



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Capacidades Y Aptitudes De Los Empleados De La Farmacia Victoria Del Cantón Simón

Bolívar

EGRESADA:

Katherine Elizabeth Navas Arreaga

TUTOR:

Ing. Diego Andrés Pazmiño Romero

AÑO 2018

CAPACIDADES Y APTITUDES DE LOS EMPLEADOS DE LA FARMACIA

VICTORIA DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

INTRODUCCIÓN

Empresa que inicio sus actividades el 16 de abril de 1996, en la actualidad forma parte de la cadena de farmacias franquiciadas más grande del país del Grupo DIFARE S.A, bajo la modalidad de propietario independiente, está ubicada entre las calles Antonio Vargas y Vicente Rocafuerte, negocio que se dedica a la comercialización de productos del área farmacéutica, bisutería y cosmética. La adquisición surgió como una oportunidad de otra empresa que estaba en quiebra en la ciudad de Milagro, la cual contaba con un stock de medicamentos, vitrinas y productos de bazar; la compra se efectuó en cinco millones de sucre.

En la actualidad existen inconvenientes con los colaboradores en: Falta de competencias, desconocer los productos, falta de habilidades, control inadecuado del inventario, desmotivación, mediante el estudio se dará a conocer a profundidad las problemáticas mencionadas que ocasionan la ineficiencia laboral de los empleados de la Farmacia Victoria lo que repercute de manera directa en el desempeño laboral y a su vez en los niveles de venta , para dar un diagnóstico preciso de la realidad que permita identificar con claridad los resultados de los hallazgos y los efectos que ocasiona en la empresa cada uno de estos sucesos, los cuales pueden ser un apoyo para mejorar las actividades de los procesos de administración de la empresa al evidenciar esas falencias que intervienen en el logro de los objetivos del negocio que el administrador propietario ha de considerar.

El desarrollo de este estudio se adapta a la sublínea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, los métodos a emplear serán el analítico que permite determinar las causas, efectos y las relaciones entre las problemáticas mediante la técnica de la observación para la descripción de la verdad de los sucesos que se presentan durante el periodo de recolección de información, el instrumento a desarrollar es la ficha de observación; el otro es el método de investigación cualitativa con la técnica de la entrevista dirigida al propietario administrador el instrumento a utilizar es el cuestionario, esto permite obtener información verbal sobre la problemática para sustentar el estudio que se basa en los conocimientos.

DESARROLLO

En el año 1996 inicio sus operaciones bajo el nombre de Farmacia Victoria, en 1997 realizan remodelaciones al local para adecuar un consultorio dentro de la farmacia, en 1998 se instala el primer sistema administrador LORFA, en el 2004 la farmacia pasó a formar parte de la cadena de farmacias Cruz Azul en el entonces captaba el 80% del mercado, esto se da durante dos años consecutivos, después surgen inconvenientes por imposiciones de políticas que toman la decisión de retirarse del convenio y continúan sus actividades de manera independiente.

En el 2006 regresa a formar parte de las farmacias franquiciadas bajo el nombre de Farmacias Comunitarias en este año también se logra la apertura de un nuevo punto de venta en la misma ciudad, en el año 2010 se instala el sistema de información de gestión NEPTUNO, en el 2014 surgen cambios esto se da a las exigencias actuales sanitarias donde se hace la separación entre el consultorio, atención al cliente, perchas y bodega de productos.

En el 2016 se instala equipos de seguridad y vigilancia, en este año también se instala el nuevo sistema administrador Neptuno Light. Es una empresa dedicada a la comercialización de productos del área farmacéutica, cosmética y bisutería, entre sus principales activos tiene una infraestructura propia de diez metros cuadrados, cuatro stands que están divididos entre el área de productos en ofertas, bisutería y cosmética, cuenta con cuatro perchas, tres equipos de cómputo, una refrigeradora, dos SMART TV, un escritorio y tres sillas.

Entre sus principales proveedores están los laboratorios farmacéuticos como Novartis, Bayer, Merck Sharp & Dohme y Pfizer, los distribuidores locales ARTISFARMA, DIFAL Y APROFARM, Boticas Unidas, que permiten tener una capacidad de respuesta oportuna.

Los clientes internos con los que cuenta la farmacia en la actualidad son sus tres colaboradores los cuales tienen a cargo la atención al cliente, dos propietarios quienes se encargan de la administración mientras que la doctora propietaria se encarga de brindar el servicio de atención en medicina general y el grupo de proveedores quienes abastecen a la empresa de manera oportuna, lo que permite el desarrollo de las actividades diarias propias del negocio.

La estructura del caso se centra en la matriz de las Farmacias Victoria ubicada en el Cantón Simón Bolívar, por medio de esta investigación se descubre que la empresa presenta problemáticas esto se debe a la falta de capacidades y aptitudes de los colaboradores, que se refleja en el bajo desempeño laboral que es causa de la falta de competencias lo que impide que se desarrollen con normalidad las actividades propias de la empresa y su vez la incomodidad de los clientes al no recibir una atención oportuna.

Las capacidades de los empleados según *Pimenta & Martínez (2014)* afirma que:

Uno de los temas más importantes de los últimos años ha sido el papel de los empleados en las organizaciones. Esta realidad requiere mejorar el conocimiento de los trabajadores a través de una formación adecuada para posibilitar que sus habilidades técnicas y su potencial creativo se puedan movilizar en la realización de tareas complejas y con mayor autonomía.

En unión con las aptitudes según *Arenal (2016)* afirma “ Otra de las cualidades indispensables que debe tener el vendedor está relacionado con los conocimientos (todo aquello que sabe, conoce y entiende) que son necesarios para que desempeñe apropiadamente sus funciones”.

Al interpretar lo que expresan los autores en sus definiciones, se argumenta que la farmacia no cuenta con un personal competente que desarrolle sus tareas de forma correcta, es importante tener los conocimientos indispensables que permitan cumplir las actividades asignadas y ser el motor fundamental que la empresa necesita para alcanzar la eficiencia en el desempeño laboral.

El desempeño laboral según *Toala & Osejos (2017)* Se lo puede definir como “ El comportamiento de los empleados para el logro de los objetivos de la compañía, un excelente desempeño laboral es la fortaleza mas importante dentro de la organización”. (pág. 48) Realizar las tareas asignadas de la manera más oportuna mediante la adquisición de conocimientos y habilidades, permite al individuo ser competitivo frente a las exigencias de los empleadores y las necesidades cambiantes de los consumidores actuales que tienen mayor acceso a la información.

La empresa al no contar con un personal que posea las capacidades y aptitudes deseadas para efectuar las ventas no podrá brindar una atención al cliente de manera oportuna esto se debe a la falta de competencias por parte de los colaboradores para brindar el servicio en asesoría farmacéutica, cambio de alternativas comerciales, tiempos de esperas que generan incomodidad. Estos inconvenientes atentan en las buenas relaciones con el cliente que genera bajos niveles de ventas.

Las competencias profesionales según *Gonzales & Perez , (2017)* Afirma que se definen como:

Un conjunto de comportamientos que hacen eficaces a los profesionales en determinadas situaciones en las que se mezclan el saber, el saber hacer y el querer hacer, es decir, los conocimientos, las habilidades y las actitudes. Estas competencias pueden adquirirse mediante la formación académica correspondiente o a través de la experiencia laboral. (pag.13)

Al considerar lo que definen estos autores, se argumenta que los colaboradores de la empresa no cuentan con una formación académica en el área farmacéutica ha excepción de uno que posee un certificado de auxiliar de enfermería los otros dos no cuentan con formación en esta área, lo que impide tener competencias para dar explicaciones claras y concretas.

Sin embargo la empresa cuenta con un programa de capacitación de DIFARE S.A que es para todos los empleados que forman parte de las cadenas franquiciadas los costos corren por cuenta de esta empresa, en algunas ocasiones no asisten por los horarios que suelen coincidir con los del trabajo o no tienen para cubrir los viáticos son circunstancias que impiden que el personal tenga acceso a conocimientos actuales sobre temáticas de importancia.

La capacitación en la organización es un pilar fundamental que ayuda a los individuos a mejorar en el desempeño de sus funciones según *Prieto (2014)* Afirma que:

Es básica para crear valor para los clientes; mediante el conocimiento claro, profundo y preciso de los productos, la empresa, la misma competencia, las técnicas de venta, la calidad en el servicio y el conocimiento interno del vendedor o prestador de servicio.

Las capacitaciones son una herramienta indispensable en las entidades para poder adquirir la información necesaria que encamina a un desempeño laboral eficiente; contar con un programa de capacitación en las empresas surge como una necesidad primordial de los empleados a la cual deben responder los empleadores, para dotar de competencias tanto en conocimientos como habilidades que consideren que existe alguna falencia, las empresas actuales aportan con la flexibilidad al otorgar la disponibilidad al colaborador en cuanto al tiempo del trabajador para que pueda cumplir con el programa.

La capacitación resulta más conveniente para las organizaciones frente a la contratación de personal con formación en esta área por los costos elevados en los salarios en relación a un empleado sin ella, muchos de los empresarios farmacéuticos prefieren contar con un número mayor de empleados aunque no cuenten con suficiente conocimiento, estas decisiones equivocadas impiden que se brinde un servicio de atención de calidad.

Desde el punto de vista empresarial en cuanto a la gestión de calidad de los servicios la formación según *Equipo De Tutores, (2015)* Afirman que:

A través de esta se persigue proporcionar la cualificación optima de los empleados con el objetivo de aumentar su rendimiento en la empresa. En concreto, esta formación puede tener dos fines: la promoción de empleados a puestos superiores o la mejora del trabajo en el puesto actual. (pag.75)

La Farmacia Victoria no realiza ninguna autoevaluación de competencias que ayude a detectar las falencias en cada uno de los empleados en función de los problemas, esto impide la ejecución del plan de capacitación de manera correcta, es decir que se desarrolle en acuerdo a las necesidades de cada individuo esto permite que se pueda coordinar entre los empleados para que asistan a las capacitaciones de acuerdo a las temáticas que la empresa considere oportunas para reducir los efectos negativos.

Se evidencia otra problemática en la Farmacia Victoria por desconocer las características de los productos del área farmacéutica, tanto de la composición, indicaciones, forma de administración y las contraindicaciones; en relación a los demás productos que oferta la empresa no existe mayor inconveniente, al no contar los colaboradores con ciertas aptitudes que deben desarrollar como son las de conocer la empresa, el producto y el mercado, esto impide que

puedan solucionar problemas a los clientes en relación al uso y dudas que se presentan a cerca de los productos al no poder cumplir estas expectativas generan incomodidad al cliente y dudas.

Conocer el producto que la empresa oferta es uno de los factores que el vendedor debe tener presente según *Gago, (2018)* Afirma que:

Debe conocer mejor que nadie el producto o servicio que vende, todas sus características, forma de uso, etc. Este aspecto es especialmente importante cuando son vendedores técnicos, esta habilidad es aún más importante porque el vendedor tiene que saber explicar el producto con sus características técnicas, adaptándose al nivel de conocimientos del cliente. (pág. 29)

Los colaboradores al no conocer la información del producto y no contar con ciertas habilidades como la expresión verbal, empatía, saber escuchar y creatividad para poder brindar una atención de forma correcta para lograr satisfacer las necesidades, solucionar los problemas que el cliente exponga y pueda percibir que los vendedores se interesan en él, siendo ellos quienes marcan la diferencia en atención frente a los competidores, tiene en sus manos el compromiso y la responsabilidad de que el negocio funcione una falla en este punto genera la insatisfacción del cliente, desconfianza y los rumores negativos que pueden traer como consecuencia la pérdida de clientes.

Los recursos verbales según un *Equipo Editorial ELEARNING S.L, (2017)* Afirma que:

Es importante que el contenido en la expresión sea claro, sencillo y completo. Como puedes imaginar, el contenido de la comunicación oral en el Dependiente de Comercio gira en torno al producto o servicio ofertado, luego cuanto más se conozcan sus características, aspectos positivos y demás elementos, más rico será el contenido y más receptivo estará el cliente a la información transmitida. (pág.166)

La falta de conocimientos sobre los atributos de los productos por parte de los empleados obstaculiza que puedan dar explicaciones claras que permite a los clientes conocer sobre los beneficios, características y ventajas que se consideran al momento de realizar una compra, más aun cuando se trata de la salud, no es un simple cliente se convierte en un paciente. Trae como consecuencia que los clientes no acudan con mayor frecuencia, a excepción de los días que atiende su propietaria profesional de medicina general quien presenta gran ventaja frente a sus empleados en cuanto a conocimientos y habilidades que se ven reflejadas en los niveles de venta que alcanzan hasta el 50% más de lo normal desde este punto de vista los agentes de venta son dependientes de los conocimientos de la profesional he incluso no controlan caja, solo cumplen con la búsqueda en perchas y entrega del medicamento se convierten en auxiliares, esto genera mayor inseguridad frente a los clientes.

La falta de habilidades para desempeñar sus labores asignadas en la empresa es evidente en los colaboradores al no reunir las características necesarias para realizar las ventas de manera efectiva, carecen de paciencia, capacidad de escuchar, energía, entusiasmo lo que dificulta identificar con claridad las necesidades de los clientes, tienen que pedir a la profesional que asesore ciertos casos que para ellos no están claros o no comprenden que desea el cliente o que se le puede administrar según los síntomas que expreso.

El ser humano desarrolla ciertas destrezas más que otras, la capacidad de escuchar según *Bhalla, (2016)* la define:

Está es una habilidad que se les da naturalmente a muchas personas y es realmente importante. La mayoría de la gente que no cuenta con esta habilidad ni siquiera se da cuenta de ello; por el contrario, estas personas suelen creer que son buenos escuchas. De hecho, reconocer esta habilidad es uno de los pasos más difíciles de dar.

El no poder desarrollar esta habilidad genera inconvenientes en el desempeño, el agente de ventas es quien maneja la conversación, realiza las preguntas para entender las necesidades, quien sabe escuchar realiza un proceso de manera efectivo y logra captar las ideas e interpreta lo que en realidad quiere un cliente.

Los colaboradores de la Farmacia Victoria no saben que educar la mente, es una parte importante en ventas, no asumir o adivinar lo que el cliente desea, el saber escuchar genera confianza, hacer notar el interés en la información que proporciona quien desea adquirir el producto es muy valioso para efectuar el cierre de una venta, el vendedor es quien tiene la responsabilidad de conectar al cliente con la empresa y generar la imagen en cuanto a la atención brindada para calificar la calidad del servicio.

El personal de la empresa le falta entusiasmo para cumplir con las metas establecidas, esa fuerza interior que permite que un individuo la trasmita a otro, demostrar entusiasmo según *Larc*, (2016) Afirma que:

Preséntate animado, se natural e imprime energía a tu presentación. Busca ser espontáneo, utiliza una voz expresiva, habla a una velocidad promedio de 150 palabras por minuto. Si hablas más lento drenaras la energía del público. Si pareces aburrido, lo transmitirás y tus clientes también lo reflejan. Si es necesario graba tus presentaciones y escúchalas para mejorar el ritmo y el entusiasmo en tu voz.

El entusiasmo en los vendedores se lo relaciona con el éxito que posee una persona en su trabajo seguido de información selecta sobre la actividad que desempeña, lo cual genera esta habilidad de manera espontánea y natural que es transmitida al posible cliente por medio de

resultados positivos en los ingresos por las ventas que obtengan los colaboradores, siendo así que las empresas también participan dando incentivos para quienes logran obtener los niveles de ventas por encima de lo que se asigna como meta, el reconocer el esfuerzo del agente genera motivación.

La empresa cuenta con el sistema Neptuno Light que facilita el proceso del control de inventario, sin embargo se presentan fallas que son causa de la mala manipulación por parte del personal. En la actualidad solo se trabaja con esta base de datos que permite a los colaboradores conocer el stock de productos al momento que el internet presenta inconvenientes o el suministro de energía eléctrica se suspende realizan las ventas sin utilizar el sistema, olvidan el registro de los productos que salen, cuando todo se normaliza, estos sucesos ocasionan que no coincida la parte electrónica con la física al momento de efectuar las ventas, algunas veces se presentan situaciones incómodas donde el cliente solicita el producto, se verifica en el sistema de control la existencia y al momento de la búsqueda en perchas no se encuentran ciertos productos.

La importancia que tiene en las empresas la gestión de almacén según *Servicio Andaluz De Salud, (2016)* “una buena gestión del almacén es fundamental para determinar qué tipo de artículos y en qué cantidad deben almacenarse y controlar el movimiento de estos artículos para poder reponerlos antes de que se agoten”. (pág. 126)

Se puede argumentar que el control de manera oportuna y correcta del inventario en la empresa facilita y mejora el desarrollo de las actividades, dentro de las opciones que se tiene es reducir la velocidad de la atención al cliente para evitar los errores mientras el sistema se cae, se debe realizar anotaciones de manera manual esto a futuro va a minimizar los tiempos al tener respuestas certeras sobre la cantidades de productos que se tiene, revisar al final de las

transacciones la factura, este control de manera correcta permite tener claro cuando se debe solicitar el ingreso de nuevos pedidos para el abastecimiento de la farmacia.

Los errores en el control del inventario repercute en la calidad del servicio que puede llegar hasta el punto de perder clientes, productos que necesitan una atención especial para evitar la caducidad, el ingreso de nuevos pedidos para evitar el desabastecimiento también provoca que se desconozca el total de mercadería e incluso puede llegar a provocar el robo por parte del personal.

El proceso para evitar la caducidad de los productos, se hace con seis meses de anticipación, se coloca en una parte de una percha para ver si se pueden vender, las devoluciones son admitidas por los laboratorios 60 días antes de la fecha de expiración, caso contrario el producto se desecha al cumplir la fecha, lo que genera pérdida para la empresa, este inconveniente se presenta en una escala muy baja, la retirada y tratamiento de los productos se realiza cada vez que se arreglan los productos, los de menor frecuencia demandada son los más vulnerables ante el sistema.

La retirada y tratamientos de los productos según *Castellana Perelló, (2015)* Afirma que:

Una de las funciones del técnico en farmacia es controlar periódicamente los medicamentos o productos sanitarios caducados que se encuentren en las distintas áreas de la farmacia y colocarlos en zonas específicas separadas del resto de existencias para impedir cualquier confusión. (pág. 97)

Este proceso se debe llevar de manera muy rigurosa para evitar inconvenientes de aspectos legales que pueden llegar a traer consecuencias como la clausura del negocio en caso de que un cliente denuncie este suceso que puede atentar en la salud del consumidor; razones por las cuales la profesional controla esta actividad.

Otra situación que se presenta en la farmacia es la desmotivación la cual es evidente, los agentes de venta no se interesan por satisfacer las necesidades de sus clientes, sus capacidades para desempeñar sus funciones no son las mismas, muestran poco interés por progresar, cumplen con sus horarios para evitar las sanciones esto provoca que se les llame la atención.

La desmotivación según *Cruz Matos, (2013)* consiste “ en un desinterés generalizado por desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida de entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que trabajamos" por otra parte la motivación juega un papel importante dentro de las organizaciones, permite mantener a sus colaboradores activos y listos para dar el 100 % en cada una de las actividades asignadas, la empresa debe brindar estabilidad a sus miembros, beneficios de ley, un ambiente laboral seguro y futuro laboral entre otros.

Una de las principales causas es la falta de futuro laboral, esto se debe a que la empresa solo está dividida por dos áreas una de consulta médica y la otra de ventas, lo que impide que se tenga aspiración de ascender, es la propietaria profesional de medicina general quien controla el personal de ventas, en caso de su ausencia se asigna las actividades de manera individual, donde cada uno responde de acuerdo a las ventas efectuadas en el sistema de control de la empresa.

Crear expectativas de futuro según (*Farré Busquet, 2013*) Afirma que “ hacer explícita la posibilidad de ascender dentro del negocio como recompensa para el esfuerzo, generar planes de carrera a largo plazo”. Al no existir esta posibilidad en la empresa contribuye a la desmotivación del personal lo que impide que descubra su potencial y muestre el interés por adquirir formación para cumplir con las expectativas de su empleador. Esto imposibilita que los colaboradores deseen competir a diferencia de un individuo con un alto nivel de motivación muestra resultados por encima de las proyecciones que presente el administrador.

La empresa no cuenta con un plan de incentivos esto frena las iniciativas de los empleados al momento en que sus esfuerzos no se reconocen, el rendimiento laboral no es el mismo de aquellos trabajadores que tratan de mejorar la productividad de la empresa para obtener su recompensa, las bajas expectativas en las ventas por parte de los empleados es evidente, cuando se quedan sin supervisión las ventas caen hasta un 50% de lo normal según lo que expresa su administrador, esto trae como consecuencia que no se cumpla con las metas.

Plan de compensación para la fuerza de ventas según *Acosta , Salas, & Jiménez , (2018)*

Afirma que:

Las funciones de los agentes de ventas son importantes pues llevar a cabo los planes y estrategias, manejar habilidades y conocimientos de ventas, administrar tiempos, gestionar objeciones implica que el trabajo sienta compensado su esfuerzo y dedicación a estas tareas. Las remuneraciones que percibe un colaborador en la organización representan el valor de su trabajo, constituyen su sustento y lo forman el sueldo, horas extras y otros pagos añadidos como bonificaciones y subsidios. (pág 35)

Al no contar la empresa con un plan de compensación para sus miembros trae como consecuencia que no muestre interés por elevar sus ventas, solo cumplen con las horas establecidas de acuerdo a sus turnos no ayudan a generar estrategias que permitan captar un mayor número de clientes.

Otra de las causas es el estrés laboral que se presenta en la organización que provoca en el personal un desempeño ineficiente en las funciones que tiene bajo su responsabilidad también afecta la atención al cliente esas aptitudes negativas que se ven reflejadas en tiempos de espera inadecuados estos factores pueden incidir en pérdida de clientes frente a la competencia.

El estrés laboral según ASEPEYO, (2018) afirma que: “Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo asociada a su percepción negativa de falta de recursos para afrontar las demandas laborales de forma equilibrada con su desarrollo personal y laboral” . Esto genera impacto en las capacidades de los agentes de venta al enfrentar adversidades que se presentan a diario.

El estrés en la empresa se manifiesta por una planeación de turnos inadecuados entre los empleados que laboran en la matriz con los de la sucursal mientras unos de ellos tienen turnos que van desde las 9:00 AM hasta las 17:00 PM, a diferencia de otros que les toca cubrir las horas faltantes en la mañana, tarde y parte de la noche, así como también el estrés propio del trabajo que ocasiona desgaste físico que impide el desarrollo de las funciones de manera eficiente y acorde a las competencias que demanda el cliente actual.

Todos los hallazgos mencionados repercuten en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, así como también en la atención al cliente, son factores que el propietario administrador debe considerar para tomar las acciones correctivas necesarias que permitan que la empresa logre tener el éxito que se espera. Desde el punto de vista de un administrador la empresa debe hacer uso del programa de capacitación con el que cuenta, también debe implementar un programa de incentivos de acuerdo a los niveles de ventas de cada uno de sus colaboradores, evitar la ausencia de la profesional de salud para brindar una mejor atención y generar la confianza que el cliente necesita.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que el estudio sobre las capacidades y aptitudes de los empleados se evidencian hallazgos que van desde la falta de competencias para desempeñar las actividades de venta, falta de conocimientos sobre los atributos y características de los productos así también carencias de habilidades primordiales para ejecutar de manera adecuada el proceso de venta lo que impide que se logre un desempeño laboral eficiente para obtener la rentabilidad que la empresa desea.

Mediante los instrumentos de recolección se detectó los inconvenientes que se presentan a diario a los colaboradores por no dar una asesoría efectiva que imposibilita que se otorgue un servicio de atención al cliente de calidad, los agentes de venta trabajan desmotivados no sienten interés por mejorar al no contar con la posibilidad de un ascenso, tampoco cuentan con un plan de incentivos y la planificación de los turnos inapropiada, todos estos eventos causan el estrés sumada a la actividad intensa propia del trabajo.

En el estudio se da a conocer las diversas causas que producen que los trabajadores no adquieran las capacidades requeridas para el desempeño de sus funciones, esto permite tener conciencia sobre la importancia de dotar a los individuos de información actualizada por medio de capacitaciones que ayuden a reducir y prevenir las falencias en las empresas para evitar la insatisfacción de los clientes al momento de brindar el servicio de atención.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Véliz, M., Salas Narváez, L., & Jiménez Cercado, M. (2018). La Administración de Ventas; Plan de compensación para la fuerza de ventas. Editorial Economía, Organización y Ciencias Sociales.*
- Arenal, C. (2016). Perfil: habilidades, aptitudes y actitudes personales. San Millán: TUTOR FORMACIÓN.*
- ASEPEYO. (02 de 2018). Colaboradora con la seguridad social. Recuperado el 10 de 08 de 2018, de ASEPEYO: <https://prevencion.asepeyo.es/wp-content/uploads/FOLLETO-RIESGOS-PSICOSOCIALES-2018-02-estres-laboral.pdf>*
- Bhalla, P. (2016). La diferencia entre fracasar y triunfar; Capacidad de escuchar. India: House Grupo Editorial.*
- Castellana Perelló, C. (2015). Retirada y tratamiento de los productos. Madrid- España: Ediciones Paraninfo, S.A.*
- Cruz Matos, C. B. (27 de 05 de 2013). EOI Escuela de Organización Industrial. Recuperado el 10 de 08 de 2018, de Sitio web de blog EOI: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/27/desmotivacion-a-nivel-empresarial/>*
- Equipo De Tutores. (2015). Gestión de Calidad (ISO 9001/2015). España: Editorial ELEARNING.*
- Equipo Editorial ELEARNING S.L. (2017). Gestión de la atención al cliente/ consumidor. España: ELEARNING S.L.*

- Farré Busquet, N. (2013). Manejo de técnicas y habilidades relacionadas a la prestación de un servicio de tonatopraxia: Técnica de motivación. Málaga: ic Editorial.*
- Gago Muñiz, M. (2018). Características de los vendedores. Madrid: Editorial CEP.*
- Gonzales Acedo, J. C., & Perez Aroca, R. (2017). Formación y Orientación . Madrid- España: Ediciones Paraninfo, S.A.*
- Larc, A. F. (2016). Ocho pasos para incrementar tus ventas facilmente. Mestas Ediciones.*
- Pimenta Da Gama, A., & Martínez Ruíz, P. (2014). Medidas De Nivel De Programa: el interes en el aprendizaje y crecimiento. Barcelona: UOC.*
- Prieto Herrera, J. E. (2014). La Capacitación Para El Servicio. Bogotá: Ediciones ECOE.*
- Servicio Andaluz De Salud. (2016). Técnico/a en servicio. Madrid: Editorial CEP S.L.*
- Toala, S., & Osejos, J. (2017). Desempeño Laboral. Alicante: Área De Innovación y Desarrollo, S.L.*

ANEXOS

ANEXO N° 1
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FAFI
ESTUDIO DE CASO
CAPACIDADES Y APTITUDES DE LOS EMPLEADOS DE LA FARMACIA VICTORIA DEL CANTÓN SIMÓN
BOLÍVAR
FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha: 16/07/2018		Número de empleados: 3	
Lugar/Empresa: Farmacia Victoria		Área: Ventas	
Sujeto/Objeto de observación: Empleados		Hora de inicio: 8:00AM	
Tema: Capacidades y Aptitudes		Hora final: 11:00AM	
Hora de observación	Detalle de observación	Apreciación	
8:00 AM - 11:00 AM	No transmiten entusiasmo, creatividad, amabilidad al momento de efectuar las ventas	Carencia de habilidades	
	Movilización del personal de una farmacia a la otra, entrada de nuevo personal.	Turnos inadecuados	
	Falencias para dar explicaciones, el cliente tiene que repetir lo que solicita. El cliente espera que llegue la profesional para que lo atienda, se va si no está, pregunta a qué hora llega.	Falta de conocimientos	
	Pérdida de tiempo al momento de la atención, no encuentran los productos con facilidad o no hay	Problemas en control de inventario	

ANEXO N° 2
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FAFI
ESTUDIO DE CASO
CAPACIDADES Y APTITUDES DE LOS EMPLEADOS DE LA FARMACIA
VICTORIA DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR
ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA FARMACIA VICTORIA

NOMBRE: Edgar Roberto Medina Arboleda

1.- ¿Cuántos colaboradores trabajan en la farmacia y que nivel de formación tienen?

Son tres las personas que laboran en mi empresa mediante contratos por tiempo completo, también mi esposa quien es profesional en medicina general encargada del consultorio y en los tiempos libres también colabora en la atención al cliente y control del personal, soy yo quien administra el negocio.

2.- ¿En su ausencia los empleados desempeñan sus funciones de manera correcta?

Si cumplen con sus turnos de trabajo, pero los niveles de ventas no son los mismos que cuando esta mi esposa e incluso llegan a disminuir hasta un 50 % al comparar con los demás días.

3.- ¿Cuenta la empresa con un plan de compensación?

No, los empleados solo cuentan con sus salarios según lo establecido en la ley, la empresa no brinda ningún reconocimiento o pago extra por las ventas.

4.- ¿Tiene la empresa un programa de capacitación para los empleados?

Si, cuenta con un programa el cual con mayor frecuencia es dictado en la ciudad de Guayaquil, pero los empleados tienen más de un año que no asisten por factores tanto del negocio como personales.

5.- ¿Ha realizado usted alguna vez una evaluación de competencias a los colaboradores?

No, nunca se ha realizado una evaluación en la empresa.

6.- ¿Cuenta la empresa con algún sistema de administración de farmacias?

Si, desde hace mucho tiempo hoy en la actualidad se cuenta con Neptuno Light es un sistema de farmacia muy sofisticado que ha servido de mucha ayuda para el negocio.

7.- ¿Cuentan los empleados con contratos y los beneficios de ley?

Sí, todo empleado que ingresa a laborar en mi empresa procede a firmar un contrato por tiempo completo y también recibe los beneficios que la ley establece para evitar inconvenientes de aspectos legales o demandas por algún.

8.- ¿Cuenta la empresa con un plan de mejora para el cumplimiento de los procesos de ventas?

No, nuestra empresa no cuenta con ningún plan de mejora, tal vez más adelante.