



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA FARMACIA COMUNITARIAS
UBICADA EN LA PARROQUIA EL SALTO CANTÓN BABAHOYO.

EGRESADO:

KEVIN JAMIL DIAZ VILLACIS

TUTOR:

ING. FRANKLIN MORALES REYNA MAE.

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El cuidado de la salud es esencial, no siempre se dispone de un buen estado de salud, es ahí en donde la necesidad de acudir a un centro médico en busca de solución a ciertos 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 arraigados 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 las 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 en específico en la Parroquia El Salto el incremento 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 en la 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, talento humano, tributaria, auditoría y control en relación a la sublínea de investigación Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, por lo que será aplicado con el objetivo de analizar los problemas que afectan la gestión de talento humano en la farmacia Comunitarias, 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, que sirvió para ayudar y 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 Parroquia El Salto en la ciudad de Babahoyo.

DESARROLLO

Las farmacias comunitarias son una de las nuevas franquicias adquiridas mediante el grupo Farmaenlace encargada de compra y venta de productos farmacéuticos, aseo y cuidado de la salud en la ciudad de Babahoyo, con el fin de ganar mercado y así competir con grandes franquicias ya posicionadas, concretamente el estudio de caso se centrará adaptar los servicios que serán para contratar a la persona que más se adecúe a cómo se trabaja en la farmacia y para elaborar una estrategia concreta que permita a los empleados que ya forman parte de la misma explotar sus capacidades.

La gestión que Talento Humano realiza 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 pérdidas.

Según (Chiavenato, (2009)) Define la Gestión del talento humano como: “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”

Para estar totalmente apto para trabajar en las farmacias comunitarias talento humano debe realizar capacitaciones para obtener un ambiente laboral excelente que aporte en todos los sentidos a la organización donde se trabaja. Según; (Pérez, 2021) “La capacitación tiene como objetivo incrementar las aptitudes y habilidades del individuo, mediante la enseñanza, para que éste pueda aumentar su desempeño al momento de realizar sus labores asignadas dentro de la organización”

La gestión que hace Talento Humano mediante reclutamiento de los trabajadores es constante y fundamental para la formación del personal que recién ingresa a una organización, para que éste se adapte rápidamente a su rol que deberá desempeñar; estudios revelan que una de las claves para que una persona pueda ir escalando peldaños dentro de la farmacia para la que trabaja, está precisamente en la continuidad de esa formación de los empleados.

Según; (Santos, 2010)

La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo.

El Proceso que realiza la Farmacia Comunitarias en el reclutamiento de personal para que pueda llegar al éxito se rige a los siguientes puntos.

1. Detecta las necesidades de la Farmacia
2. Escoge un modelo de contratación
3. Crea un plan de reclutamiento
4. Describe el puesto de empleo
5. Cuenta con una herramienta de hiring que facilite el proceso
6. Empieza la búsqueda
7. Convoca a los candidatos que más encajen con el puesto
8. Crea la entrevista
9. Es el momento de las decisiones a quien elegir

10. Ofrece el trabajo

11. Incorpora al empleado

Estos son los 11 pasos que realiza Farmacia Comunitarias para poder tener un personal de alta categoría y así llevar a la farmacia al éxito mediante el reclutamiento, este se realiza cada vez que hay un puesto vacante dentro de la misma y poder llenar ese puesto con una persona que tenga medidas exactas para ocupar ese puesto de trabajo.

Los tiempos modernos están enfocados en muchos cambios, inclusive, el éxito 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 solida es capaz de eliminar problemas y aportar en la empresa.

El proceso de reclutamiento del personal por parte de la gestión que hace Talento Humano dentro de la farmacia es minucioso, ya que son los encargados 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. La utilización del 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.

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos usados en el proceso de convocatoria de personas aptas para un determinado tipo de actividad. Es un concepto muy

usado tanto en el ámbito militar como en el laboral, y en todos los ámbitos en los que se requiera suplir una o varias vacantes.

Según; (Argentina, 2020)

El reclutamiento es el primer paso para atraer personas interesadas en un puesto de trabajo. El número de postulantes que acuden puede ser mayor al número de cupos, por ello, lo siguiente será realizar la selección más apropiada, según los requerimientos y competencias solicitadas por la entidad o empresa.

El efecto que se dan por errores en el reclutamiento de personal por parte de talento humano, 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 Talento Humano por 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 de algún 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.

Desde que se abrió la farmacia comunitaria se estuvo de acuerdo dese gerencia que sean 4 empleados para trabajar en la misma sabiendo eso en la selección tenían que pasar 4 personas para obtener este trabajo. Los directivos no han podido determinar si será posible

estructurar un curso para grupo de intereses tan diversos donde la capacitación por parte de talento humano se 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 un área como otra como el mal manejo o buen manejo; entendiéndose por un buen manejo de organización

Una de las estrategias principales a la hora de la selección en la farmacia es la entrevista. Una de las técnicas que se ha vuelto tendencia en la gestión de talentos es el assessment center, este es un proceso lógico que se basa en ejercicios de simulación y evaluación a los candidatos. Por otro lado, también se está usando el outsourcing para la selección de personal, consiste en delegar todo el proceso a un tercero, mientras que la empresa en este caso la farmacia se dedicaría por completo al negocio.

El proceso de selección del talento humano tiene un rol protagónico dentro del desarrollo de la farmacia. Por ello, es importante poseer las herramientas correctas tanto para el reclutamiento como para la selección. Una buena selección aborda a un candidato desde distintos enfoques, conociendo sus cualidades y las formas en las que las aplicará en el momento oportuno.

El proceso de Captación y Selección del talento humano continúa siendo parte fundamental de la gestión de los departamentos o gerencias de RRHH de las organizaciones hoy en día, atraer al candidato mejor calificado dependerá de técnicas especializadas y procedimientos claramente establecidos que permitirán el ingreso de personal con las cualidades y competencias necesarias para desempeñarse en los distintos cargos.

Según; (Bertha, 2019)

La capacitación laboral que hace talento humano dentro de la selección tiene como gestión principal un método aplicado por las empresas para que su personal adquiriera nuevos conocimientos profesionales, dentro del área en la que se desempeña normalmente o en otras porque se considera que cuenta con las herramientas para asumirlas. Por lo general, la capacitación laboral se produce ante un ascenso o incorporación. La empresa valora al empleado y le facilita la adaptación a través de la capacitación personal con base en sus nuevas funciones para que pueda ofrecer mejores resultados a partir de las metas planteadas dentro de la empresa.

Según; (Bizneo, 2016)

La gestión de talento humano acopla a los diferentes tipos de empresa porque cada empresa aprende de forma distinta, ya que cambia su naturaleza, origen, finalidad que ha llevado a formar diferentes tipos de enseñanza que según; (Grados, 2020) 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.

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 (Webmaster, 2017)“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”.

Talento humano debe crear un ambiente laboral que le 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 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.

La inducción de personal que da talento humano es la integración entre un sistema social y los nuevos miembros que ingresan a él y constituye el conjunto de procesos mediante los cuales aprenden el sistema de valores, las normas, y los patrones de comportamiento requeridos por la farmacia en la que ingresan. También la inducción es un proceso de vital importancia dentro de la farmacéutica. A pesar de que los gerentes anteriores no la tomaron en cuenta, a través de ella se pueden implementar uno de los programas que normalmente se ignoran en la mayoría. La inducción tiene como objetivo familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, sus principales directivos, su historia, sus políticas y los manuales que existen dentro de la misma. Según; (Prieto, 2020) La inducción de personal es un proceso, mediante el cual, se familiariza al nuevo trabajador con

la empresa. Así este puede conocer su filosofía, cultura, su historia, políticas, patrones de conducta, etc. Básicamente, podemos resumirlo como la forma como se adiestra al nuevo elemento, para el puesto que ocupará, al jefe que tendrá, al trabajo que realizará.

En la farmacia comunitaria talento humano realiza un proceso donde se desarrollan actividades para incentivar al personal y satisfacer sus necesidades. Puede incluir remuneraciones salariales como bonificaciones, remuneraciones indirectas como vacaciones, seguros de vida etc., también se llevan a cabo compensaciones financieras como premios, comisiones, propinas adicionales o compensaciones no financieras como prestigio y reconocimiento laboral.

En la farmacia la Remuneración puede ser por medio de Compensaciones Financiera y no Financieras.

El salario puede ser directo o indirecto: El directo se percibe como contra prestación del servicio en el cargo ocupado este dependiendo si trabaja como cajero o como vendedor directo, también se puede referir al mes o a la hora trabajados. La compensación financiera indirecta incluye vacaciones, primas, propinas adicionales. La remuneración constituye todo lo que el empleado recibe como fruto del trabajo que se realizan en la farmacia.

Salario nominal: Representa el volumen de dinero fijo en el contrato individual para aumentar el cargo ocupado dependiendo como se desenvuelvan en la farmacéutica.

La remuneración es todo tipo de retribución y/o contrapartida que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio o cesión de activos. La remuneración puede ser vista como todo pago o contrapartida entre dos o más partes por la cesión

de algún factor necesario. Es decir, es el precio que una parte abona a otra por haberle prestado unos servicios o activos. Generalmente, el término remuneración va asociado al del salario, es decir, al pago o nómina que se le ofrece a un empleado por parte de su empleador para ocupar una vacante y ofrecer su trabajo. (Pedroza, 2020)

En este caso los 4 trabajadores de la Farmacia Comunitaria tienen un sueldo de \$300 al mes el cual es pagado en dos partes \$150 cada 15 días, se dio a conocer que este pago no es firme siempre ya que por razones de inconvenientes (perchas mal arregladas, perdidas de medicina, sueltos de más a los clientes entre otros) muchas veces les descuentan hasta \$75 donde ellos con esa cantidad cubren la perdida que existió para la farmacia en dicho momento

Es frecuente que ciertos empleados que laboran en la farmacia Comunitarias presentan poco conocimiento ya que talento humano muchas veces ha dejado pasar algunos errores a los trabajados ya estando capacitados por ellos mismo. En algunos casos los reclutados ya puestos en el trabajo después de haber pasado todos los lineamientos para el obtener el mismo no se desempeñan de forma correcta manera y esto es lo que trae perdidas en la empresa.

Según; (Pedraza, 2020)

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.

La gestión que realizan talento humano 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.

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; ((Moreno, 2010))

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 por parte de talento humano, solo ingresan mediante la aprobación de uno cursos sobre medicina de manera genérica; entendiéndose como una capacitación adecuada la capacitación que brinda talento humano 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 de compromiso de aprender genera un temor diario entre las distintas ventas dentro del día.

La gestión que se dé por medio de talento humano pueden ser aplicados 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 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 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 en la organización de la empresa. 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 de la farmacia es 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 maquinas desactualizadas hacen que tenga caída de red en la farmacia generando un estrés.

Talento humano dentro de la farmacia Comunitarias desconocen cómo darle una capacitación exacta donde los trabajadores no desconozcan como 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 problemáticas de trabajadores en la farmacia comunitaria Sin el personal concentrado y desmotivado por el salario que obtienen pueden llegar a que los clientes no vayan más a dicho lugar por falta de atención, y el sentir 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.

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, 2019)...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. En la logística que hay en la farmacia 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 farmacia Comunitaria, se concluye que las consecuencias de una ineficiencia es la falta de capacitación y los pagos muy bajos que hace la Farmacia donde existe desmotivación por lo ya mencionado, por parte de talento humano 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 gestión 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 Parroquia El Salto.

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.

BIBLIOGRAFÍA

- argentina, R. (24 d de septiembre de 2020). *RECLUTAMIENTO*. Obtenido de <https://concepto.de/reclutamiento/>
- Bertha, F. (11 de 7 de 2019). Obtenido de <https://efiempresa.com/blog/efiempresa-seleccion-del-talento-humano/>
- Bizneo. (5 de NOBIEMBRE de 2016). *El blog de Repráctico y actualTodo sobre actualidad, herramientas y tecnología para optimizar la gestión del talento humano*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/capacitacion-laboral/>
- CABRERA, P. (9 de 7 de 2019). *ADMINISTRACION DE TALENTO HUMJANO*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Chiavenato, I. (5 de NOVIEMBRE de (2009)). *GESTION DE TALENTO HUMANO*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- Grados, M. (6 de NOVIEMBRE de 2020). *LR. LA REPUBLICA*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/archivo/las-maquinas-procesadoras-de-alimentos-mejoran-la-rentabilidad-2007854>
- Moreno, M. A. (12 de JULIO de 2010). *EL BLOG SALMON*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-TALENTOHUMANO/el-flujo-de-caja-y-su-importancia-en-la-toma-de-decisiones>
- Pedraza. (5 de NOVIEMBRE de 2020). *CONSULTOR ESPECIALIZADO*. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/herramientas-tecnologicas-servicio-de-empresa>

Pedroza. (6 de 10 de 2020). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>

Pérez, M. (27 de febrero de 2021). *Definición de Capacitación*. Obtenido de

<https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Prieto. (9 de 1 de 2020). Obtenido de [https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-](https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/la-importancia-de-la-induccion-de-personal-en-la-gestion-de-talento)

[peru/la-importancia-de-la-induccion-de-personal-en-la-gestion-de-talento](https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/la-importancia-de-la-induccion-de-personal-en-la-gestion-de-talento)

Santos, A. C. (5 de febrero de 2010). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Ecoe

Ediciones. Obtenido de [https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-](https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/)

[talento-humano/](https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/)

SILVA, E. (7 de FEBRERO de 2015). Obtenido de <https://blogs.imf->

[formacion.com/blog/logistica/logistica/gestion-talento-logistica/](https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/logistica/gestion-talento-logistica/)

WEBMASTER. (21 de SEPTIEMBRE de 2017). *ORIENTE NEGOCIOS* . Obtenido de

<https://negocios.orienteseguros.com/garantias-aduaneras/>

ANEXO 1. ENCUESTAS:

Encuesta realizada a los 4 empleados de la farmacia Comunitarias.

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

Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

2. ¿Cómo es su trato con los clientes?

Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

3. ¿Qué tan frecuente recibe una capacitación en la farmacia por parte de talento humano?

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. Estaría de acuerdo en recibir una remuneración más alta.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
indiferente	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

6. ¿Cuál es el nivel de complejidad en realizar tu trabajo?

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. Estaría dispuesto pagar por un taller de capacitación para mejorar su nivel de ventas.

Muy dispuesto	
Dispuesto	
Indiferente	
Parcialmente desacuerdo	
No dispuesto	

9. Estaría dispuesto a recibir críticas por parte de los superiores de la farmacia.?

Muy dispuesto	
Dispuesto	
Indiferente	
Parcialmente desacuerdo	
No dispuesto	

10. Está de acuerdo con que a la selección de personal muchas veces sea elegida sin realizar ningún mérito dentro de la farmacia Comunitarias

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
indiferente	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

ANEXO 2. ENTREVISTA: REALIZADA AL ING. LUIS SUAREZ MORA DUEÑO DE LA FARMACIA

1. Qué opina sobre las capacitaciones brindadas en Farmacia Comunitarias por Talento Humano.
2. Conoce sobre la gestión que desempeña Talento Humano.
3. Cree usted que entender al departamento de talento humanos fundamental para el crecimiento de la farmacia
4. ¿Estaría dispuesto a realizar una capacitación a tus compañeros de trabajo?
5. ¿Cree usted que se le está pagando bien a los trabajadores de la Farmacia?
6. Se sientes con capacidad para afrontar problemas en su puesto de trabajo
7. Se han presentado problemas en su puesto de trabajo
8. Qué opina sobre el trato para los empleados
9. Se sientes comprometido con la farmacia
10. ¿Por qué se les descuenta a los 4 trabajadores una cantidad de su sueldo?

Resumen

Las farmacias hoy en día son unos de los centros de medicina más importantes, ya que en ella encontramos toda clase de medicamentos con o sin receta médica.

En la farmacia comunitarias ubicada en la Parroquia el salto se centró en lo que es la gestión que realiza talento humano dentro de la misma en donde se encuentran muchas falencias donde talento humano no siempre realiza todos los procedimientos claves u oportunos al escoger los trabajadores, talento humano para escoger una persona tiene que reclutar y seleccionar quienes son las personas mejor capacitadas para ocupar ese puesto de trabajo, ya que dando el resultado de las encuestas realizadas se pudo conocer que todo el personal no está capacitado para ocupar un puesto de trabajo en la farmacia también que no se sienten cómodos con lo que pagan peor aún con los descuentos que hacen en general por la pérdida o el daño ,material de algún medicamento u otro fármaco.

Palabras Claves.

Farmacia

Talento humano

Gestión

Personal capacitado

Reclutamiento

Selección

Remuneración

Abstract

Pharmacies today are one of the most important medicine centers, since we find all kinds of medicines with or without a prescription.

In the community pharmacy located in the Parish, the jump focused on what is the management that performs human talent within it, where there are many shortcomings where human talent does not always perform all the key or appropriate procedures when choosing workers, talent In order to choose a person, the human body has to recruit and select who are the best qualified people to occupy that job position, since giving the results of the surveys carried out it was possible to know that all the personnel are not qualified to occupy a job in the pharmacy also that they are not comfortable with what they pay even worse with the discounts that they make in general for the loss or damage, material of some medicine or other drug.

Keywords.

Pharmacy

Human talent

Management

Trained staff

Recruitment

Selection

Remuneration