



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A)

TEMA:

**NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA FARMACIA
COMUNITARIAS UBICADA EN LA CIUDAD DE BABAHOYO SECTOR LA
PJ**

EGRESADA(O):

MARCO AURELIO ZUMBA ORMAZA

TUTOR:

ING. JULY GAIBOR GAIBOR, MAE

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

El cuidado de tu salud es esencial, no siempre disponemos de un buen estado de salud, es ahí en donde la necesidad de acudir a un centro médico en busca de solución a nuestros problemas aflora de manera inmediata, la búsqueda de cierto medicamento en las farmacias se hace presente ya que son los distribuidores autorizados para la venta de medicina y otros componentes que van arraigado a la salud de las personas.

Las farmacias disponen de un origen muy antiguo e importante, ya que han sido los encargados de brindar productos que van directamente con la salud de personas, generando beneficios personales para los clientes y económicos para los dueños de las mismas otorgando esta herramienta hacia toda una comunidad en general enfocados en la mejora continua y en la implementación de nuevos productos en pos de la salud.

En la ciudad de Babahoyo el aumento de Farmacias se encuentra en una estrecha relación con el aumento de personas dentro de la ciudad, y cambios en la alimentación, gustos y estilo de vida que han incidido salud de las personas provocando la aparición de nuevos puntos de acceso a medicina dentro del cantón fluminense aumentando el uso de medicinas.

El estudio de caso presentado a continuación se deriva de la línea Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control en relación a la sub-línea de investigación de

Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, por lo que será aplicado con el objetivo de analizar los problemas que generan a la empresa la falta de capacitación y cordialidad de parte de los empleados de la farmacia Comunitarias, provocando una mala imagen y bajo reconocimiento, lo cual no permite el alcance total del cumplimiento de sus objetivos dentro de la organización.

En el estudio de caso siguiente se aplicó método inductivo, ya que se presentaron una serie de anomalías para formar una base de información concreta de los puntos influyentes dentro de la organización además, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento una serie de preguntas realizadas a los empleados de la Farmacia Comunitarias ubicada en la calle Sucre y Vargas Machuca en la ciudad de Babahoyo, donde se obtuvo como resultado que existía una falta de capacitación hacia los empleados, producto de dicha falencias a los colaboradores, se les han presentado inconvenientes al momento de realizar las ventas, las cuales dificultan las actividades diarias de venta de cada uno de los subordinados y el incremento económico de la empresa.

DESARROLLO

Farmacias “Comunitaria Sumedical” una de las nuevas franquicias adquiridas mediante el grupo Farmaenlace encargada de compra y venta de productos farmacéuticos, aseo, ciudad de salud en la ciudad de Babahoyo donde se encuentran con tres sucursales ya habilitadas y en funcionamiento en la ciudad, y una nueva sucursal en la parroquia la unión con el fin de ganar mercado y así competir con grandes franquicias ya posicionadas, concretamente el estudio de caso se centrara en nivel de capacitación de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo un pilar fundamental que se basa en los conocimientos de cada uno de ellos dentro de cada proceso de venta.

Se reflejan muchos problemas que en su mayoría afectan el nivel de cada colaborador al realizar las ventas dentro de La Farmacia Comunitarias y que en medida su ha pasado el tiempo tanto de la farmacia ubicada a la altura de la pj como en los demás puntos que laboran se proyecta un nivel de capacitación con muchas falencias, el mismo que es otorgado por la empresa lo cual provoca repercusiones negativas para el conocimiento y desarrollo en venta de los mismos colaboradores dado a que para el empleador no considera indispensable la labor de capacitar.

La toma de decesiones, al momento de escoger al personal que estará en la primera línea de la empresa que es el motor de ingresos es vital gestionar acciones asertivas y claras enfocadas a los objetivos de la organización elimina los errores y minimiza las perdidas; según (Chiavenato, 1993) hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de proacción. La administración de las

personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes. Impulsando no solo el trabajo en equipo y una cultura organizacional más sana sino mejora continua en todo el personal

Estar apto para trabajar hace mejorar como empleado y una buena capacitación según; (Rodríguez-Serrano, 2011) la capacitación es un aporte específico e invaluable a las organizaciones actuales, las actividades de capacitación se ubican en la mera actividad profesional, una empresa que capacita a sus colaboradores está en camino de la profesionalización naturaleza de la capacitación y el adiestramiento. Los tiempos modernos están formados por muchos cambios tanto que todos ellos están inmersa la capacitación, inclusive el éxito de mucha ha recaído en los cambios de la organización y en la inversión de nuevos conocimientos que permita una ventaja dentro del mundo comercial, ya que es simple pero la base de una organización sólida es capaz de eliminar problemas y aportar en la empresa.

El proceso de reclutamiento del personal dentro de la farmacia es muy efímero, ya las personas encargadas de realizar la convocatoria, en muchos casos concluyen con la contratación de personal que a medida que transcurre el tiempo dentro de la organización no demuestran lo expuesto dentro de las hojas de vida que están presentadas cuando postulan para la oferta laboral. Entendiéndose por reclutamiento de personal Dentro de la dirección de recursos humanos de una organización es un proceso muy relevante para la captación de los empleados más adecuados. La utilización de Internet es un fenómeno que ha generado cambios significativos en la forma de realizar el reclutamiento de candidatos. Esto se aprecia

en la manera en que las organizaciones difunden las ofertas de empleo y recogen información de los candidatos interesados a ocupar el puesto vacante. (Mateos, 2016).

El efecto que se dan por errores en el reclutamiento de personal, provoca decepción y molestias por parte de los superiores dentro de la Empresa ya que exponer una alta gama de conocimientos que luego no son defendidos en la práctica, tanto en manejos teóricos, como el uso funciones de los sistemas y la poca adaptación que los nuevos empleados da a notar poca veracidad y adaptación a empresa nueva.

Siendo el conocimiento pilar base de la organización, esa alta gama de saberes que por razones internas de coordinación no se logren adquirir, ocasiona un nivel inadecuado al momento que se encuentren en el área de trabajo, la capacitación laboral en el que el empleado del departamento ayuda a identificar los problemas que se presenten sean resueltos de forma correcta, todo recae en el desenvolvimiento y crecimiento empresarial de los colaboradores y las instrucciones previas a los problemas.

De entre lo mencionado existen inconformidades por parte de los clientes debido que ellos se sienten insatisfechos por la forma en que son atendidos por los empleados, debido que estos no se encuentran capacitados correctamente algo muy mal presenciado siendo una empresa en crecimiento entendiéndose por capacitación según; (Espino, 2015) en el artículo Capacitación y desarrollo empresarial explica que hasta hace algunas décadas las organizaciones no consideraban como indispensable la capacitación para sus empleados; es por ello que los empleados no pueden dar una alternativa a una medicina al momento que no hay un medicamento y en dadas ocasiones cuando compran no le dan la medicina en los

gramos solicitados eso ha generado una desconfianza en los farmacéuticos ellos dicen que las alternativas poco conocidas por eso prefieren no recomendar.

Donde ellos como vendedores sienten la necesidad de aprender constantemente debido a cambios que se dan en nomenclaturas farmacéuticas, sintiéndose con deseos de aprender y no planean ningún proceso para el aprendizaje dirigida hacia sus colaboradores. Este proceso es considerado como el conjunto de actividades encaminadas al desarrollo y adquirir mejores habilidades en el personal a todo nivel para que dentro de todas sus actividades puedan obtener un mejor desempeño; entendiéndose como capacitación planeada según.

Los cambios en la medicina se dan de forma constante, esto se ve más palpable en los días actuales, ya que las organizaciones dedicadas al abastecimiento de medicina fueron de las que siguieron laborando a pesar de los problemas, pero el hecho que sigan funcionando en días tan caóticos demostró que saber actuar antes beneficia tanto a la empresa como a los clientes. Según (Siliceo, 2009) Refiere que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Es frecuente que ciertos empleados que laboran en la farmacia Comunitarias presentan poco conocimiento en atención al cliente, ya que no saben cómo dirigirse a los clientes para que los mismo se convenzan en llevar un poco más de mercadería y poseen un parcial desconocimiento de los medicamentos; entendiéndose como atención al cliente según; (Pedraza, 2010) Explican que el desempeño laboral como la piedra angular para

desarrollar la efectividad y éxito de una organización; dentro de una farmacia como consecuencia no complementan las ventas con medicamentos de ayuda ya que se les nota nervios al momento de realizar las ventas generando una gran pérdida

Los empleados de la farmacia Comunitarias no aceptan críticas de parte de los clientes referente a la forma de atender y comportarse al momento de realizar alguna venta o cuando ellos le piden cambio de producto o solo saber el precio; no generan un buen rendimiento dentro de su puesto de trabajo; entendiéndose como rendimiento laboral según (Vecino, 2012) en su artículo digital La capacitación como protagonista de la productividad empresarial, explica la realidad empresarial por medio de la cual se plantea el rendimiento y la innovación por medio de un dinamismo que obligatoriamente lleva a las organizaciones a entender y aplicar las diferentes estrategias para alcanzar el éxito y por ser una de estas estrategias la capacitación, convirtiéndola en un elemento diferenciador entre las actividades que son una inversión y no un gasto.

La tarea de capacitar es diversa y se acopla a los diferentes tipos de empresa porque cada empresa aprende de forma distinta, ya que cambia su naturaleza, origen, finalidad que a llevado a formar diferentes tipos de enseñanza que según; (Grados, 2016) explica que tipos de enseñanza que pueden ser utilizados para capacitar personal, como todo proceso tiene que ser realizado por etapas y las más importantes son la transmisión de información, la cual tiene la finalidad de producir una huella que permita la modificación de la conducta; con ello se da la adquisición de conocimientos, nuevas habilidades o capacidades y combinado con la experiencia generan un aprendizaje susceptible a manifestarse en un tiempo futuro existiendo tantas buenas maneras de enseñanza dentro de la empresa.

Crear un ambiente laboral, tranquilo que te permita a los trabajadores desarrollarse como colaborador y que te ayuden a sentirte bien, el trabajo en equipo, dividirse las tareas a realizar, la confianza entre cada uno de los trabajadores de una misma área, pero él no dividirse las tareas ocasionan conflictos, el no saber qué actividades para cada persona hasta donde puedes realizar, no tener una asignación adecuada de tus tareas provoca que cada empleador tome un cierto nivel de mando que hasta cierto punto hace que una persona realice más actividades que otra.

Los problemas siempre están presentes debido a que múltiples personas trabajando no piensan de la misma forma, pero saber armonizar todo es lo que ayuda al bienestar laboral dentro del puesto de trabajo; los conflictos se dan sea en que se busque una solución o en que se entre por prevenir; Si bien un buen diseño de la actividad puede prevenir algunos conflictos, también es cierto que precisamente ciertos elementos de un buen diseño pueden provocar que los conflictos afloren rápidamente según (Molina, 2008) Cuando no se tiene la formación adecuada, existen conflictos, los conflictos ocasionan peleas y las peleas entre los colaboradores de la misma empresa o entre el mismo horario de trabajo genera el ambiente tenso para los compañeros de trabajo, generando disputas por cada problema desde pequeños inconvenientes hasta problemas de carácter mayor y así cada empleado es más enfocado en las peleas con sus compañeros que en atender a los clientes.

Puntos importantes que comentaron que los trabajadores que laboran dentro de la farmacia, una vez que ya tienen tiempo trabajando continúan sin recibir la capacitación adecuada, solo ingresan mediante la aprobación de uno cursos sobre medicina de manera

genérica; entendiéndose como una capacitación adecuada según; (Siliceo, 2009) refiere que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador; donde ellos sienten que no tienen una guía de atención al usuario lo que ha generado conflictos entre los superiores y un poco compromiso de aprender genera un temor diario entre las distintas ventas dentro del día.

Y se sabe que los trabajadores son la cara de la empresa y en ello no se demuestra una buena presencia para los clientes. Los posibles clientes de la farmacia Comunitarias debido a la ineficiente atención que reciben por parte de los empleados prefieren ir a otras cadenas farmacéuticas más reconocidas buscando una mejor atención lo que provoca que el nombre de la empresa no sea reconocida evidenciando una falta de organización entendiéndose como organización según; (Cabrera, 2009) explica que la tarea de la organización se convierte en desarrollar las capacidades que puedan permitir la apertura a nuevas tecnologías, a nuevos desafíos, las necesidades de adaptación se vuelven más urgentes; este tipo de conocimiento es en el que se incluyen las habilidades, experiencia y la inteligencia, y responden a la transformación de los individuos.

Estos pueden ser aplicados para alcanzar la productividad de las diferentes organizaciones para alcanzar la productividad por medio de una mayor capacidad para desempeñar tareas conocidas o para emprender tareas nuevas y diferentes como la innovación y como consecuencia aún no se encuentra en la mente de los usuarios mala organización empresarial. Se aprecia muchas farmacias dentro del cantón Babahoyo con muchos descuentos y la competencia cuanta con personal capacitado con publicidad

llamativa por parte de la competencia en donde no se están adaptando a los cambios dentro de su entorno; entendiéndose como cambio según. (Gore, 2015) el contexto actual imponga a las organizaciones la necesidad de cambio, hay algo paradójico en la demanda que le pide a las organizaciones el cambio de su diseño con el cual fueron formadas; cada actividad ya tiene una forma de realizarse y también ciertas rutinas en realidad existen paradigmas que evitan cambios y de esa manera asegurar el cumplimiento de las rutinas que algún día se mostraron útiles esto genera ausencia de clientes en la farmacia.

La farmacia Comunitarias presenta constantemente caídas del sistema debido a las insuficiencias en el software de ventas de la empresa ocasionado por el uso de un sistema desactualizado, esto genera una baja en la calidad de ventas donde según; (Berry, 2016). Dentro de una definición de los sistemas de organizaciones, la dirección de calidad es la dirección de procesos, que deben mejorar continuamente para lograr satisfacer las necesidades del cliente un sistema es un juego de procesos y recursos que se diseñan para lograr un objetivo deseado, como crear un producto. El producto puede ser tangible, hardware o algún tipo de material, intangible: software o servicio, y/o una combinación de estos. El objetivo del sistema define prácticamente el sistema y sus límites. Los empleados debido a su programa desactualizado y máquinas desactualizadas hacen que tenga caída de red en la farmacia generando un estrés.

Los empleados de la farmacia Comunitarias desconocen cómo organizar una percha de manera correcta debido a que no fueron entrenados con la técnica para que sea una organización llamativa al público; entendiéndose como técnicas de enseñanza según (Grados, 2016) explica los diferentes tipos de enseñanza que pueden ser utilizados para

capacitar personal, como todo proceso tiene que ser realizado por etapas y las más importantes son la transmisión de información, la cual tiene la finalidad de producir una huella que permita la modificación de la conducta; con ello se da la adquisición de conocimientos, nuevas habilidades o capacidades y combinado con la experiencia generan un aprendizaje susceptible a manifestarse en un tiempo futuro en donde se hace la difícil tarea de llegar a ellos.

Las cuotas de venta que le exigen los administradores a los empleados es muy alto en comparación al total de ventas que la empresa logra mensualmente, esto provoca estrés e inconformidad de parte de los empleados hacia los jefes porque el pago a recibir como compensación es bajo, todo esto es resumido en que a estrategia de venta no es la correcta o incluso no existe; entendiéndose como estrategia de ventas; (Guzmán Paula, 2019) cualquier empresa en distintas áreas dependiendo de su necesidad, va a requerir implementar estrategias que le permitan conseguir aumentar las ventas, atraer más clientes, fidelizar a los mismos, disminuir los costos operativos y de producción, maximizar las utilidades del negocio, entre otras; además de analizar, definir e implementar estas estrategias se requiere de tiempo y conocimientos claros para lograr buenos resultados.

Y aunque mantener las ventas siempre positivas, la forma de plantear la idea no es la forma mas adecuada , incorporación del personal instruye a un ambiente eficiente que permite laboral por cuenta propia y en beneficio de la organización; según (Desler, 1996), principalmente debe estar en la capacidad de responder a metas, desafíos y necesidades del sistema de salud siendo proactivos a la demanda futura. Considerando que el principal énfasis, en cualquier proyecto de mejoramiento, debe ponerse en la inversión en recursos

humanos; el programa apuesta al perfeccionamiento de la capacitación de los actores del sector salud.

Sin el personal concentrado pueden llegar a los clientes; y el sentirse inmerso en la empresa aumenta el saber en el área determinada y mejora en los niveles en los que se encuentra el trabajador elevando la moral y sentirse como una gran fuerza para la organización dándole así una identidad dentro de la organización adoptando políticas de la misma que repercuten favorablemente en la organización.

Se debe capacitar a las personas encargadas de llevarlas a cabo para que éstas logren la eficiencia y los resultados esperados, desde el nivel más operativo como pueden ser los vendedores hasta el nivel gerencial. No siempre se puede saber todo de una especialidad, pero cada refuerzo que es realizado para los trabajadores para saber más aporta a dar una solución más complementaria ante la necesidad de los clientes, ya sea cuando van con receta médica o cuando el cliente no dispone de una receta, y solo explica los síntomas que lo aquejan en el momento determinado.

Un puesto de trabajo involucra múltiples actividades, no todas las actividades son evidentes algunas de estas pueden llegar a ser imperceptibles ante la vista de superiores pero siempre están presentes, el extracto de todas ellas otorga un plus significativo para el área que se esté tratando en un determinado momento, ubicando a la empresa en la mente de los consumidores potenciales, detalles minúsculos como: el carisma, paciencia, empatía también crea una ventaja competitiva entre las farmacéuticas que están cerca; según (Solarte, 2009) una organización adquiere una ventaja competitiva trascendental cuando dedica parte de sus

actividades, recursos y tiempo a la formación y gestión eficiente de su talento humano. Por ello, es necesario que el área de la empresa encargada de la gestión humana tenga claramente definidos los procesos y actividades que se deben llevar a cabo para mantener una adecuada relación entre la organización y las personas que desempeñan diversas funciones en la misma.

Los empleados de la farmacia, por motivo de no estar correctamente capacitados no tienen las respuestas a las preguntas de los clientes y eso genera que los colaboradores discutan con los clientes en referencia a medicación, por ello los consumidores sienten poca amabilidad en las ventas, los empleados no son proactivos en la aplicación de administración de ventas; entendiéndose como una persona proactiva según; (Cabrera, 2009) Conocimiento proactivo es el conocimiento que se arma en la fortalezas personales para anticiparse a las necesidades y provocar los cambios que sean lo suficientemente efectivos para generar una transformación en el entorno, la competitividad es una garantía de la pro actividad bien enfocada, la gente está motivada al momento que se está en capacitación; ya que normalmente no encuentran soluciones a los problemas que se presentan en las ventas y ha generado una falta de compromiso con la empresa.

Evitar malentendidos por componentes, diferencia de opiniones entre los clientes y el vendedor es fundamental carecer del conocimiento hace que hasta cierto momento el vendedor termine dando un producto que no iba direccionado a la receta, ya que cada composición en los productos que se vende es de forma similar, pero están orientados a cumplir otro beneficio, ya que una palabra dentro de la presentación de un medicamento cambia totalmente su uso.

Las personas componen el núcleo ejecutivo de la compañía. Entre ellas se cuentan los ingenieros especializados, los responsables de finanzas y el personal de ventas industriales. Los expertos no han podido determinar si será posible estructurar un curso para grupo de intereses tan diversos donde la capacitación que va a necesitar este grupo directivo Si bien no son de la misma área son personas que están sumamente ligadas a la producción por lo que se debe dar una capacitación enfocada a la producción costos y a la importancia que tienen una área como otra como el mal manejo o buen manejo; entendiéndose por un buen manejo de organización según; (Gore, 2015). No importa que el contexto actual imponga a las organizaciones la necesidad de cambio, hay algo paradójico en la demanda que les pide a las organizaciones el cambio de su diseño con el cual fueron formadas, cada actividad ya tiene una forma de realizarse y también ciertas rutinas que ayudan paradigmas que evitan cambios y de esa manera asegurar el cumplimiento de las rutinas que algún día se mostraron útiles; afecta a la otra área. Pero al igual que en otras capacitaciones realizar una evaluación para ver el aprovechamiento que tuvieron de la capacitación.

Es el momento donde entra la logística, ya que una capacitación debe ser un refuerzo, aplicarlo un arte dentro de la organización; según (Silva, 2015) la adecuada gestión logística dentro de la empresa permite velar por su crecimiento y desarrollo sostenible, el mejoramiento continuo de los servicios procesos y la actualización y cumplimiento de políticas administrativas y normalidad aplicable. Logrando así transformar el conocimiento y dar pie a una mejoría de forma contante

Al aplicar en la Farmacia Comunitarias la técnica del instrumento de recolección de datos es la encuesta que mediante la misma , se pudo determinar que las consecuencias de la

ineficiente relación laboral en el desempeño empresarial están dadas en varios aspectos, mencionando como más importante más de 75% de los trabajadores consideran que el nivel de capacitación otorgado por la institución es pésimo para que ellos crezcan empresarialmente y adquieran conocimientos nuevos, por otro lado el 25% se encuentra entre que aceptan que poseen una buena instrucción previa al trabajo y no poseen dificultades dentro de jornada laboral.

Otro cuestionamiento sobre la frecuencia en la que se desarrollan los problemas en la “Farmacia Comunitarias”, se pueden apreciar los resultados de la encuesta mostraron que; dentro del total de encuestados de cuatro colaboradores el 50% del personal de ventas que labora se han presenta con problemas dentro de su puesto de trabajo en casi todos los días generando conflictos diarios en el momento que laboran y el 50% explica que casi nunca tienen problemas dentro de su puesto de trabajo.

CONCLUSIONES

A través del estudio de caso realizado en la Comunitaria Sumedical, se concluye que las consecuencias de una ineficiente capacitación dentro de área de trabajo en la que están sometidos cada uno de los colaboradores ha provocado problemas en el rendimiento en jornadas de trabajo y conflictos entre empleados que allí se encuentran, debido que la capacitación instruida al momento de ingresar a laborar no fue la más óptima y las posteriores no fueron suficientes y en varios casos nula para la realización de todas sus actividades diarias generando que el trabajo sea realizado de una manera negativa y conflictiva.

En las encuestas que se realizaron en la Farmacia se constató las lagunas en base a conocimientos fundamentales en medicinas, generando problemas diarios, en los cuales se ven reflejados en la devolución de compras efectuadas por los clientes, que de forma negativa expresan que no fueron atendidos de la mejor restando de esa forma el poder adquirir un mercado fiel a la farmacia que le permita estar al nivel de empresas farmacéuticas ya establecidas en el mercado de la ciudad de Babahoyo.

Se observó que en la Farmacia existen múltiples errores dentro de su organización, de manera interna y externa; de tal manera que se genera un ambiente laboral inestable, ya que al estar en un área expuesta a los clientes sumándose constantes problemas de software y hardware y una pandemia hacen que la tarea de realizar una venta de forma eficiente no se realice a cabalidad, generando disputas dentro de los procesos de compras sean tantos con sus superiores como con los mismos clientes.

REFERENCIAS

- Berry. (2016). Capacitacion del personal. En BERRY, *Recursos Humanos* (pág. 92). Mexico: HS.
- Cabrera, J. (2009). ¿Porque es importante la capacitacion? *cid* .
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la administración de personal*. McGraw-Hill.
- Desler, G. (1996). *Administración del Personal*. Mexico: Prentice.
- Espino, M. (2015). Capacitacion y desarrollo empresarial. *Excellence capacitacion ejecutiva*, <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/capacitacion-y-desarrollo-empresarial/>.
- Gore, E. &. (2015). *Una introduccion a la formacion en el trabajo: hacer visible lo invisible*. Mexico: Fondo de la cultura economica de España.
- Grados, J. (2016). Capacitacion y desarrollo de personal. *Trillas*.
- Guzmán Paula, C. D. (2019). Tesis. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45510>.
- Mateos, M. B. (2016). El reclutamiento de personal a través de los sitios web corporativos: Valoración desde la perspectiva de la web como servicio electrónico y como producto. (U. d. Extremadura, Ed.) *Doctoral dissertation*.
- Molina, B. L. (2008). *El papel de los compañeros en las peleas y su relación con el estatus sociométrico*. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2(1),.
- Pedraza, E. A. (2010). Desempeño y estabilidad laboral. *ciencias sociales*, 495-497.
- Rodríguez-Serrano, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. UOC.
- Siliceo, A. (2009). Capacitacion y desarrollo de personal. *Limusa*, Mexico.
- Silva, P. P. (2015). *Modelo de capacitación sobre logística integral de almacenamiento para autoservicios de retail*. Scientia et technica.
- Solarte, M. G. (2009). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana*. Pensamiento & Gestión.
- Vecino, J. M. (2012). *La capacitacion como protagonista de la productividad empresarial*. Obtenido de gestionpolis

A

N

E

X

O

S

ANEXO 1. ENCUESTAS:

1. ¿Qué tan importante es su desempeño dentro de la farmacia Comunitarias?

Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

2. ¿Cómo es tu trato con los clientes?

Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

3. ¿Qué tan frecuente recibes una capacitación en la farmacia?

Todos los días	
Casi todos los días	
Ocasionalmente	
Casi nunca	
Nunca	

4. ¿Qué tan importante es una capacitación para tu puesto de trabajo?

Muy importante	
Importante	
Neutral	
Poco Importante	
No es importante	

5. Estarías de acuerdo en recibir capacitaciones en tu empresa.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
indiferente	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

6. ¿Cuál es el nivel de complejidad en realizar una venta?

Muy fácil	
Fácil	
Neutral	
Difícil	
Muy difícil	

7. ¿Qué tan frecuente son los problemas en tu puesto de trabajo?

Todos los días	
Casi todos los días	
Ocasionalmente	
Casi nunca	
Nunca	

8. Estarías dispuesto pagar por un taller de capacitación para mejorar tu nivel de ventas.

Muy dispuesto	
Dispuesto	
Indiferente	
Parcialmente desacuerdo	
No dispuesto	

9. Estarías dispuesto a recibir críticas por parte de los clientes.

Muy dispuesto	
Dispuesto	
Indiferente	
Parcialmente desacuerdo	
No dispuesto	

10. Estar capacitado es clave dentro de la farmacia Comunitarias

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
indiferente	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

ANEXO 2. ENTREVISTA: REALIZADA AL ING. EDUARDO URRUTIA DUEÑO DE LA FARMACEUTICA

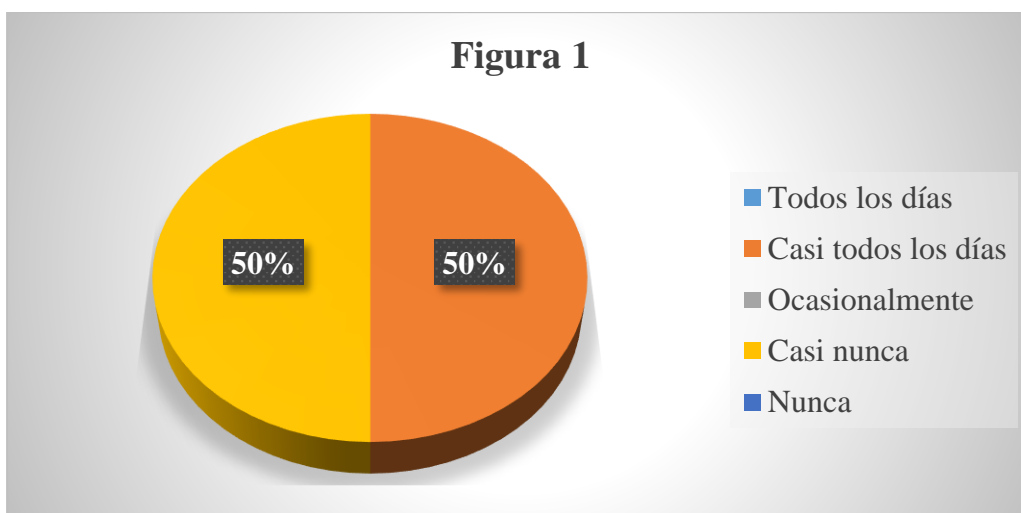
1. Que opina sobre las capacitaciones brindadas en Farmacia Comunitarias.
2. Conoce sobre lo que es una capacitación.
3. Cree usted que entender al cliente es fundamental en una venta
4. Estarías dispuesto a realizar una capacitación
5. Te sientes apto para laborar en tu puesto de trabajo
6. Te sientes capacitado para afrontar problemas en tu puesto de trabajo
7. Se han presentado problemas en tu puesto de trabajo
8. Qué opina sobre el buen trato para los empleados
9. Te sientes comprometido con la empresa
10. Te sientes apto para vender.

Resultados

En base a la encuesta realizada en La Farmacia Comunitarias se pudo efectuar una encuesta entre ellos se describen las preguntas más relevantes:

Pregunta 1: ¿Qué tan frecuente son los problemas en tu puesto de trabajo?

opciones	frecuencia	equivalencia
Todos los días		
Casi todos los días	2	50%
Ocasionalmente		
Casi nunca	2	50%
Nunca		
total	4	100%



Fuente: Resultado de la investigación

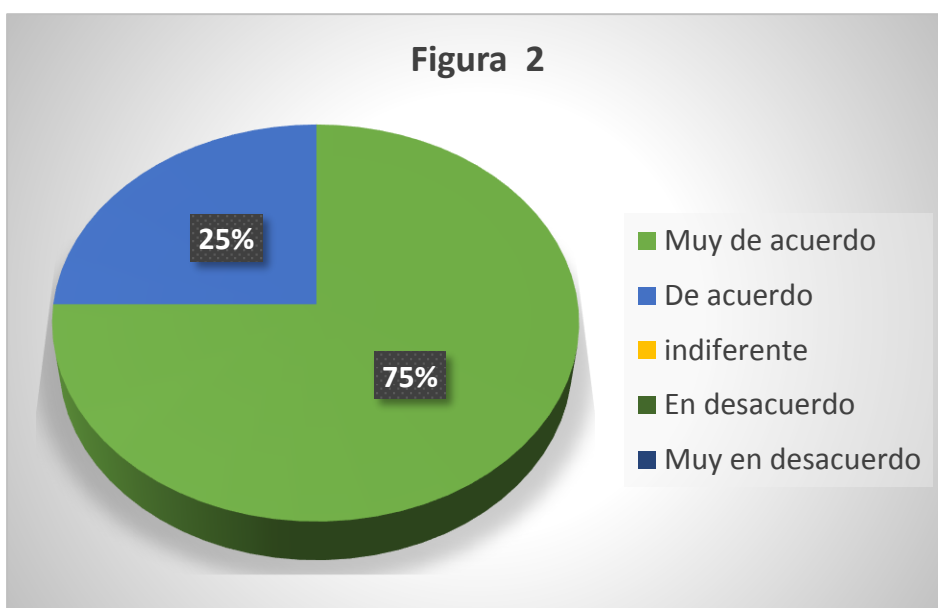
Elaborado por: Marco Zumba / 2020

Análisis:

Sobre la frecuencia en la que se desarrollan los problemas en la “Farmacia Comunitarias Sumedical”, se pueden apreciar los resultados de la encuesta mostraron que; dentro del total de encuestados de cuatro colaboradores el 50% del personal de ventas que labora se han presenta con problemas dentro de su puesto de trabajo en casi todos los días generando conflictos diarios en el momento que laboran y el restante 50% explica que casi nunca tienen problemas dentro de su puesto de trabajo.

Pregunta 2: Estarías de acuerdo en recibir capacitaciones en tu empresa.

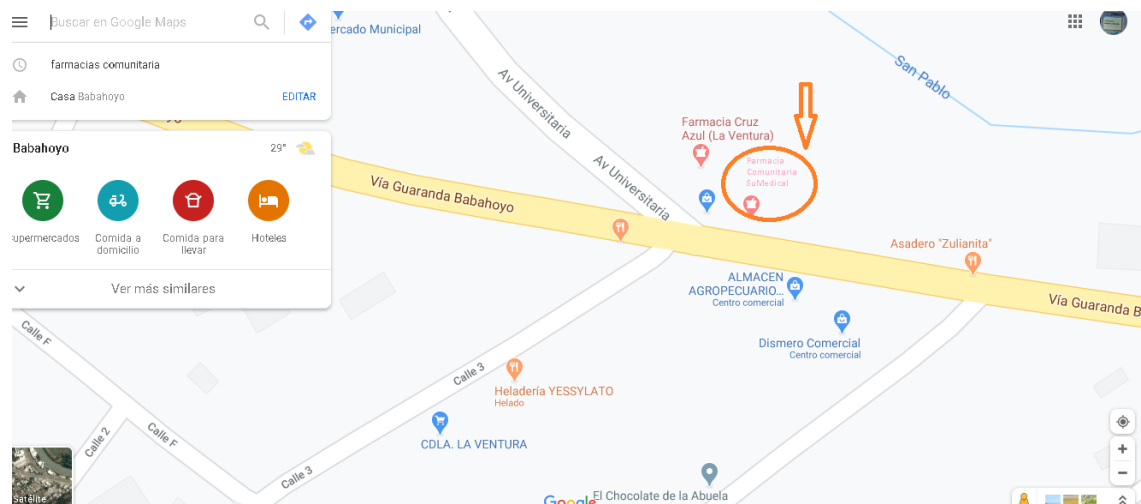
Opciones	Frecuencia	Equivalencia
Muy de acuerdo	3	75%
De acuerdo	1	25%
indiferente		
En desacuerdo		
Muy en desacuerdo		
Total	4	100%



Análisis:

En la encuesta realizada, en la pregunta efectuada en el nivel de aceptación de los empleados de la “Farmacia Comunitarias Sumedical” hacia un taller de capacitación para beneficio de ellos la encuesta mostraron que el 75% del personal que labora se encuentra muy de acuerdo y el restante 25% solo está de acuerdo en un taller de capacitación ambas respuestas muy a favor en pos de mejorar el nivel de los colaboradores de la franquicia farmacéutica.

ANEXO 3



Ubicación geográfica de la Farmacia Comunitarias