

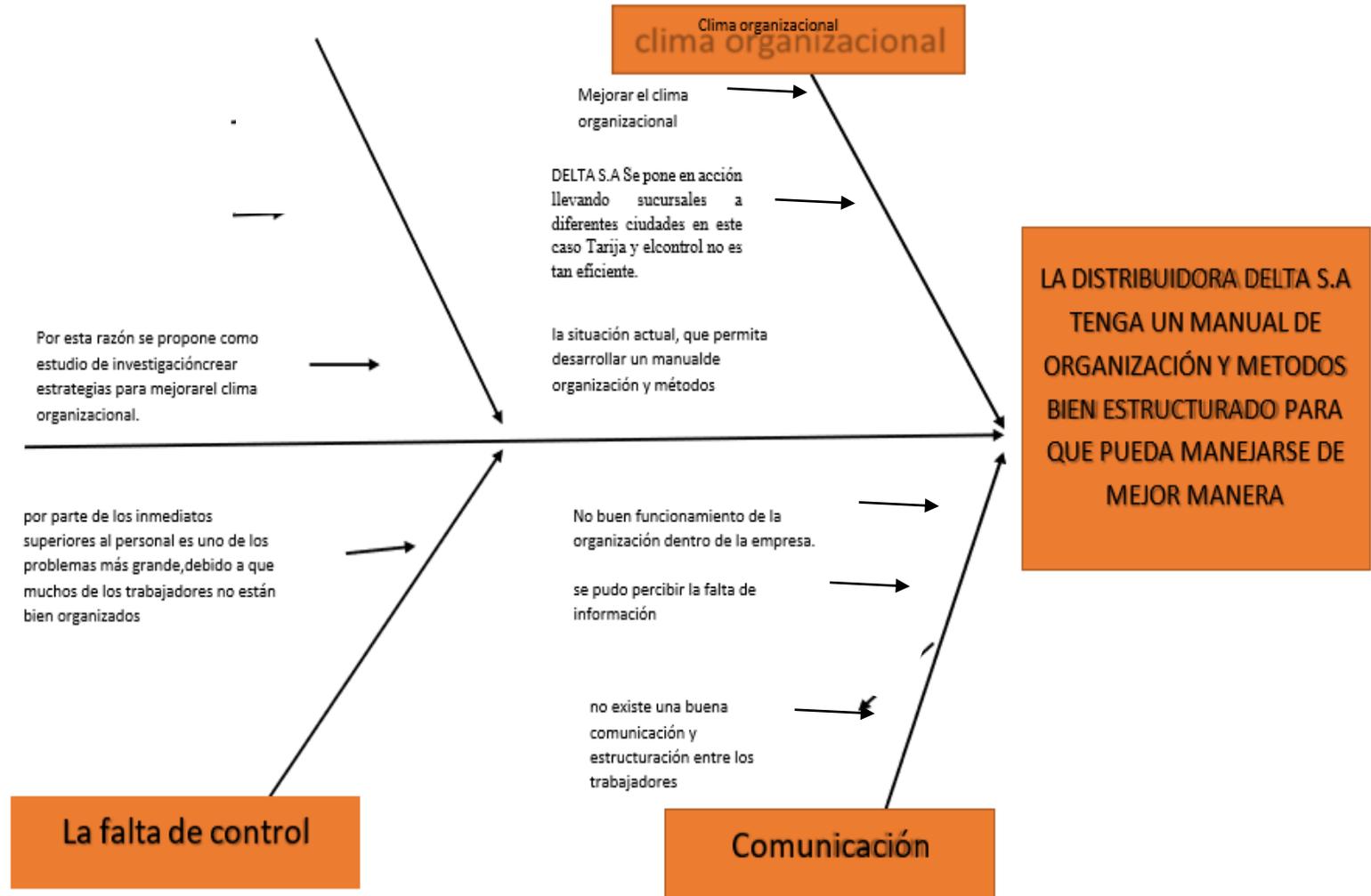
ANEXOS

Anexo N° 1: Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 2: Diagrama de Ishikawa



Anexo N° 3: Observación

Nombre de la Empresa	Empresa DELTA S.A.
Nombre del Observador	Romina y Raul
Rubro de la Empresa	Medicamentos

Objetivo: Observar el desarrollo de actividades realizadas por los trabajadores dentro de la empresa.

N°	Aspecto a evaluar	Si	No	Tal vez	Observaciones
1	Funciones definidas para cada trabajador		X		
2	Procesos definidos en la organización		X		
3	Estructura que garantiza la ejecución de funciones de regulación y control		X		
4	Identifica a su superior		X		
5	Consulta a la persona adecuada		X		
6	Conoce las funciones de los otros miembros de la empresa		X		
7	Conoce las políticas y reglamentos de la empresa		X		
8	Problemas con otros miembros con relación a funciones		X		

Anexo N° 4: Modelo de entrevista al especialista gerente de la empresa DELTA S.A

1. ¿Cuáles son los motivos por los cuales no existe un manual de funciones y procedimientos en DELTA S.A.?
2. ¿Cuáles son los principales problemas que presenta DELTA S.A. al no contar con este manual de funciones?
3. ¿Al momento de contratar al personal se le hace conocer las funciones que debe desempeñar al trabajador?
4. ¿Como delegan las funciones a cada trabajador dentro de la empresa?
5. ¿Cree que los trabajadores de la empresa tienen bien definidas sus funciones?
6. ¿Como cree que beneficiaría implementar un manual de funciones y procedimientos?
7. . ¿Considera usted que el manual de funciones y procedimientos incrementa el rendimiento laboral en DELTA S.A.?

Anexo N° 5: Modelo de entrevista a trabajadores de la empresa DELTA S.A

1. ¿Qué cargo ocupa usted?
2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?
3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?
4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?
5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?
6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?
7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?
8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?
9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?
10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?
11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?
12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?
13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa? ¿Cómo?
14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa?
¿Cómo?

Anexo N° 6: Entrevista al especialista gerente de la empresa DELTA S.A

1. ¿Cuáles son los motivos por los cuales no existe un manual de funciones y procedimientos en DELTA S.A.?

R.- Estaba en proceso de estructuración, pero hubo algunos problemas con la central en la ciudad de La Paz, acompañados de problemas económicos los cuales no permitieron seguir con las metas propuestas, entonces desde ahí surge el problema con la falta profesionales que tengan el perfil adecuado para cada área y función específica.

2. ¿Cuáles son los principales problemas que presenta DELTA S.A. al no contar con este manual de funciones?

R.- Existe duplicidad de funciones, hay momentos en que no existe encargado de ciertas áreas de la empresa, hay confusión en relación a las actividades a realizar y eso causa malestar entre ellos.

3. ¿Al momento de contratar al personal se le hace conocer las funciones que debe desempeñar al trabajador?

R.- Si, pero de manera verbal y rápida, al no tener nada escrito no se puede profundizar en ese sentido.

4. ¿Como delegan las funciones a cada trabajador dentro de la empresa?

R.- En primer lugar, se le muestra el lugar de trabajo y en ese momento se le hace conocer las actividades que deberá realizar.

5. ¿Cree que los trabajadores de la empresa tienen bien definidas sus funciones?

R.- En algunos casos no a cabalidad, y eso desencadena discusiones o malos entendidos entre ellos.

6. ¿Como cree que beneficiaría implementar un manual de funciones y procedimientos?

R.- Como decía anteriormente ayudaría evitando la duplicidad de funciones, habría mayor orden en la empresa, se tendría mayor comunicación entre compañeros de trabajo, y se optimizaría el tiempo en algunas actividades.

7. ¿Considera usted que el manual de funciones y procedimientos incrementa el rendimiento laboral en DELTA S.A.?

R.- Pienso que sí, mejorará bastante ya que cada uno de ellos tendrá en claro cuáles son sus responsabilidades de acuerdo al área en que trabaja.

Anexo N° 7: Entrevista a secretaria

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Secretaria

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Recepción, llamadas, manejo de documentación, asistente en reuniones, coordinación.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Si el gerente.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. Algunas veces si otras tengo que preguntar varias veces.

5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. No se cual es.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. No tiene.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Si seria mejor así nadie dice que no le dijeron.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. Generalmente sí, pero en otras áreas.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. Si, a veces en almacén o en ventas.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. Si, me hacen descuidar lo que tengo que hacer.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Ninguna hasta el momento.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. Creo que se estaba diseñando, pero no se concretó.

13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa? ¿Cómo?

R. Solo me dijeron a lo que se dedicaba.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. No me dijeron en base a lo que pedían iba aprendiendo.

Anexo N° 8: Entrevista a contador

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Consultor externo contador

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Cuentas de la empresa, declaraciones.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Si, el gerente

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. No ninguna.

5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. No desconozco.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. No lo se.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Claro que si sería buena idea.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. No que yo sepa.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. No porque generalmente voy algunos días solamente.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. No porque generalmente voy algunos días solamente.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Ninguna.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. No lo se.

**13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa?
¿Cómo?**

R. Solo del rubro.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. No ninguna.

Anexo N° 9: Entrevista a encargado de almacén

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Almacén.

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Mantener el orden mediante clasificación, dar el inventario del almacén, entregar a los de ventas el producto que piden.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Supongo que el gerente.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. No solo dejan que yo me organice como mejor vea.

5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. No.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. No sabría decirle.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Si estaría mejor así uno también hace mejor su trabajo.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. A veces si con los de otra área.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. Si varias veces.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. Incumplimiento no, pero retrasándome en mis tareas si.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Ninguna lo único que si el contador me explica muchas cosas para que podamos coordinar mejor.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. No se.

13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa? ¿Cómo?

R. No.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. Si me hicieron de manera verbal, me contrataron y en reunión me dijeron, pero no me dieron nada así físico.

Anexo N° 10: Entrevista a jefe de ventas

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Soy en jefe de ventas de DELTA S.A.

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Supervisar y hacer seguimiento a los vendedores, también dar solución ante algún problema que ocurra con los clientes.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Hasta donde yo sé, todos los reportes e hace directamente al Gerente

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. Por mi arte si ya que mantengo comunicación con el gerente.

5. ¿Uste puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. Si ya que tengo gente bajo mi cargo.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. Hasta donde se no existe.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Si así todos tendrían claro que hacer y sería más fácil tener control de todos.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. No solo yo realizo las tareas.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. No, siempre me mantengo supervisando a los vendedores.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. No, trato de cumplir a cabalidad mi rol en la empresa.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Si tuve una capacitación en la ciudad de La Paz en un curso de marketing y ventas.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. Ceo que por problemas que hubo con la central de DELTA en La Paz.

13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa? ¿Cómo?

R. Solo con el gerente me comento un poco a que se dedica DELTA S.A.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. No solo tuve una reunión con el gerente, ahí me indico las actividades que debo realizar.

Anexo N° 11: Regente farmacéutico

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Soy el regente farmacéutico.

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Llevo el control de los medicamentos, toda la gestión administrativa del almacén, reposiciones, también distribuyo medicamentos.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Si, es el gerente.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. Generalmente soy yo el que da la información, por mi superior no recibo mucha información de los medicamentos.

5. ¿Uste puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. No lo se.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. No cuenta, pero ya masumenos nos damos cuenta quien es superior de todo el gerente general.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Si estaría bien así nadie se justifica de irresponsabilidades.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. Si sobre todo con almacén.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. Si casi siempre.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. Algunas veces sobre todo los últimos meses del año.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Ninguna.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. Desconozco.

13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa? ¿Cómo?

R. Si me dieron información sobre los productos, pero después otros puntos no.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. Si me comentaron al comenzar el gerente con el de almacén.

Anexo N° 12: Ayudante de almacén

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Ayudante de almacén

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Ayudo con lo que es traslado de medicamentos y mantener un poco el orden.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. No la verdad que no conozco, solo tenemos al gerente que es la persona que manda aquí.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. Muy poco uno tiene que trabajar con lo que hay y si hay alguna duda preguntarnos entre nosotros.

5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. Supongo que entre los bajos debido a que todavía soy estudiante por eso entre a este puesto de ayudante de almacén.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. Creo que no nunca nos informaron eso.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Pienso que si va ayudar mucho a todos, así cada uno hace el trabajo correcto.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. Algunas veces si hay varias personas haciendo las mismas actividades.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. Si ayudar en el aseo de los ambientes o ir a recoger algunos medicamentos.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. No mucho, pero a veces me hago tarde en algunas cosas por ayudar a otros compañeros.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. No, una vez dijeron que nos iban a capacitar, pero al final hubo algunos problemas.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. No, la verdad no conozco los motivos.

13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa? ¿Cómo?

R. No solo me dijeron lo que tengo que realizar nada más.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. No tampoco solo me presentaron al equipo de trabajo y me dieron las tareas a realizar.

Anexo N° 13: Vendedor 1

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Soy vendedor

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Me dedico a vender los medicamentos a farmacias.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Creo que sí, pero todos se dirigen al gerente ante alguna duda.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. En ocasiones sí, pero después uno tiene que darse modos de solucionar dudas para cumplir las tareas.

5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. Solo al gerente de la empresa, es el que da las órdenes.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. Creo que no existe, tal vez en la central, pero aquí no.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Pienso que sí, ayudará a tener mas control de las cosas.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. Alguna vez coincidimos en alguna farmacia con otro vendedor.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. Si a veces ayudo en otras áreas, pero es rara vez.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. Hasta el momento no.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. No, desde que entre a trabajar ninguna.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. No sabría contestar la verdad.

13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa? ¿Cómo?

R. Solo me presentaron ante los compañeros nada más.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. No, cuando me contrataron solo me dieron solo nombres de farmacias para que pueda realizar la venta.

Anexo N° 14: Vendedor 2

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Soy parte del área de ventas.

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Ofrecer, vender, entregar.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Si el gerente.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. No ninguna.

5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. No sabría decirle.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. No hay.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Si estaría bien.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. Creo que no.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. Si voy a ayudar a veces a almacén.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. Si a veces me perjudico.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Ninguna.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. No se.

**13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa?
¿Cómo?**

R. No.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. No.

Anexo N° 15: Vendedor 3

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Soy vendedor.

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. Me ocupo de vender y entregar.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Si el gerente y el jefe de ventas.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. Por el momento no.

5. ¿Uste puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. No, pero creo que es el ultimo o antes del ayudante de almacén.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. No tiene.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Considero que sí.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. No.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. A veces sí.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. No siempre cumplo mis funciones.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Ninguna.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. No sé, creo que hay a nivel nacional pero aquí no conozco.

**13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa?
¿Cómo?**

R No hicieron.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. No.

Anexo N° 16: Vendedor 4

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Vendedor.

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. ofrecer y concretar ventas.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. Si, el jefe de ventas y el de almacén.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. No mucho.

5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. No me doy cuenta.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. No se creó que no.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Si estaría bien porque a veces no se sabe a quién hacer caso.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. Podría decir que algunas veces.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. A veces.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. A veces.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Por el momento no, pero dijeron que ya nos darán.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. No lo sé tal vez porque somos pocos.

**13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa?
¿Cómo?**

R. No me hicieron.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. No me hicieron.

Anexo N° 17: Vendedor 5

1. ¿Qué cargo ocupa usted?

R. Me encargo de vender los medicamentos a farmacias.

2. ¿Cuáles son las funciones que cumple?

R. De ofrecer los medicamentos a las diferentes farmacias que están bajo mi cargo.

3. ¿Conoce usted cuál es su inmediato superior?

R. El gerente de la empresa.

4. ¿Usted como trabajador de la distribuidora DELTA S.A. recibe la suficiente información de sus tareas, que le permitan medir el desempeño en su puesto laboral?

R. Generalmente sí, o en todo caso consulto a otros compañeros.

5. ¿Usted puede identificar en qué nivel jerárquico se encuentra su cargo de trabajo?

R. No.

6. ¿Tiene conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

R. No existe.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de funciones permitirá verificar las tareas designadas de cada trabajador?

R. Sí, así todos tendrían mayor control de sus obligaciones.

8. ¿Existe duplicidad de tareas dentro su cargo?

R. En mi área no vi eso, pero dentro de la empresa noto que a veces sí.

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

R. En alguna ocasión si ayude a otros compañeros.

10. ¿Ha realizado tarea de otros trabajadores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?

R. No, me dedico a hacer mis tareas.

11. ¿Usted recibió alguna capacitación de la empresa? ¿En qué áreas?

R. Hasta el momento no nos capacitaron, al menos al área de ventas no.

12. ¿Conoce el motivo por el cual no se tiene un diseño organizacional, manual de funciones y procedimientos?

R. La verdad desconozco el motivo.

13. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de la empresa? ¿Cómo?

R. Solo con los del área que me corresponde, pero en general no.

14. ¿Usted cuando ingreso a trabajar le hicieron la inducción de su cargo en la empresa? ¿Cómo?

R. En cierta forma si dándome las direcciones y lugares donde dirigirme para poder vender los medicamentos.