estable emocionalmente, responsable, gran sentido de pertenencia hacia la institución y representantes

**3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( x ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

**3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( x ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( x ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Mariana Loja

**Cargo:** Vendedor N° 3

**Reporta a:** Jefe de ventas – Ing. Piedad Tello

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar visitas en clínicas, hospitales, farmacias, etc. ofreciendo los productos de la distribuidora

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Visitas periódicas a médicos, clínicas, hospitales, farmacias, etc.
- Buscar aceptación en el cliente
- Evitar perder la imagen de la empresa
- Demostrar las ventajas de dichos productos
- Superar las ventas

#### **4.- ORGANIFRAMA**



**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ANALISIS DE CARGOS**

**1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Mariana Loja

**Cargo:** Vendedor N° 3

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

**2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Segundo año de universidad

**Experiencia:** 2 años como agente vendedor

**Otras aptitudes:** aptitud para trabajar en equipo, criterio analítico para detectar problemas y darles solución, buen manejo de relaciones interpersonales.

**3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( x ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

**3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( x ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( x ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- ( ) Ambiente normal de trabajo
- ( ) Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- ( x ) Ambiente incómodo pero tolerable
- ( ) Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- ( ) Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- ( ) Posibilidad reducida de accidentes
- ( x ) Riesgo de accidente con gravedad mediana
- ( ) Exposición a peligros y accidentes graves
- ( ) Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Andrea Solís

**Cargo:** Vendedor N° 4

**Reporta a:** Jefe de ventas – Piedad tello

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda..

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar visitas en clínicas, hospitales, farmacias, etc. ofreciendo los productos de la distribuidora

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Visitar clínicas, hospitales, farmacias, etc.
- Buscar aceptación en el cliente
- Demostrar las ventajas de dichos productos
- Superar las ventas

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Andrea Solís

**Cargo:** Vendedor N° 4

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Bachiller, capacitación sobre ventas

**Experiencia:** 1 año en la misma empresa

**Otras aptitudes:** Comprometido con la empresa, facilidad de convencimiento, carisma, ganas de superación, responsable, dinámica.

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( x ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( x ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( x ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- ( ) Ambiente normal de trabajo
- ( ) Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- ( ) Ambiente incómodo pero tolerable
- ( x ) Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- ( ) Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- ( ) Posibilidad reducida de accidentes
- ( x ) Riesgo de accidente con gravedad mediana
- ( ) Exposición a peligros y accidentes graves
- ( ) Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Juan Álvarez

**Cargo:** Vendedor N° 5

**Reporta a:** Jefe de Ventas – Piedad Tello

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda..

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

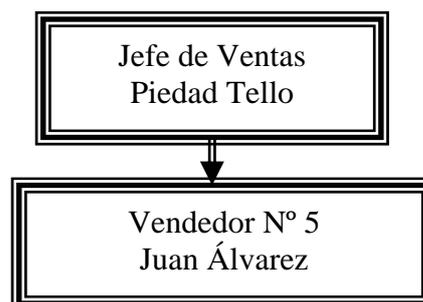
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar visitas en clínicas, hospitales, farmacias, etc. ofreciendo los productos de la distribuidora

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Buscar aceptación en el cliente
- Evitar perder la imagen de la empresa
- Demostrar las ventajas de dichos productos
- Superar las ventas
- Visitas periódicas a hospitales, farmacias, etc.

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Piedad Tello

**Cargo:** Vendedor N° 5

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** tercer año de universidad

**Experiencia:** 3 años en la misma empresa en el mismo cargo

**Otras aptitudes:** responsable, convence fácilmente, respeta el horario de trabajo

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( x ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( x ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( x ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Pedro Santos

**Cargo:** Vendedor N° 6

**Reporta a:** Jefe de ventas – Piedad Tello

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

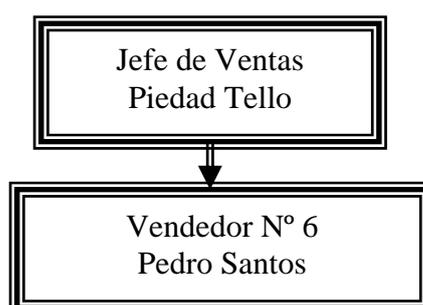
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar visitas en clínicas, hospitales, farmacias, etc. ofreciendo los productos de la distribuidora

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Visitas periódicas a médicos, clínicas, hospitales, farmacias, etc.
- Buscar aceptación en el cliente
- Evitar perder la imagen de la empresa
- Demostrar las ventajas de dichos productos
- Superar las ventas

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Pedro santos

**Cargo:** Vendedor N° 6

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Cursa tercer año de Ingeniería Comercial en la Universidad Católica

**Experiencia:** 5 años en la distribuidora

**Otras aptitudes:** responsable, comprometido con la empresa, cumple con los objetivos de ventas propuestos, cumple con las reglas de la empresa, puntual

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( x ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( x ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- ( ) Ambiente normal de trabajo
- ( ) Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- ( x ) Ambiente incómodo pero tolerable
- ( ) Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- ( ) Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- ( ) Posibilidad reducida de accidentes
- ( x ) Riesgo de accidente con gravedad mediana
- ( ) Exposición a peligros y accidentes graves
- ( ) Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Samuel Ochoa

**Cargo:** Vendedor N° 7

**Reporta a:** Jefe de ventas – Piedad tello

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 200

#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar visitas en clínicas, hospitales, farmacias, etc. ofreciendo los productos de la distribuidora

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Visitas periódicas a médicos, clínicas, hospitales, farmacias, etc.
- Buscar aceptación en el cliente
- Evitar perder la imagen de la empresa
- Demostrar las ventajas de dichos productos
- Superar las ventas

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Samuel Ochoa

**Cargo:** Vendedor N° 7

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Bachiller, primer año de economía en la Universidad de Loja

**Experiencia:** 1 año en una empresa similar a la actual, una año en la distribuidora José Verdesoto

**Otras aptitudes:** Puntualidad, responsable, trabajador, cumple con sus obligaciones diarias, supera las ventas programadas

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( x ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( x ) Mediano esfuerzo mental
- ( ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( x ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( x ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Carla Suárez

**Cargo:** Vendedor N° 8

**Reporta a:** Jefe de ventas – Piedad Tello

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 200

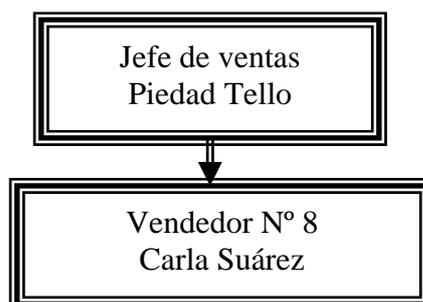
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realizar visitas en clínicas, hospitales, farmacias, etc. ofreciendo los productos de la distribuidora

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Visitas periódicas a médicos, clínicas, hospitales, farmacias, etc.
- Buscar aceptación en el cliente
- Evitar perder la imagen de la empresa
- Demostrar las ventajas de dichos productos
- Superar las ventas

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Carla Suárez

**Cargo:** Vendedor N° 8

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Egresada de Ingeniería Comercial

**Experiencia:** 3 años en la distribuidora José Verdesoto

**Otras aptitudes:** Compañerismo, colaboradora, responsable, cumple con los horarios de trabajo, desempeña bien su trabajo.

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( x ) Alto
- ( ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( x ) Mediano esfuerzo mental
- ( ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( x ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( x ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- Ambiente normal de trabajo
- Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- Ambiente incómodo pero tolerable
- Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- Posibilidad reducida de accidentes
- Riesgo de accidente con gravedad mediana
- Exposición a peligros y accidentes graves
- Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Fabricio Tola

**Cargo:** Bodeguero

**Reporta a:** Gerente General – José Verdesoto

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

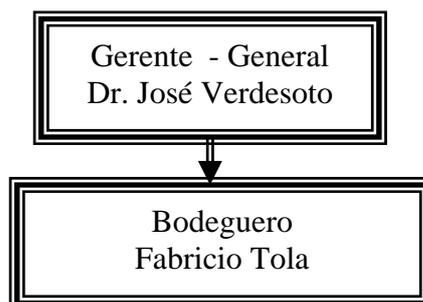
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Supervisa ingresos y egresos de mercaderías, stock etc.

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- Organización del Depósito
- Ingreso de Mercaderías
- Egreso de Mercaderías
- Clasificación del Stock
- Pedidos de mercadería
- Cálculo de costos de fletes, peso, volumen, precio
- Determinar rutas y transportes

#### **4.- ORGANIFRAMA**



**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ANALISIS DE CARGOS**

**1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Fabricio tola

**Cargo:** Bodeguero

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

**2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Bachiller

**Experiencia:** 11 años

**Otras aptitudes:** colaborador, buen carácter, disponibilidad, responsable

**3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( ) Alto
- ( x ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( ) Mediano esfuerzo mental
- ( x ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

**3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( x ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( x ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- ( ) Ambiente normal de trabajo
- ( ) Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- ( x ) Ambiente incómodo pero tolerable
- ( ) Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- ( ) Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- ( ) Posibilidad reducida de accidentes
- ( x ) Riesgo de accidente con gravedad mediana
- ( ) Exposición a peligros y accidentes graves
- ( ) Máxima exposición a accidentes graves

## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **DESCRIPCION DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION:**

**Nombre:** Daniel Palacios

**Cargo:** Auxiliar de bodega

**Reporta a:** Bodeguero – Fabricio Tola

**Centro de trabajo:** Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

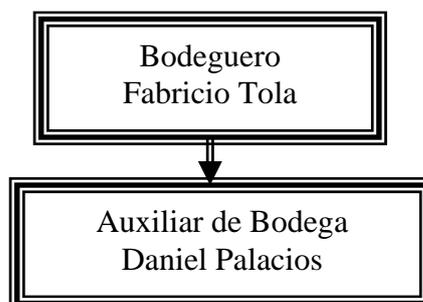
#### **2.- SINTESIS DEL TRABAJO**

Realiza labores en bodega en coordinación con el bodeguero

#### **3.- DETALLE DE TAREAS**

- **Arreglo de bodega**
- **Clasificar mercadería**
- **Despachar pedidos**
- **Verificar stock**

#### **4.- ORGANIFRAMA**



## **DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

### **ANALISIS DE CARGOS**

#### **1.- IDENTIFICACION**

**Nombre:** Daniel Palacios

**Cargo:** Auxiliar de Bodega

**Fecha:** Cuenca, agosto del 2006

#### **2.- REQUISITOS INTELECTUALES**

**Educación:** Bachiller – Primer año de universidad

**Experiencia:** 2 años y medio en la empresa y cargos similares anteriores.

**Otras aptitudes:** desempeña bien su trabajo, colabora con los de más, está siempre pendiente en lo que tiene que hacer.

#### **3.- REQUISITOS FISICOS**

**Esfuerzo físico necesario:**

- ( ) Mínimo
- ( ) Mediano
- ( ) Alto
- ( x ) Extremadamente alto

**Concertación mental o visual:**

- ( ) Mínimo esfuerzo mental
- ( x ) Mediano esfuerzo mental
- ( ) Intenso esfuerzo mental
- ( ) Máximo esfuerzo mental

#### **3.- RESPONSABILIDAD**

**Maquinaria, equipos y herramientas:**

- ( ) Mínima responsabilidad
- ( ) Mediana responsabilidad
- ( ) Responsable por la protección, conservación o manejo de equipos
- ( x ) Máxima responsabilidad por el uso eficiente de los recursos de la empresa

**Documentos:**

- ( x ) Documentación básica que lleva en todos los departamentos
- ( ) Documentos confidenciales de mediana importancia
- ( ) Documentación confidencial de carácter importante

#### **4.- CONDICIONES DE TRABAJO**

**Ambiente:** contaminación, ruido, iluminación, temperatura y ventilación.

- ( ) Ambiente normal de trabajo
- ( ) Trabajo con ligeros inconvenientes como polvo, ruido, etc.)
- ( x ) Ambiente incómodo pero tolerable
- ( ) Dificultad para realizar el trabajo de manera rápida
- ( ) Ambiente totalmente desagradable que dificultan para realizar las labores

**Riesgos:**

- ( ) Posibilidad reducida de accidentes
- ( x ) Riesgo de accidente con gravedad mediana
- ( ) Exposición a peligros y accidentes graves
- ( ) Máxima exposición a accidentes graves

### **CAPITULO III**

#### **CAPACITACION**

**DEFINICION<sup>10</sup>:** La capacitación es un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos

Incluso después de un programa de orientación, en pocas ocasiones los nuevos empleados están en condiciones de desempeñarse satisfactoriamente. Es preciso entrenarlos en las labores para las que fueron contratados. La orientación y la capacitación pueden aumentar la aptitud de un empleado para un puesto.

Aunque la capacitación (sinónimo de entrenamiento) auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales. Muchos programas que se inician solamente para capacitar concluyen ayudando al desarrollo y aumentando potencial a la capacidad como empleado directivo.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización.

#### **Beneficios de la capacitación de los empleados.**

#### **Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:**

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes – subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

---

<sup>10</sup> CHIAVENATO, Adalberto, Administración de Recursos Humanos, Mc Graw-Hill, 2000. Quinta Edición  
Pág.416

- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

**Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización:**

- Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

**Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:**

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

**3.1 DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACION<sup>11</sup>**

La búsqueda de necesidades de capacitación es la clarificación de las demandas educativas de los proyectos prioritarios de una empresa.

---

<sup>11</sup> CHIAVENATO, Adalberto, Administración de Recursos Humanos, Mc Graw-Hill, 2000. Quinta Edición  
Pág.420

Los gerentes y el personal de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién la precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias. Para asegurar que la capacitación sea oportuna y esté enfocada en los aspectos prioritarios los gerentes deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática utilizando tres tipos de análisis:

**Organizacional**, consiste en observar el medio ambiente, las estrategias y los recursos de la organización para definir tareas en las cuales debe enfatizarse la capacitación, permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales, que es necesario enfrentar.

**De tareas**, que significa determinar cuál debe ser el contenido del programa de capacitación, es decir identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren, basado en el estudio de las tareas y funciones del puesto. Se debe hacer hincapié en lo que será necesario en el futuro para que el empleado sea efectivo en su puesto.

**De personas**, este análisis conlleva a determinar si el desarrollo de las tareas es aceptable y estudiar las características de las personas y grupos que se encontrarán participando de los programas de capacitación.

Una vez realizados todos los análisis, surge un panorama de las necesidades de capacitación que deberían definirse formalmente en términos de objetivos.

La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al administrador de línea la responsabilidad por la percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación.

A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación.

Los principales medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación son:

**Evaluación del desempeño:** Mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.

**Observación:** Verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo, rotación elevada, etc.

**Cuestionarios:** Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (check list) que evidencien las necesidades de capacitación.

**Solicitudes de supervisores y gerentes:** Cuando la necesidad de capacitación apunta a un nivel más alto, los propios gerentes y supervisores son propensos a solicitar la capacitación para su personal.

**Entrevistas con supervisores y gerentes:** Contactos directos con supervisores y gerentes respecto de problemas solucionables mediante capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos sectores.

**Reuniones ínter departamental:** Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.

**Examen de empleados:** Resultados de los exámenes de selección de empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas.

**Modificación del trabajo:** Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

**Entrevistas de salida:** Cuando el empleado va a retirarse de la empresa, es el momento más apropiado para conocer su opinión sincera acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir deficiencias de la organización, susceptibles de corrección.

### **3.2 METODOS A UTILIZARSE**

Para la presente investigación y en razón de sus objetivos, se han utilizado las técnicas de observación, entrevista, cuestionario y encuesta, a través de las cuales se pretende recopilar la mayor información que permita evaluar y diagnosticar aspectos situacionales que conlleven a la elaboración de un programa de capacitación a los empleados por los grandes objetivos de la empresa y de su gente.

**Observación.-** Por ser una técnica planificada y sistemática que permite ver, oír hechos y fenómenos que se desean estudiar. Ha sido de gran ayuda ya que a través de ella nos ha permitido encontrar datos sobre la adaptabilidad del hombre a su trabajo, su destreza física y mental en el desenvolvimiento de sus tarea, los riesgos, medidas de seguridad y prevención de accidentes, el ambiente físico en el cual laboran, su capacidad de relacionarse con los demás, etc. datos que contribuyen a la manifestación de necesidades de entrenamiento y capacitación.

**Entrevista.-** siendo una relación de dialogo entre dos personas con un propósito definido, consiste en un interrogatorio definido a aquellas personas que puedan proporcionar información sobre el objetivo de la investigación, en este caso se entrevistó a las personas responsables de los diferentes puestos.

**Cuestionario.-** es decir un impreso con un conjunto de preguntas bien estructuradas con el objetivo de obtener datos, se aplica en forma personal ésto nos permite respuestas que evidencian tópicos relacionados a la investigación como: nivel académico, experiencia, cursos realizados y necesidades de entrenamiento y capacitación.

**Encuesta.-** Fue tomada como un medio de obtener información de manera individual sobre aspectos que convienen a nuestros propósitos; cuya confiabilidad se refleja en

la sinceridad de las respuestas las mismas que constituyen un aporte objetivo sobre la verdad de su situación como persona y como trabajador dentro de la empresa.

### **3.3 CAMPO DE ACCION**

La presente Investigación se ha desarrollado en la Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda. Esta es una empresa pequeña con poco personal pero con algunas falencias, que con este programa de capacitación esperamos superar.

Los cargos a los que se aplicaran este programa de capacitación serán:

En el departamento de comercialización:

➤ Jefe de Ventas

Ing. Piedad Tello

➤ Vendedores : Locales

Vendedor 1 – Fabián Cuesta

Vendedor 2 – Diego Vintimilla

Vendedor 3 – Mariana Loja

Vendedor 4 – Andrea Solís

Vendedor 5 – Juan Álvarez

Vendedor 6 – Pedro Santos

Vendedor 7 – Samuel Ochoa

Vendedor 8 – Carla Suárez

➤ Vendedores nacionales

Vendedor 9 –Diego Neira

Vendedor 10 – Pablo Vidal

Vendedor 11 – Mayra Torres

Vendedor 12 – Roberto Ramón

Vendedor 13 – Pablo Delgado

Vendedor 14 – Nelson Espinosa

Vendedor 15 – Fernando Figueroa

#### **3.3.1 NUMERO DE TRABAJADORES A LOS QUE SE APLICARA**

Se ha considerado para la aplicación de este programa a 16 personas que son los que se encargan de la distribución de los medicamentos a nivel local y nacional.

Entre estos 16 se encuentra el jefe de ventas y 15 vendedores ya que gracias a los formularios de descripción y análisis de cargos hemos podido observar que hay una rotación de personal de ventas considerable, según las entrevistas ésto se dá por falta de estímulos, motivaciones, comisiones, y sobre todo por que no contratan personas bien calificadas.

### **3.3.2 APLICACIÓN DE METODOS SELECCIONADOS**

Previa aceptación de la dirección de la Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda. Para realizar el presente trabajo de investigación, fue necesario en primera instancia procurar un ambiente favorable y de confianza mutua, éste generó un ambiente adecuado para alcanzar los datos e información confiable, fue evidente la predisposición a colaborar en todos los requerimientos de esta investigación.

Como técnica para recolección de datos se emplearon los formularios de descripción y análisis de cargos y la encuesta de detección de necesidades de entrenamiento y capacitación, los cuales fueron aplicados en forma individual en sus lugares de trabajo, procurando no interrumpir el desenvolvimiento de sus tareas.

Se hicieron 16 encuestas en la empresa, motivo de investigación; éstas fueron aplicadas en un tiempo de 15 minutos ya que la encuesta tenía preguntas claras y concisas.

**EJEMPLO:**

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:**.....**Cargo:**.....

**Departamento:**.....

**Tiempo en la empresa:**.....

**Tiempo en el cargo actual:**.....

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( )

**Superiores** ( )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si**..... **No**.....

**Porque**.....  
.....

**5.- Para el desarrollo de sus puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si**..... **No**.....

**Porque**.....  
.....

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente..... Buenas..... Regulares..... Deficientes.....**

**7.- Que dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

.....  
.....

**8.- Que capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

.....  
.....

**9.- Que sugerencia haría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

.....  
.....

**ENCUESTA DE DETECCION DE  
NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO Y  
CAPACITACION**

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Ing. Piedad Tello (local) **Cargo:** Jefe de Ventas

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 8 años

**Tiempo en el cargo actual:** 5 años

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

Primaria ( )  
Ciclo Básico ( )  
Secundaria ( )  
Superiores ( x )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Liderazgo	30 h	Cámara de Comercio	01/2005
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No X**

Porque a pesar de que si se recibe una capacitación no es la más adecuada para realizar el trabajo con total eficiencia.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si X** **No.....**

Pero no fue el suficiente ya que quedaron muchas preguntas inconclusas a si que estas capacitaciones no fueron excelentes

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente..... Buenas X Regulares..... Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Principalmente en cuestiones de las ventas ya que algunos vendedores no tienen esa facilidad de convencer, ni la cortesía, paciencia y amabilidad que se requiere para este cargo.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Requeriría un seminario de relaciones humanas ya que mi trabajo se desarrolla al rededor de todos los vendedores y tengo que entender las necesidades de todos de diferentes maneras.

**9.- Qué sugerencia haría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Lo más lógico sería dar capacitación primordialmente en el área de ventas ya que es el área fundamental de la empresa, pero también se debería capacitar al resto de personal ya que todos contribuyen a lograr las metas de la empresa y si hay fallas es difícil.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Fabián Cuesta **Cargo:** Vendedor N° 1

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 2 años

**Tiempo en el cargo actual:** 1 año y 2 meses

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( )

**Superiores** ( **x** )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Liderazgo	30 h	Cámara de Comercio	01/2005
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No X**

Porque no tenemos talleres de capacitación que refuerce una específica en la que haya debilidad si no en diferentes.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si X** **No.....**

Porque si recibí capacitación ésta me ayudó a conocer las obligaciones de mi cargo y a realizarlo con mayor eficiencia.

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente..... Buenas X Regulares..... Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Tanto como dificultades no pero un poco si de apatía de la gente al momento de la visita.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Quizás podría ser un seminario de motivación ya a veces cuando sentimos el rechazo de los clientes se nos bajan los ánimos para seguir vendiendo y por ende no superamos las metas de las ventas.

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Capacitar y motivar permanentemente a los vendedores para que cumplamos con mayor satisfacción nuestro trabajo.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Diego Vintimilla **Cargo:** Vendedor N° 2

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** Nueve meses

**Tiempo en el cargo actual:** Nueve meses

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

Primaria ( )  
Ciclo Básico ( )  
Secundaria ( )  
Superiores ( X )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

Si..... No.....X.....

Porque no he recibido ninguna capacitación en estos últimos meses.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

Si X No.....

**Porque:** solo recibí un taller de enseñadaza correcta de un trabajo, pero creo que para llevar a cabo este trabajo se necesita más por ejemplo como llegar al cliente, poder de convencimiento, amabilidad, etc.

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

Excelente X Buenas..... Regulares..... Deficientes.....

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Creo que la que tiene todo vendedor pérdidas de tiempo ya que en las visitas a los clientes muchas veces nos toca esperar mucho tiempo para ser atendidos.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Podría ser un curso que nos enseñen como manejar a las personas en el sentido de que como podríamos convencer a las personas para que nos compren y sean fieles a nuestra empresa.

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Seguir como estamos hasta el momento ya que es una empresa en constante superación y sería bueno que reconozcan la capacidad de cada empleado ya que de esta manera nos motivan para cada vez superarnos más.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Mariana Loja **Cargo:** Vendedor N° 3

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 2 años

**Tiempo en el cargo actual:** 2 años

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

Primaria ( )  
Ciclo Básico ( )  
Secundaria ( )  
Superiores ( X )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Liderazgo	30 h	Cámara de Comercio	01/2005
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si X** **No.....**

Porque es un tema que me ayudó mucho en el desenvolvimiento de mi trabajo pero pienso que deberían ser constantes y en otros temas también.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si X** **No.....**

Porque antes de empezar con mi trabajo me capacitaron en lo que tenia que hacer y me sirvió mucho para desarrollar con eficiencia mi trabajo.

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente..... Buenas..... Regulares X Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Dificultades no muchas tal vez el hecho de que no cuento con un vehículo y tengo que caminar mucho y soportando soles, lluvias, etc.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Relaciones humanas, ya que todos los clientes son diferentes y cada quien tiene su carácter y nosotros a veces no sabemos como reaccionar a ciertas circunstancias.

**9.- Qué sugerencia haría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Que la motivación es importante y es fundamental para que nosotros logremos eficiencia en nuestro trabajo.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Andrea Solís **Cargo:** Vendedor N° 4

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 1 año

**Tiempo en el cargo actual:** 1 año

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( X )

**Superiores** ( )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque no es muy seguido y creo que los vendedores debemos estar en constante capacitación para tener más conocimientos sobre el trabajo que realizamos.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque yo ya tenía un poco de experiencia en otra empresa

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente.....** **Buenas.....X.** **Regulares.....** **Deficientes.....**

**7.- Que dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

La pérdida de tiempo cuando se visitan consultorios ya que tengo que esperar que se desocupe para que me atiendan.

**8.- Que capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Podría ser trabajo en equipo, como ganar un cliente.

**9.- Que sugerencia le da usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Talvez un poco de motivación es importante para nuestra autoestima.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Juan Álvarez **Cargo:** Vendedor N° 5

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 3 años

**Tiempo en el cargo actual:** 3 años

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( )

**Superiores** ( X )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Liderazgo	30 h	Cámara de Comercio	01/2005
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque son muy esporádicas

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....** **No.....X.....**

**Porque...** Ya tenía experiencia en esta misma área

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente.....** **Buenas...X...** **Regulares.....** **Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Pérdidas de tiempo a falta de vehiculo

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

En todo lo que tenga que ver con ventas siempre es necesario tener más conocimientos.

**9.- Qué sugerencia haría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Más seminarios talleres para desarrollarnos mejor en nuestro trabajo

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Pedro Santos **Cargo:** Vendedor N° 6

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 5 años

**Tiempo en el cargo actual:** 3 años

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( )

**Superiores** ( **X** )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Liderazgo	30 h	Cámara de Comercio	01/2005
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque no es muy frecuente

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....** **No...X.....**

Porque ya tenía conocimientos en este sector, pero si se me hizo difícil al comienzo

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente...X... Buenas..... Regulares..... Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Falta de tiempo

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Manejo de clientes, como convencer al cliente a veces eso es difícil pero se que existen técnicas

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Capacitaciones más frecuentes

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Samuel Ochoa **Cargo:** Vendedor N° 7

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 1 año

**Tiempo en el cargo actual:** 1 año

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( )

**Superiores** ( **X** )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque son muy esporádicas y cargos como el de vendedor necesitan estar en constante desarrollo y motivación.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque ya tenía experiencia en otra empresa en el mismo cargo

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente...X...** **Buenas.....** **Regulares.....** **Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

No encuentro ninguna dificultad

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Todo lo que se refiera a ventas por que quiero desarrollarme mejor en este campo para en algún momento llegar a ser el mejor.

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Que reconozcan nuestro esfuerzo, para nosotros es importante que nos motiven.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Carla Suárez **Cargo:** Vendedor N° 8

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 3 años, 5 mese

**Tiempo en el cargo actual:** 3 años

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( )

**Superiores** ( **X** )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Liderazgo	30 h	Cámara de Comercio	01/2005
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....**                      **No.....X.....**

Porque no es muy seguida y creo que siempre tenemos que estar innovándonos y conociendo nuevas estrategias de ventas.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....**                      **No.....X.....**

Porque...antes de ser vendedora trabajaba en la parte administrativa entonces más o menos conocía el trabajo de los vendedores

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente...X... Buenas..... Regulares..... Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Podría ser un poco de individualismo cada uno quiere ser el mejor y eso perjudica a la empresa.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Como dije anteriormente podrían ser técnicas de ventas, como llegar al cliente, etc.

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Dar un seminario de técnicas de ventas y podría ser también asignar nuevos sectores.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Diego Neira **Cargo:** Vendedor N° 9

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 1 año

**Tiempo en el cargo actual:** 1 año

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( X )

**Superiores** ( )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....**                      **No.....X.....**

Porque hace falta más por que siempre tenemos que estar en constante crecimiento

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....**                      **No.....X.....**

Porque solo me hicieron unas preguntas

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente.....**    **Buenas.....**    **Regulares...X.....**    **Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Es un poco difícil por que tengo que viajar constantemente acá a Cuenca a dar informes de las ventas.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Relaciones humanas, técnicas de ventas...

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Talleres y motivaciones

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Pablo Vidal **Cargo:** Vendedor N° 10

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 8 meses

**Tiempo en el cargo actual:** 8 meses

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( X )

**Superiores** ( )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No....X.....**

Porque no he recibido ninguna capacitación

**5.- Para el desarrollo de sus puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque me hicieron una entrevista y me creyeron capaz de asumir este cargo

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente.....** **Buenas...X.....** **Regulares.....** **Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Viajes seguidos a Cuenca, sectores de venta informales.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Cortesía, a veces la gente le hace perder la cabeza a uno por morosos pero uno siempre tiene que mantener la calma.

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Asignar sectores de venta y clientes adecuados

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Mayra Torres **Cargo:** Vendedor N° 11

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 2 años

**Tiempo en el cargo actual:** 2 años

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( )

**Superiores** ( X )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque no tengo cursos de capacitación seguidos el último que tuve fue en enero

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....** **No.....X.....**

Porque Solo me hicieron determinadas preguntas, me indicaron lo que tenía que hacer y bueno creo que les parecí una persona capaz.

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente.....** **Buenas...X.....** **Regulares.....** **Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Cientes incumplidos

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Ventas, relaciones humanas, como llegar al cliente, poder de convencimiento

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Es una buena empresa pero talvez debería reconocer mejor nuestras capacidades.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Roberto Ramón **Cargo:** Vendedor N° 12

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 1 año 8 meses

**Tiempo en el cargo actual:** 1 año 8 meses

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )  
**Ciclo Básico** ( )  
**Secundaria** ( X )  
**Superiores** ( )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....X.....**                      **No.....**

Porque...aprendemos a desenvolvemos mejor en este cargo pero deberían ser más seguidos.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....**                      **No.....X.....**

Porque me hicieron preguntas y a parte yo tenía ya experiencia en una empresa de la misma rama por 2 años.

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente.....**    **Buenas...X...**    **Regulares.....**    **Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Clientes que no cumplen con las visitas, o no pagan lo que deben es lo común.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Tolerancia, aprender de relaciones humanas es importante en esta área ya que se trata con mucha gente con opiniones diferentes.

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Creo que es una empresa prospera con buen personal pero en el arrea de ventas se seria bueno un poco mas de preocupación en cuanto a talleres y seminarios ya que siempre es importante tener conocimientos actuales.

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Pablo Delgado **Cargo:** Vendedor N° 13

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 4 años

**Tiempo en el cargo actual:** 4 años

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( X )

**Superiores** ( )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Liderazgo	30 h	Cámara de Comercio	01/2005
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....** **No.....X.....**

La capacitación es importante pero yo tengo experiencia de algunos años en este campo y en esta empresa primero en Cuenca y ahora acá y por suerte siempre he tenido buen resultado.

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....** **No.....X.....**

**Porque...** ya tenia experiencia anterior no en la misma rama de ventas de medicamentos pero en otra similar.

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente..... Buenas.....X... Regulares..... Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Quizás las ocupaciones familiares ya que este trabajo absorben mucho tiempo

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Podría ser técnicas de ventas

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

La empresa ha alcanzado grandes logros a si como está a si creo que no tiene que cambiar

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Nelson Espinosa **Cargo:** Vendedor N° 14

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 5 meses

**Tiempo en el cargo actual:** 5 meses

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

Primaria ( )  
Ciclo Básico ( )  
Secundaria ( X )  
Superiores ( )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
------------------------	-----------------	--------------	--------------

.....

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

Si..... No.....X.....

Porque.....  
.....

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

Si..... No.....X.....

Porque.....  
.....

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

Excelente...X... Buenas..... Regulares..... Deficientes.....

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Tengo poco tiempo en el cargo y se me ha hecho difícil aunque ya tenía un poco de experiencia en otra distribuidora, espero que con cursos de capacitación llegue a ser el mejor vendedor.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

En todo lo referente a ventas, relación con el cliente.

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Capacitación siempre es importante para un mejor desenvolvimiento y para el crecimiento tanto individual como de la empresa,

**DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA. LTDA.**

**ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO  
Y CAPACITACION**

**1.- Datos generales:**

**Nombre:** Fernando Figueroa **Cargo:** Vendedor N° 15

**Departamento:** Ventas

**Tiempo en la empresa:** 4 años

**Tiempo en el cargo actual:** 4 años

**2.- Estudios realizados:**

**Nivel de instrucción:**

**Primaria** ( )

**Ciclo Básico** ( )

**Secundaria** ( )

**Superiores** ( **X** )

**3.- Capacitación recibida en los 2 últimos años:**

<b>Curso/seminario</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Como ser un Buen vendedor	20 h	SECAP	05/2005
Enseñanza correcta de un trabajo	20 h	SECAP	01/2006

**4.- La capacitación que recibe para el desempeño de su trabajo es adecuada?**

**Si.....X.....**

**No.....**

Porque es muy poco pero es bueno

**5.- Para el desarrollo de su puesto de trabajo recibió entrenamiento debido?**

**Si.....**

**No.....X.....**

Porque yo ya tenía conocimiento y solo me tomaron una prueba y salí bien

**6.- Las relaciones interpersonales en el ámbito de su trabajo son:**

**Excelente.....**

**Buenas.....X...**

**Regulares.....**

**Deficientes.....**

**7.- Qué dificultad encuentra en la realización de sus actividades?**

Falta de vehiculo solo me movilizo en bus o caminando y por lo tanto pierdo mucho tiempo.

**8.- Qué capacitación requiere usted al momento para mejorar su desempeño?**

Técnicas de venta.

**9.- Qué sugerencia daría usted a la empresa para alcanzar mayores logros?**

Siempre dar capacitaciones ya que es importante para nuestro trabajo

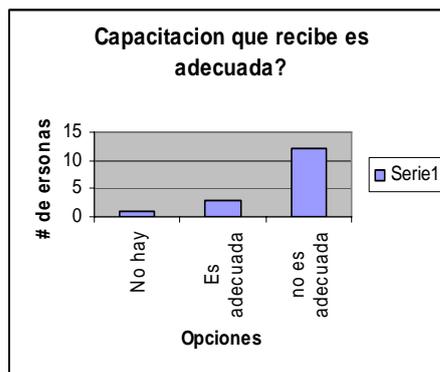
### 3.4 PROSESAMIENTO DE LA INFORMACION OBTENIDA

Para el proceso de información obtenida del entrenamiento se procedió a tabular las 16 encuestas, estableciendo cuantas personas han recibido entrenamiento al ingresar a la empresa y cuantas no.

De las 16 entrevistas 4 que representan el 25% han sido entrenadas para el desempeño de sus tareas y 12 que es el 75 % no han recibido entrenamiento previo.

#### LA CAPACITACION QUE RECIBE PARA EL DESEMPEÑO DE SUS TRABAJO ES ADECUADA?

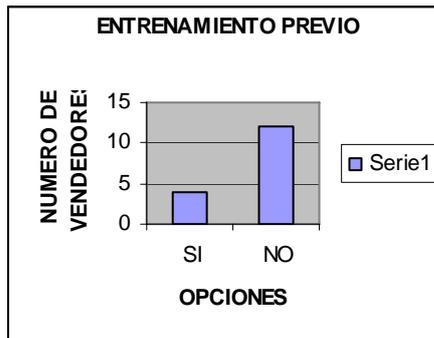
CAPACITACION	# PERSONAS
No hay	1
Es adecuada	3
no es adecuada	12



Según este cuadro tenemos que capacitación que recibe los vendedores para el desempeño de su trabajo no es la adecuada ya que las pocas capacitaciones que hay son muy esporádicas y con temas que no satisfacen las necesidades de los trabajadores.

## PARA EL DESARROLLO DE SUS PUESTOS DE TRABAJO RESIBIO ENTRENAMIENTO PREVIO?

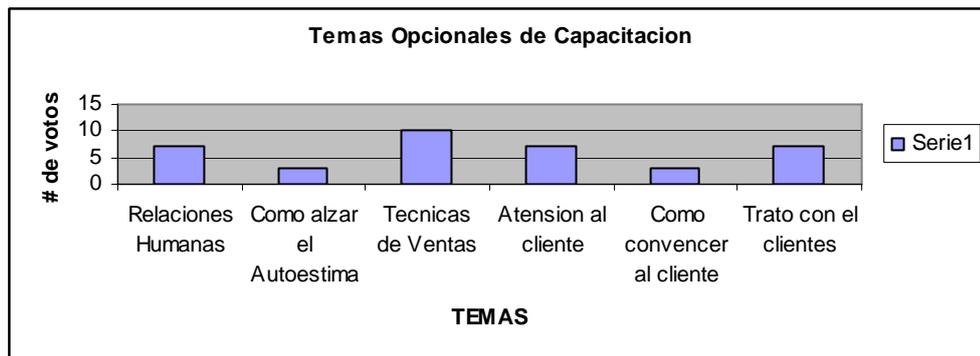
Entrenamiento Previo	# Personas
SI	4
NO	12



Luego de analizar las respuestas a la pregunta ¿Para el desarrollo de su puestos de trabajo recibió entrenamiento previo? Nos podemos dar cuenta en el cuadro que solo 4 personas recibieron entrenamiento previo y que los 12 vendedores fueron contratados sin entrenamiento previo por varias razones la mayoría por que ya tenían experiencia en otras empresas en la misma área.

## QUE CAPACITACION REQUIERE USTED AL MOMENTO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO?

TEMAS DE CAPACITACION	OPINIONES
Relaciones Humanas	7
Como alzar el Autoestima	3
Técnicas de Ventas	10
Atención al cliente	7
Como convencer al cliente	3
Trato con el clientes	7



En la pregunta que decía ¿Qué capacitación requiere usted para mejorar su desempeño? Las respuestas no fueron muy variadas ya que todos necesitan las mismas capacitaciones por lo tanto las más sugeridas fueron Relaciones Humanas, Técnicas de Ventas, Atención al Cliente y Trato con el Cliente, ya que todos estos temas son importantes y un vendedor siempre tiene que tener presente para el mejor desenvolvimiento de sus tareas; también sugirieron como alzar el autoestima y como convencer al cliente que también son temas importantes pero de no mucha trascendencia.

Luego de este proceso de información se sugirió el programa de capacitación para los comienzos del año 2007.

### **3.5 RESULTADOS ALCANZADOS**

Realizada la investigación en el área de ventas a 16 trabajadores de la empresa Distribuidora José Verdesoto CIA.Ltda, se han obtenido algunos resultados, de manera objetiva evidencias la verdadera condición del recurso humano, con sus fortalezas y debilidades, siendo indicativos para la planificación de políticas de acción que refuercen y nivelen conocimientos y destrezas en beneficio de la institución, dentro de un ambiente de seguridad y equilibrio emocional como reflejo de la atención de sus directivos en todos los campos de hacer empresarial.

## CAPITULO 4

### **SUGERENCIA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA LTDA.**

#### **4.1 PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION<sup>12</sup>**

Antes de realizar la propuesta es importante exponer los conceptos tanto del entrenamiento como de la capacitación, lo que nos permitirá conocer los alcances dentro del proceso de formación del personal dentro de la empresa.

##### **Entrenamiento:**

El entrenamiento es un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

Los objetivos principales del entrenamiento son:

- Ayudar a alcanzar los objetivos de la empresa
- Proporcionar oportunidades a los empleados para el continuo desarrollo personal, no solo en los cargos actuales si no también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- Cambiar la actitud de las personas es decir crear un clima más agradable entre los empleados, aumenta su motivación, etc.

##### **Capacitación:**

- La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.
- La capacitación dentro de una empresa debe ser tanto individual como grupal, esto para conseguir que los objetivos de la compañía se cumplan de la mejor manera, no sólo es necesario capacitar a un individuo para que realice las labores correspondientes a su cargo. Es importante también capacitarlo en algunos temas que tienen que ver con la administración de recursos humanos global en una compañía. A continuación, mostraremos hacia qué aspectos está enfocada dicha capacitación.

---

<sup>12</sup> [www.Gestiopolis.com/recursos/experto](http://www.Gestiopolis.com/recursos/experto)

## **Capacitación enfocada en:**

- Los valores
- Las acciones
- La diversidad
- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo

**Los valores**, en donde se espera enseñar a los empleados lo que más presenta valor para una empresa y propender porque esto concuerde con los propósitos de los individuos. Un ejemplo de lo anterior puede ser el trabajo en equipo, la confianza, el respeto por el individuo, la calidad, etc.

**Las Acciones**, es importante que una empresa determine qué personas serán las encargadas de difundir dichos valores a los empleados y convertir las palabras en acciones para el bienestar global de la empresa.

**La diversidad**, en donde se tratan de explicar las características diversas que presenta la fuerza de trabajo en el mercado o en una organización. Por ejemplo, sensibilizar a los empleados ante situaciones nuevas y cambiantes que estén enfrentando las mujeres o los grupos minoritarios.

Todo esto con el fin de crear un mejor ambiente de trabajo y unas relaciones laborales más armoniosas.

**El Servicio al Cliente**, ya que más empresas en el mundo, encuentran necesario competir con la calidad de sus servicios. La idea es capacitar a todos los empleados de la compañía para tratar a los clientes de una forma corteses y hospitalarios.

Así como el punto anterior, en éste también son necesarias las conferencias y charlas a los trabajadores, mostrándoles la necesidad de satisfacer al cliente, las formas de hacerlo, las ventajas que produce, ejemplos, y las aptitudes propias que deben tener los empleados para ofrecer un excelente servicio.

Después que se ha mostrado todo lo que se busca globalmente, es de suma importancia que a cada empleado se le capacite para su cargo específico, es decir, en cómo se va a comportar cuando un cliente necesite asesoramiento y sólo él pueda ayudarlo y brindarle toda la colaboración requerida para la solución del problema.

Los resultados con esta capacitación no se harán esperar y muy seguramente se reducirán las quejas de los clientes y aumentará el volumen de consumidores en la empresa, lo que hará que también suban las utilidades y disminuyan notablemente las pérdidas al prestarse un servicio basado en la calidad y que da confianza a futuros clientes.

**El Trabajo en Equipo**, lo cual aumentará la eficiencia de una empresa. Aquí, la compañía organiza las labores en torno a los grupos que se hayan creado, otorgándoles el poder y la capacidad para cumplir con las actividades propuestas.

Esto hará que el empleado se sienta más comprometido con una empresa, al percibir que está participando de manera activa para el desarrollo de la misma. Para finalizar, podemos concluir que la capacitación dentro de una empresa debe ser continua, ya que día a día se van creando nuevos retos y oportunidades que no deben pasarse por alto y que harán que una compañía sea mejor y explote todas sus habilidades, encarnadas en cada miembro de la organización.

Por lo antes expuesto, tanto del entrenamiento como de la capacitación podemos concluir en cuanto a conceptos, aplicación, tendencias, objetivos y beneficios ambos buscan basados en el aprendizaje, el crecimiento empresarial y personal, para lo cual se deberá diagnosticar la necesidad cuya ejecución será producto de una planificación.

Con estos conceptos pasamos a definir la propuesta de capacitación para la distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda...

Al determinar la situación actual en los que se refiere al área de capacitación, es evidente que la necesidad de la misma existe, pues el 25% de la población investigada tienen una capacidad adicional deficiente, es decir que no cumple con los cursos o seminarios que los cargos exigen, y apenas el 25% son buenos y sobresaliente.

Siendo estos porcentajes el resultado del estudio de una muestra de 16 trabajadores en el puesto de vendedores es la base de la economía y productividad de la empresa, quiere decir que para obtener una un 100% se debe capacitar para estar de acuerdo a las exigencias del cargo.

La necesidad de entrenamiento y capacitación en una empresa será permanente para estar acorde a los avances. La actualización de conocimientos es básica para el crecimiento empresarial. Esto será motivador para el trabajador que aprende más y se realiza como persona.

En cuanto al tiempo disponible para el entrenamiento y capacitación, será fijado de acuerdo al área y al tema a tratarse. El tiempo estará en relación directa con la necesidad, importancia y grados de dificultad, según la especialidad.

En cuanto al costo de igual manera estará de acuerdo al curso, duración, lugar, implementos a utilizarse, métodos, etc.

La propuesta del programa consiste en una amplia gama de actividades y servicios educativos cuyo alcance abarca a todo el personal del área de ventas satisfaciendo los objetivos predeterminados.

Determinadas las necesidades de entrenamiento y capacitación, se debe considerar los siguientes puntos:

- Quien debe entrenarse y capacitarse
- El contenido del programa de entrenamiento y capacitación
- Quien debe realizar el programa
- Cuando, porque, cuanto tiempo y donde debe llevarse a cabo.

**Lugar de capacitación:**

Luego de haber dialogado con el jefe de Recursos Humanos de la Distribuidora se ha establecido tomar como empresa capacitadora a SECAP (Servicio ecuatoriano de Capacitación Profesional), que es la institución destinada al mejoramiento profesional de las fuerzas de trabajo de los distintos sectores.

A continuación exponemos los cuadros de propuesta de un programa de capacitación externa para los cargos de la distribuidora proceso para el año 2007.

**CAPACITACION REQUERIDA PARA VENEDORES**

<b>EVENTOS</b>	<b>SECCION</b>	<b>DIRIGIDO A</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Relaciones Humanas	Ventas	Vendedores	16
Estrategias de venta	Ventas	Vendedores	16
Modulo de cortesía	Ventas	Vendedores	16
Atención al cliente	Ventas	Vendedores	16

**CAPACITACION OFRECIDA POR SECAP**

<b>EVENTOS</b>	<b>DURACION</b>	<b>PRECIO POR PARTICIPANTE</b>
Relaciones Humanas	20 horas	35
Estrategias de venta	20 horas	35
Modulo de cortesía	20 horas	35
Atención al cliente	20 horas	35

## CRONOGRAMA DE EVENTOS

TRABAJADOR	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>EVENTOS</b>	1				2				3				4			
Vendedor 1		X				X				X				X		
Vendedor 2		X				X				X				X		
Vendedor 3		X				X				X				X		
Vendedor 4		X				X				X				X		
Vendedor 5		X				X				X				X		
Vendedor 6		X				X				X				X		
Vendedor 7		X				X				X				X		
Vendedor 8		X				X				X				X		
Vendedor 9			X				X				X				X	
Vendedor 10			X				X				X				X	
Vendedor 11			X				X				X				X	
Vendedor 12			X				X				X				X	
Vendedor 13			X				X				X				X	
Vendedor 14			X				X				X				X	
Vendedor 15			X				X				X				X	
Jefe de ventas		X				X				X				X		

### 4.1.1 METODOS PARA APLICAR ESTE PROGRAMA<sup>13</sup>

Analizadas y determinadas las áreas de trabajo y los cursos que los cargos exigen es de imperiosa necesidad de aplicar al programa de capacitación técnicas y métodos que permitan crecimiento y destreza que conduzcan al trabajador a una preparación integral para su mejor rendimiento profesional.

Entre las técnicas se tomarán en cuenta, técnica de entrenamiento en cuanto al uso, al tiempo y al lugar de aplicación.

#### a) De acuerdo al uso:

##### 1.- Técnicas de entrenamiento orientadas al proceso

Están diseñadas para cambiar actitudes, desarrollar conciencia a cerca de si mismo y de los demás y desarrollar habilidades interpersonales. Destacan la interacción entre los individuos entrenados, con el fin de provocar los cambios de comportamiento o de la actitud. Es importante para generar buenas y duraderas Recursos Humanos, sentidos de liderazgo y crecimiento personal, con niveles altos de autoestima. Para

<sup>13</sup> CHIAVENATO, Adalberto, Administración de Recursos Humanos-Mc Graw-Hill, 2000.Quinta Edición, Pág. 432

conseguir este propósito, la empresa debe programar periódicamente curso de Recursos Humanos y de crecimiento personal cuya motivación conlleva precisamente al cambio de actitud y desarrollo de habilidades interpersonales.

## 2.- Técnicas Mixtas:

Sirven para transmitir conocimientos y cambiar actitudes o comportamientos. Entre las técnicas mixtas tenemos los estudios de cargos, simulaciones, juego, etc.

Estas técnicas o métodos serán aplicados por el instructor especializado de acuerdo a la conveniencia del curso o seminario, lo importante es conseguir los objetivos propuestos en el campo de aprendizaje.

### **b) De acuerdo al tiempo:**

#### 1.- Entrenamiento de integración en la empresa

Son técnicas aplicadas antes del ingreso del trabajador, busca la adaptación y la ambientación inicial del nuevo empleado a la empresa y el ambiente social y físico donde va a trabajar. Se hará mediante una programación sistemática, llevado a efecto por quien será su jefe inmediato o por un instituto especializado.

Se informará sobre:

- Historia, desarrollo y organización de la empresa.
- Términos del contrato de trabajo
- Normas y reglamentos internos.
- Seguridad en el trabajo
- Descripción del cargo y relación del mismo con el departamento.

#### 2.- Entrenamiento después del ingreso del trabajador.

La empresa procurará que el entrenamiento sea eficiente, racional y que obedezca a una programación general con interés para la organización y los empleados.

Este entrenamiento se lo hará en 2 aspectos:

- Entrenamiento en el sitio de trabajo
- Entrenamiento fuera del sitio de trabajo.

### **c) En cuanto al lugar a aplicarse**

#### 1.- Entrenamiento fuera del sitio de trabajo:

Los programas de entrenamiento estarán relacionados directamente con el trabajo y han sido establecidos de acuerdo a las exigencias del cargo.

Se utilizaran técnicas como:

- Películas, dispositivos, videos
- Estudios de casos
- Discusión de grupos, paneles, debates
- Dinámicas grupales
- Instrucción programada, etc.

#### **4.1.2 PRESUPUESTO PARA LA CAPACITACION**

El presupuesto es el cálculo anticipado del costo de los gastos de algo en tiempo determinado.

Interpretando este significado, cabe indicar que no existe presupuesto para la capacitación de los cursos que serán tomados en SECAP ya que ellos tienen previamente establecido costos.

#### **4.1.3 COSTO ESTIMADO PARA LA CAPACITACION<sup>14</sup>**

Es la cantidad o rubro que se paga por adelantado.

A continuación se presentan los cuadros del costo de la capacitación externa propuesta para la distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda.

#### **COSTO DE CAPACITACION EXTERNA**

<b>EVENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DURACION</b>	<b>PRECIO X PART.</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Relaciones Humanas	16 Personas	20	35	700
Estrategias de venta	16 Personas	20	35	700
Modulo de cortesía	16 Personas	20	35	700
Atención al cliente	16 Personas	20	35	700
<b>TOTAL</b>				<b>2800</b>

Estos precios han sido proporcionados por el SECAP

#### **COSTO TOTAL DE CAPACITACION EXTERNA**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Ventas	2800

<sup>14</sup> SECAP

#### **4.1.4 RESPONSABLE DE EJECUTAR EL PROGRAMA**

En la distribuidora será el departamento de Recursos Humanos el responsable de poner en marcha este programa de capacitación, una vez que estos se han planificado de acuerdo a las necesidades y conveniencias, previo acuerdo con los jefes.

Será el responsable de determinar el personal que realice este tipo de aprendizaje, basado en un diagnóstico de situación actual frente al cargo, hará las coordinaciones con los posibles instructores, para concentrar horario, duración del curso, fechas, recurso humano, recurso material, recurso económico, instrucción en el puesto o fuera del puesto.

Para ésto se debe realizar una verdadera campaña de motivación en todo el personal, quienes deberán comprender la gran importancia de la capacitación, cuya aceptación voluntaria y conveniente conducirá a mejores logros en el campo del aprendizaje y aplicación de conocimientos en la práctica laboral.

De igual manera supervisará el fiel cumplimiento de la planificación, a fin de que los objetivos propuestos tengan feliz término, ésto es la completa y cabal capacitación de los trabajadores que le permita un rendimiento eficaz y óptimo en el cargo, para su realización personal y por ende en beneficio de la empresa.

Por otro lado al finalizar el curso, seminario, taller, etc. será responsable de aplicar las fichas de evaluación de los eventos, donde los alumnos expondrán sus criterios personales respecto a determinados parámetros, que determinaran aspectos positivos y negativos que servirán de pauta para futuros eventos educativos.

#### **4.2 SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PROPUESTO<sup>15</sup>**

La etapa final de todo proceso de aprendizaje siempre será la verificación o evaluación de resultados obtenidos y en este caso concretos se deberá determinar:

- 1.- Hasta que punto la capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los trabajadores, y
- 2.- Demostrar si las metas de la empresa se consiguieron con los resultados obtenidos.

Esta evaluación y verificación de resultados esta bajo la responsabilidad del departamento de recursos humanos, conjuntamente con el jefe del área de ventas la cual se hará basándose en reportes periódicos tomando en cuenta 2 aspectos fundamentales como son. Evaluación a nivel empresarial y a nivel de recursos humanos.

---

<sup>15</sup> CHIAVENATO, Adalberto, Administración de Recursos Humanos-Mc Graw-Hill, 2000.Quinta Edición, Pág. 439

## **1) Evaluación a nivel empresarial**

La capacitación es uno de los medios para aumentar la eficacia y debe proporcionar resultados como:

- a. Aumento de la eficacia organizacional.
- b. Mejoramiento de la imagen de la empresa.
- c. Mejoramiento del clima organizacional.
- d. Mejores relaciones entre empresa y empleado
- e. Facilidad en los cambios y en la innovación.
- f. Aumento de la eficiencia.

## **2) Evaluación a nivel de los recursos humanos.**

El entrenamiento debe proporcionar resultados como:

- a. Reducción de la rotación del personal.
- b. Reducción del ausentismo.
- c. Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- d. Aumento de las habilidades de las personas.
- e. Elevación del conocimiento de las personas.
- f. Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.

Estas conclusiones se las debe hacer obligatoriamente para justificar o no las inversiones en los cursos y sobre todo para observar las medidas correctivas que conduzcan eficientemente al fiel cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, como son el mejoramiento organizacional en lo referente a imagen como tal, productividad, competitividad, recurso humano y realización personal.

El trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas:

- Un elemento que se puede observa es la participación del cliente como parte integral de la evaluación.
- El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización.
- Asimismo resulta bastante sorprendente, aun en organizaciones desarrolladas, el escaso número de mediciones de resultados que se realizan. Existen sustanciales diferencias entre la cantidad y la calidad de las mediciones que se realizan en los procesos terminales respecto de las que se hacen en los procesos intermedios, como lo es la capacitación.

## **Comentario final**

Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de una persona. La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación.

La evaluación del programa es fundamental ya que es la etapa que nos brinda la retroalimentación, acerca de la efectividad que tuvo o no dicho programa. Además esta retroalimentación, es una herramienta clave para el análisis futuro de los programas. A través de ella, muchas veces podemos detectar nuevas necesidades de capacitación, errores de procesos, focos de mejora, falta de comunicación, problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa, entre otras cosas.

Lo ideal es evaluar los programas de capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos.

Porque hay que tener en cuenta que los resultados de la capacitación no se presentan de inmediato, con esto quiero decir que no basta con realizar una simple evaluación de reacción.

En la evaluación de reacción que se realiza después del curso, suele encontrarse la satisfacción expresada por los participantes, pero esto resulta insuficiente y surge la necesidad de realizar una evaluación posterior en el lugar de trabajo para verificar los resultados de la capacitación. Se requiere de un análisis profundo, continuo y a largo plazo donde analizar, a través de diferentes evaluaciones, que lo enseñado haya sido realmente aprendido y que esto a su vez sea implementado en el puesto de trabajo. El aprendizaje en la capacitación significa un cambio de conducta, por lo que los cambios que se produzcan en los trabajadores deben ser producto de las necesidades previamente detectadas.

## CONCLUSIONES

Finalizada la investigación tengo las siguientes conclusiones:

La distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda... de la Ciudad de Cuenca, es una organización especializada en la comercialización y distribución de productos farmacéuticos y hospitalarios.

Las propuestas de programas de entrenamiento y capacitación expuestas y sugeridas a la empresa, son factibles de ejecutarlas, por la importancia y por las condiciones humanas, físicas y económicas de la organización.

El objetivo general y específicos se han cumplido conforme a lo planificado en el diseño, pues se han diagnosticado las necesidades de entrenamiento y capacitación, se elaboró un programa que permita solucionar este vacío y que conduzca al personal a su realización humana dentro de un ambiente laboral optimo, garantizando así niveles de productividad mayor.

Considero de suma importancia asegurarse que la empresa se mantenga centrada en la satisfacción de los clientes, evitando caer en la búsqueda del perfeccionamiento interno sin observar que es lo que pasa afuera. Ya que podríamos estar perfeccionándonos en algo que no es lo demandado por nadie. De nada sirve tener el mejor producto o el mejor servicio, con la mejor calidad, con los mejores precios, etc., si esto es calificado de esta forma únicamente por la empresa que lo ofrece, es decir, si los clientes no lo ven así. Hay que lograr no solo satisfacer a los clientes, sino aun más deleitarlos, ya que constituye la clave para lograr afianzar relaciones a largo plazo. Por ello resulta vital la capacitación del personal que se encuentra en contacto con los clientes de una empresa, que representan a la misma.

Respecto de la evaluación hoy tengo más preguntas y menos certezas que cuando inicie este trabajo de investigación. Cada lectura, conversación, consulta abren más y más interrogantes. Este es mi impulso para continuar investigando el tema.

## RECOMENDACIONES

Con esta monografía lo que pretendo es dar un verdadero valor al recurso Humano de una empresa, y para ello e considerado realizar una Descripción y Análisis de cargos con el objetivo de aclarar las actividades y tareas necesarias para la ejecución de cada puesto, objetivo que he cumplido con la realización de encuestas para así determinar que es lo que hacen y de que manera lo hacen, recalando al mismo tiempo los requisitos que el trabajador debe cumplir para ejecutar sus labores.

Se recomienda incentivar a la culminación de sus estudios, motivando a continuar en ellos hasta lograr niveles superiores, como es el caso de bachilleres que pueden incursionar en universidades.

Hacer conciencia que la preparación de sus trabajadores incide en el campo productivo.

Para aquel personal que no tiene la experiencia necesaria para ejecutar las tareas de su cargo la empresa tiene la responsabilidad de brindar capacitación oportuna a fin de que sus conocimientos y destrezas este de acuerdo a los requerimientos del cargo y de la institución misma.

Coordinar actividades de capacitación mas continuas con instituciones dedicadas a estos fines.

Evitar improvisaciones.

Se recomienda que las capacitaciones se deban dar al 100% del personal en todos sus niveles, por las razones ya expuestas en este estudio.

El departamento de Recursos Humanos será el responsable directo de la aplicación de las directivas que tienen que ver con el diagnostico, planificación, ejecución y evaluación de programas de entrenamiento y capacitación.

## **BIBLIOGRAFIA**

**CHIAVENATO, Adalberto**

**Administración de Recursos Humanos  
Mc Graw-Hill, 2000. Quinta Edición**

**VELEZ ARIZGA, Jaime**

**Folleto de Administración de Recursos  
Humanos I, 2003**

**DESSTER, Gary**

**Administración de personal,  
Prentice Hall, 1991 Cuarta Edición**

**INTERNET**

## **1.- TEMA**

### **“PROGRAMA DE CAPACITACION PARA LA DISTRIBUIDORA JOSE VERDESOTO CIA LTDA”**

## **2.- SELECCIÓN Y DELIMITACION DEL TEMA**

La distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda. Fue creada en 1992 desde su formación se dedicó a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos en el Austro Ecuatoriano, teniendo en el mercado catorce años, durante los cuales ha alcanzado lugares estelares en el segmento.

Su ámbito de acción es a nivel nacional, esta empresa se radica en la provincia del Azuay, ubicada en las calles José Vinuesa y Río Frío sector Coral Centro, la misma está estructurada por 3 accionistas y está representada legalmente por el Dr. José Verdesoto además cuenta con 41 trabajadores entre: directivos, personal administrativo y trabajadores.

En la actualidad el crecimiento de esta empresa ha sido continuo, expandiendo su mercado a nivel nacional gracias a su elevada calidad, servicio y costos competitivos de productos.

Considero oportuno, realizar este programa de capacitación del personal, a través de una correcta y adecuada Descripción y Análisis de Cargos.

En este trabajo de graduación se pretende desarrollar un programa de capacitación completo para todas las áreas que posee la distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda. Para lograr una mayor eficacia y eficiencia en el desenvolvimiento de sus trabajadores, para ello se hará una descripción de los puestos que tiene esta empresa para de esta manera analizar las falencias y las necesidades de capacitación que requieren.

## **3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL TEMA:**

Para este tema tengo el apoyo de su gerente el Dr. José Verdesoto, accionistas, personal administrativo y de más miembro de la empresa, los cuales me brindaran toda la información necesaria para el desarrollo de la misma.

Estudiar este tema es imprescindible para la empresa por que a través de una adecuada y oportuna capacitación se puede desarrollar eficiencia del personal dentro de un puesto, como primer punto analizaremos la descripción y análisis de cargos ya que es la base de todo trabajo investigativo, en lo que se refiere al recurso humano, por lo que se ha tomado conciencia para que los trabajadores aprendan aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos por medio de una capacitación que implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo que desempeña.

Los resultados de esta investigación, tendrán sin duda como beneficiario directo a la propia Empresa, al obtener una correcta categorización en su personal.

El tema es de actualidad y cobra interés puesto que el momento en que la Empresa cuenta con el personal idóneo para cada puesto de trabajo, éste se beneficia, ya que el servicio que la misma brinde llegará de una mejor manera al cliente.

#### **4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

##### **Principal:**

“Distribuidora José verdesoto CIA: Ltda.” no cuenta con un programa de este tipo; es por esto que el motivo principal de este trabajo de graduación, es llevar a cabo un análisis de cada una de las actividades, tareas y funciones de un cargo, y la verificación de los requisitos o exigencias que debe cumplir una persona para ejecutar estas tareas o actividades.

##### **Secundarios:**

Existe en la empresa entre otras en el área de ventas una permanente rotación de personal, problemas que llevan a la empresa a contratar personal en forma continua, lo cual representa un costo para la misma.

Los trabajadores al no estar entrenados y capacitados realizan sus actividades en forma ineficiente causando a la empresa una baja productividad

Los ocupantes del cargo no cumplen ciertos requisitos que involucran:

- Capacidad o requisitos intelectuales.
- Esfuerzo o requisitos físicos
- Responsabilidades
- Condiciones de trabajo

#### **5.- FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.**

Los objetivos que se buscan cumplir con este estudio son:

##### **Objetivo General:**

- Diseñar un programa de capacitación efectiva, relacionado con el desarrollo y desempeño del recurso humano.

### **Objetivos Específicos.**

- Conocer la situación y la estructura interna de la empresa
- Realizar una descripción y análisis de cargos
- Determinar las necesidades de capacitación

## **6.- ELABORACION DEL MARCO TEÓRICO.**

### **TEORIA:**

Lo que se desea conseguir en La Distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda. es que a base de un correcto programa de capacitación del personal se logre eficiencia, desarrollo y perfeccionamiento.

Este trabajo de graduación se basará en la materia Recursos Humanos, por que por medio de ella podemos conocer al ser humano, sus aspiraciones, aptitudes, etc. que giren entorno a la empresa, y también resolver problemas que se presentan en la organización

### **HISTORICA:**

La distribuidora José Verdesoto CIA. Ltda. Fue creada en 1992 desde su formación se dedicó a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos en el Austro ecuatoriano, teniendo en el mercado catorce años, durante los cuales ha alcanzado lugares estelares en el segmento.

Su ámbito de acción es a nivel nacional, esta empresa se radica en la provincia del Azuay, ubicada en las calles José Vinuesa y Río Frío sector Coral Centro, la misma está estructurada por 3 accionistas y está representada legalmente por el Dr. José Verdesoto a demás cuenta con 41 trabajadores entre: directivos, personal administrativo y trabajadores.

En la actualidad el crecimiento de esta empresa ha sido continuo, expandiendo su mercado a nivel nacional gracias a su elevada calidad, servicio y costos competitivos de productos.

### **CONCEPTUAL:**

**Descripción del puesto.-** es el proceso por el cual se determina la información relativa de un trabajo específico.

Es el detalle de las tareas que componen un trabajo, sus obligaciones regulares, determinando que es lo que hace el ocupante del cargo, con que frecuencia hace su trabajo, la forma como lo hace, los métodos que utiliza o aplica, y finalmente los objetivos del cargo, es decir porque realiza esa actividad.

**Análisis de puestos.-** se refiere al estudio o análisis de cada uno de los requisitos que deben cumplir las personas que desempeñan un cargo, sus habilidades y condiciones que se exigen de la persona para que se desenvuelva en forma satisfactoria, los niveles y tipos de responsabilidades propias del cargo, y las condiciones bajo las cuales debe desarrollarse el trabajo.

**Organigrama.-** Constituye la representación grafica de la estructura administrativa y de la posición del personal de una organización.

**Cargo.-** Es el conjunto de funciones definida en la estructura organizacional, la posición de las relaciones entre el cago y los demás cargos de la organización.

**Capacitación.-** es desarrollar eventos que les permitan a las personas obtener los conocimientos técnicos y reforzamiento de sus capacidades.

**Programa de Capacitación.-** Es un programa de formación profesional y apoyo a la creación o mantenimiento del empleo que tiene por finalidad la capacitación de trabajadores en actividad, y busca favorecer la competitividad de las empresas y el mantenimiento de los puestos de trabajo.

## **7.- HIPOTESIS**

El personal de la empresa no cumple con los requisitos de los perfiles de cargos, es decir al establecer un programa de capacitación se obtendrá un mejor desenvolvimiento dentro del puesto de trabajo, de esta manera se podrá cumplir con el objetivo que desea alcanzar la empresa permitiéndole contar con personal calificado para desempeñar sus funciones de una manera eficiente.

## **8.- METODOLOGIA**

Esta investigación se basara en los siguientes métodos:

**Método cuestionario.-** Conjunto de preguntas estructuradas para obtener datos del empleado como su nivel académico, experiencia, cursos y necesidades de entrenamiento. Se aplica en forma personal.

**Método entrevista.-** Mantener una conversación con el personal acerca del trabajo que realiza, ambiente de trabajo, etc., Se aplica a los directivos y trabajadores de la empresa.

**Método Deductivo.-** Por que se conocerá la organización de los departamentos de la empresa para luego llegar al análisis de los cargos y sugerir las recomendaciones.

**Método Inductivo.-** se analizarán los casos particulares y se elaboran conclusiones respectivas

## FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se requiere de la siguiente información:

1. Listado del personal actual.
2. Forma de categorización existente.
3. Fichas bibliográficas y nemotécnicas.
4. Información extra o que la empresa nos pueda proporcionar.

## RECURSOS

- **HUMANOS:**

### AUTOR:

Andrea Quezada Ullauri

### PROFESOR GUIA:

Ing. Jaime Vélez Arizaga

### PERSONAL DE LA EMPRESA:

Gerente Dr. José Verdesoto  
Personal en general

- **TECNICAS: B**

Encuesta  
Formulario  
Internet  
Entrevista

- **MATERIALES:**

	MATER. A APLICARSE	CANTIDAD	COST.UNITARIO	COST. TOTAL	JUSTIFICACION
1	Computador	1			Redactar tesis
2	Hojas papel bond	400	0,01	4,00	Impresión de infor.
3	Libros	2			Consultas
4	Cartuchos	2	4,00	8,00	Impresión
5	Carpetas	2	0,30	0,60	Revisiones
6	Esferos	2	0,25	0,50	Encuestas
7	Encuadernación	4	4,00	16,00	Presentación
8	Copias	100	0,02	2,00	Recolt infor y encuet.
9	Imprevistos	5	5,00	5,00	Gastos imprevistos

## **9.- ESQUEMA TENTATIVO**

# **“PROGRAMA DE CAPACITACION PARA LA DISTRIBUIDORA JOSE BERDESOTO”**

## **INDICE**

### **CAPITULO 1**

#### **LA EMPRESA**

- 1.5** Reseña histórica de la empresa
- 1.6** Plan estratégico
  - 1.6.1** Misión
  - 1.6.2** Visión
  - 1.6.3** Valores
  - 1.6.4** Objetivos
  - 1.6.5** Políticas
- 1.7** Estructura administrativa y funcional de la empresa
- 1.8** Organigrama

### **CAPITULO 2**

#### **DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS**

- 2.1** Cargo
- 2.2** Descripción de cargos
- 2.3** Análisis de los cargos
- 2.4** Métodos de descripción y análisis de cargos

### **CAPITULO 3**

#### **CAPACITACION**

- 3.1** Determinar las necesidades de capacitación
- 3.2** Métodos a utilizarse
- 3.3** Campo de acción
  - 3.3.1** Número de trabajadores a los que se a aplicarse
  - 3.3.2** Aplicación de métodos seleccionados
- 3.4** Procesamiento de la información obtenida
- 3.5** Resultados alcanzados

## CAPITULO 4

### SUGERENCIA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA JOSÉ VERDESOTO

- 4.1 Propuesta de un programa de capacitación
  - 4.1.1 Métodos para aplicar este programa
  - 4.1.2 Presupuesto para la capacitación
  - 4.1.3 Costo estimado para la capacitación
  - 4.1.4 Responsable de ejecutar el programa
- 4.2 Seguimiento del programa propuesto

#### 10.- CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	JULIO	AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4
Aprobación de diseño	x								
Recolección de datos		x							
Encuestas			x						
Análisis de información				x					
Procesamiento de información					x				
Supervisión						x			
Aprobación							x		
Empastado								x	

**BIBLIOGRAFIA**  
**CONCLUSIONES**  
**RECOMENDACIONES**