



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TÍTULO:**

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA  
DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA  
LOJA”**

Tesis previa a la obtención del Grado  
de Ingeniera Comercial.

**AUTORA:**

*Andrea Del Cisne Ocampo González*

**DIRECTOR:**

*Ing. Rodrigo Culcay*

LOJA - ECUADOR



## CERTIFICADO

**Ing. Rodrigo Culcay**  
**DIRECTOR DE TESIS**

### **Informa:**

Que la tesis titulada **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA DISTRIBUIDORA DE COCA COLA AGENCIA LOJA”**, presentada por la egresada de la Carrera de Administración de Empresas: Andrea Del Cisne Ocampo González; cumplen con todos los requisitos y reglamentaciones establecidas, por lo que autorizo su presentación.

Loja, febrero 2012

.....

Ing. Rodrigo Culcay

**DIRECTOR DE TESIS**



## **AUTORIA**

Las ideas conceptos, opiniones, criterios, comentarios, recomendaciones y desarrollo de la presente Tesis son de absoluta responsabilidad del autor.

.....

**Andrea Del Cisne Ocampo González**



## DEDICATORIA

*El presente trabajo de tesis lo dedico de manera muy especial a mis padres que me han sabido educar y guiar, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi vida, en las metas que me he propuesto y a mi hermano por estar siempre a mi lado con su ejemplo y deseo de superación, con mucho amor este trabajo es para ustedes.*

## AGRADECIMIENTO

Al terminar la presente Tesis expreso mis más sinceros agradecimientos a:

Dios por haberme regalado el don maravilloso de la vida y haberme permitido la culminación de una meta, gracias a mis padres por el apoyo incondicional para el logro de mis objetivos.

Al personal de la carrera de Administración de Empresas del Área Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja por haber compartido sus conocimientos académicos.

Al Director de Tesis por su colaboración generosa y por compartir sus conocimientos y valores profesionales durante el desarrollo del trabajo investigación.

A la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, a todo su personal por haberme permitido realizar la presente tesis.

La Autora





**a. TÍTULO**

**“GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA DISTRIBUIDORA  
COCA COLA AGENCIA LOJA”**

## **b. RESUMEN**

La presente investigación de tesis se la realizó en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, con el propósito de analizar la Gestión del Talento Humano.

De acuerdo a la información recolectada se elaboró las propuestas de solución que se presentan para cada uno de los elementos de la Gestión del Talento Humano, debido a que el principal elemento a tomarse en cuenta dentro de la empresa es su personal, ya que “la ventaja de las empresas frente a los competidores del mercado se constituye en el liderazgo efectivo del talento humano.”<sup>1</sup>.

Para su efecto se aplicó el Método Deductivo partiendo de datos generales de la situación actual, permitiendo establecer sus inconvenientes, por medio del Método Analítico se efectuó el proceso de Admisión y Empleo y la Valoración de Puestos; la recolección de datos se realizó por medio de las técnicas de la Observación, Entrevista y Encuesta; finalmente se sintetizó la información, concluyendo que la creación de un Departamento de Talento Humano es de vital importancia, ya que se encargaría de realizar el proceso de Admisión y Empleo, Valoración de Puestos y de atender en su totalidad los requerimientos de las personas que componen la empresa.

---

<sup>1</sup>Gestión del Talento Humano en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa vinculada al Programa Expo pyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. (Colombia) Pág. 107.



## **SUMMARY**

The present thesis was carried out at the Coca Cola Distributor Company of Loja, with the purpose of analyzing the Human Talent Management Department, according to current situation.

According to all mentioned information the solution about the Human Talent Management has been proposed, due to that the workers should be the main objective into the company.

The deductive method has been applied beginning from general data of current situation, in order to establish the real difficulties. The admission process and employment and valuation of Positions jobs had been analyzed through analytic method and observation technics, interviews and surveys had been applied in order to gather data. The information's synthesis permits to know that the creation of a Human Talent Department is very important, which will manage the admission and employment process, Valuation of positions job and attend to the people's requirements who work in the company.

### c. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tesis determinado la “**Gestión del Talento Humano en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja**”, tiene como finalidad analizar la situación actual de esta parte importante de la empresa, para lo cual se realizó la recolección de datos por medio de las técnicas de la entrevista realizada al Administrador de la Agencia y de encuestas aplicadas a todo el personal de la empresa y de esta manera establecer los verdaderos inconvenientes que existen, pudiendo conocer así, que no existe un Departamento de Talento Humano y por lo tanto no se aplica correctamente el proceso de Admisión y Empleo, en lo que respecta a la Valoración de Puestos se la realizó hace 15 años por lo tanto los datos de los trabajadores no se encuentran actualizados, una vez realizado cada uno de los inconvenientes se procedió a la elaboración de las propuestas para el mejoramiento de dicha gestión.

Debido a que cada día las personas constituyen una ventaja competitiva para las empresas, la inversión en procesos de selección, formación, compensación, evaluación ha crecido en los últimos años, por ello tomando en cuenta la importancia del personal en una organización, se ha propuesto la creación de un Departamento de Talento Humano, ya que sería el encargado de realizar dichos procesos.

En cuanto a las fases de la Admisión y Empleo se propuso un modelo de Reclutamiento de Personal para cada puesto de trabajo tomando en cuenta

el Reglamento Interno que posee la agencia y señalando el título académico, los años de experiencia que requiere cada puesto de trabajo, así como también se da a conocer lo que la empresa ofrece al futuro trabajador.

El proceso de Selección de Personal es muy importante, por ello se ha elaborado un modelo para cada una de las fases, es decir un ejemplo de: Hoja de Vida con los datos de uno de los trabajadores, la entrevista con su respectivo modelo de calificación, ejemplares de pruebas de conocimiento para cada uno de los puestos de trabajo, prueba psicológica y prueba de razonamiento lo que permitirá medir los conocimientos y destrezas del futuro trabajador; para conocer si el solicitante es confiable se recurre a la verificación de antecedentes, para ello se ha elaborado un modelo de Record Policial, y para tener conocimiento si el futuro trabajador se encuentra en buenas condiciones de salud se ha propuesto un modelo de Examen Médico, una vez realizadas las fases de Selección de Personal se propone un modelo de Nombramiento y un Contrato de Trabajo de esta manera se estaría proporcionando seguridad laboral a los trabajadores.

El crecimiento de una empresa depende en gran parte de la innovación de sus productos y servicios, por lo tanto su personal debe actualizar sus conocimientos, para ello debe existir un Plan de Capacitación, el cual se lo propone de acuerdo a las encuestas realizadas; así como también tomando en cuenta la importancia de que exista un Plan la Motivación se realizó una

propuesta, ya que de esta manera se mejoraría más aún el rendimiento del Talento Humano.

Se elaboró el ajuste salarial a los trabajadores por medio de la Valoración de Puestos por Puntos, la cual se la realizó en base a los datos recolectados por medio de las encuestas aplicadas a los trabajadores.

Finalmente se realizó la síntesis de toda la información y se elaboró las conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento del Talento Humano en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

## d. REVISIÓN DE LITERATURA

### ADMISION Y EMPLEO

#### RECLUTAMIENTO

**Concepto.-** es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capacitados para ocupar cargos dentro de la organización. Para que el reclutamiento sea eficaz se debe atraer un buen número de candidatos, suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección<sup>2</sup>.

#### Fases del Reclutamiento

**Fase I (Necesidad de Personal):** En esta etapa se harán los estudios previos necesarios para tratar de detectar hasta qué punto van a existir las necesidades de personal, donde se van a producir y qué factores se pueden citar: Vacantes, el índice de rotación del personal; el índice de ausentismo por vacaciones, permisos, estimaciones de reposo y las inasistencias, las condiciones del mercado, los cuadros de promoción y adiestramiento.

**Fase II (Requisición de Personal):** Es la reunión de requisitos del cargo; cada uno de los cuales tendrá la siguiente información: Título del cargo (nominación), a qué unidad estará adscrito, definición del puesto, descripción de las tareas del cargo, relaciones jerárquicas y verticales, relaciones

---

<sup>2</sup> CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición 1994, Editora Atlas S.A., Santa Fe de Bogotá-Colombia. Pág. 167-168

horizontales, condiciones en las cuales se efectuará el trabajo (dentro o fuera de la empresa), remuneración asignada al cargo. Características personales: Edad, sexo, estado civil. Características físicas: Destreza manual, auditiva, olfativa, visual. Habilidades personales: Capacidad de análisis, síntesis, pensamiento abstracto, numérico, verbal. Condiciones personales: Iniciativa, responsabilidad, cooperatividad, facilidad en el trato con todo tipo de público, etc.

**Fuentes de Reclutamiento.-** para ubicar mejor las fuentes de reclutamiento se debe realizar la investigación interna y la externa.

Investigación Externa.- corresponde a una investigación del mercado de recursos humanos orientada a segmentarlo, de acuerdo con los intereses de la organización.

Investigación Interna.- es una investigación de las necesidades de la organización referente a su personal y que políticas pretende adoptar con respecto a su capital humano.

**Medios de Reclutamiento.-**

Reclutamiento Interno.- al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, puede ser: transferencia de personal, ascensos de personal, programas de desarrollo de personal. Este medio de reclutamiento es más económico, más rápido, presenta mayor índice de validez y de seguridad, es una poderosa fuente de

motivación para el personal y desarrolla un sano espíritu de competencia entre los empleados.

Reclutamiento Externo.- al existir una vacante, la empresa busca llenarla con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento, como archivo de candidatos que se presentan espontáneamente, presentación de los candidatos por parte de los funcionarios de la empresa avisos en diarios o revistas, agencias de reclutamiento<sup>3</sup>.

## **SELECCIÓN DE PERSONAL**

Es la selección entre los candidatos reclutados al más adecuado para ocupar la vacante dentro de la empresa, buscando mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. La selección se configura básicamente a un proceso de comparación entre dos variables: las exigencias del cargo y el perfil de las características de los candidatos que se presentan, con la finalidad de mantener la objetividad y precisión; la decisión el órgano de selección recomienda los candidatos que juzgue están más adecuados al cargo.

### **Proceso de Selección**

Estudios de las solicitudes de empleo y revisión de documentación presentada por los aspirantes: El proceso de selección se inicia con el estudio de las solicitudes de empleo llenadas por los aspirantes y recabados

---

<sup>3</sup> CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición 1994, Editora Atlas S.A., Santa Fe de Bogotá-Colombia. Pág. 168-177

en el proceso de reclutamiento. Se utiliza para obtener información importante acerca de los aspirantes al cargo

Entrevista de Selección.- consiste en una plática formal y profunda entre el encargado de recurso humanos y el candidato, debe ser dirigida con gran habilidad y tacto para que produzca los resultados esperados, es el factor más influyente en la decisión final respecto de la aceptación o no del candidato al empleo.

#### **e.1.2.2.1.1.1** Etapas de la entrevista de Selección.-

- Preparación de la entrevista.- se debe determinar los objetivos específicos de la entrevista, el método para alcanzar el objetivo y la mayor cantidad posible del candidato entrevistado.
- Ambiente.- el ambiente para una entrevista puede ser de dos tipos:
  - Físico.-** que el local debe ser confortable y solo para este fin.
  - Psicológico.-** el clima de la entrevista debe ser ameno y cordial.
- Desarrollo de la Entrevista.- es la etapa fundamental en donde se obtiene la información que ambos componentes, entrevistador y candidato, desean. <sup>4</sup>

En el proceso de la entrevista se debe tener en cuenta dos aspectos que están relacionados, como son: contenido de la entrevista y comportamiento del candidato.

---

<sup>4</sup> CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición 1994, Editora Atlas S.A., Santa Fe de Bogotá-Colombia. Pág. 184-186



- Terminación de la Entrevista.- la terminación de la entrevista debe ser cortés, el entrevistador debe hacer una señal clara de que la entrevista acabo y el entrevistado debe recibir algún tipo de información referente a lo que debe hacer en el futuro.

Evaluación del Candidato.- a partir del momento de que el entrevistado sale del lugar el entrevistador debe iniciar la tarea de evaluación lo cual nos van a permitir organizar tres grupos de candidatos:

1. Aquellos que reúnen las condiciones para ocupar el puesto (candidatos elegibles).
2. Aquellos que se estiman dudosos para ocupar el puesto (previsto en caso de fallar los candidatos posibles).
3. Aquellos que no reúnen las condiciones mínimas requeridas (no aptos).

Al final debe tomarse ciertas decisiones con relación al candidato: si fue rechazado o aceptado.

Pruebas de conocimiento o de capacidad.- tiene como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas mediante el estudio, la práctica o el ejercicio. Según la manera como se apliquen las pruebas pueden ser: orales, escrita o de realización.

Verificación de Datos y Referencias.- los especialistas en personal recurren a la verificación de datos y referencias, para lo cual el profesional de los recursos humanos debe desarrollar una técnica depuradora que Depende de dos hechos: uno, el grado de confiabilidad de los informes que recibe; dos, el hecho de que la práctica de solicitar referencias laborales s encuentra muy extendida en Latinoamérica.

Examen Médico.- permite conocer si el candidato a ocupar la vacante padece d alguna enfermedad contagiosa, prevenir accidentes o por el caso de personas que se ausenta debido a sus quebrantos de salud.

## **CONTRATACIÓN.-**

### **Contrato**

Concepto.-es formalizar con apego a la ley, la futura relación de trabajo para garantizar el interés, derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa. La decisión de contratar al solicitante señala el final de la etapa selección de personal

El contrato de trabajo puede formalizarse tanto por escrito como de forma oral. En el contrato de trabajo celebrado por escrito, deberán constar los siguientes apartados:

Tipos de Contrato.- existen varios tipos de contratos como:

- ◆ Contrato Individual

- ◆ Contrato Colectivo
- ◆ Contrato Expreso o Tácito
- ◆ Contrato a Sueldo
- ◆ Contrato a jornal
- ◆ Contrato por Tiempo Fijo
- ◆ Contrato de Temporada
- ◆ Contrato Eventual
- ◆ Contrato Ocasional
- ◆ Contrato a Prueba<sup>5</sup>

## **INDUCCIÓN.-**

Concepto.- es dar a conocer a la empresa a todos los nuevos elementos estableciendo planes y programas, con el objetivo de de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y a la organización.

Importancia: Los programas de inducción en las empresas son de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la gran tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad.

---

<sup>5</sup> <http://dineempleo.com/contrato-trabjo.asp#investigación>.

Objetivos: El objetivo principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y la estructura de ésta. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización.

No obstante los nuevos trabajadores no son los únicos destinatarios de éstos programas, también debe dársele a todo el personal que se encuentre en una situación total o parcialmente desconocida para ellos, como por ejemplo el personal que ha sido transferido a diferentes posiciones dentro de la organización y para quienes ascienden a otros puestos. La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como al jefe de personal.<sup>6</sup>

Todo programa de inducción debe comprender la siguiente información de manera general:

***Información sobre la empresa/ organismo:***

- Misión y Visión.
- Historia
- Actividad que desarrolla. Posición que ocupa en el mercado.
- Filosofía – Objetivos.

---

<sup>6</sup> CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición 1994, Editora Atlas S.A., Santa Fe de Bogotá-Colombia. Pág.189-197

- Organigrama General

***Disciplina Interior:***

- Reglamentos de régimen interior (identificación para control de entrada y salida de personal, de vehículos, de uso de las instalaciones)
- Derechos y Deberes.
- Premios y sanciones. Disciplina.
- Ascensos.

***Comunicaciones/personal:***

- Fuerza laboral (obreros – empleados).
- Cuadros directivos.
- Representantes del personal.
- Subordinados.
- Compañeros.
- Servicios y ventajas sociales (beneficios socio-económicos) que brinda.

En cuanto al cargo específico que va a desempeñar el trabajador es preciso resaltar la siguiente información:

- Explicación de las actividades a su cargo y su relación con los objetivos de la empresa.

- Retribución (sueldo, categoría, nivel, rango, clasificación) posibilidades de progreso.
- Rendimiento exigible: Información sobre medidas a aplicar sobre rendimiento en el cargo.
- Información sobre las funciones que cumple la Unidad a la cual está adscrito.
- Seguridad, normas, reglamentos y funciones que debe cumplir para preservar su seguridad personal y la del resto del personal.

### **CAPACITACION.-**

Concepto.- es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van ayudar al desarrollo intelectual y mental de los individuos en relación al desempeño de sus actividades.

Elaboración de planes y programas de capacitación.- para determinar las necesidades de capacitación, se requiere realizar diversos análisis que nos indiquen cuales son las necesidades actuales y futuras, utilizando métodos como observación, cuestionarios, entrevistas basándose en los índices de eficiencia de la organización, análisis de las operaciones y el análisis humano.

### **MOTIVACIÓN.-**

Concepto.- es una de las tareas más fáciles pero a su vez las más complejas, porque las personas se sienten motivadas a comportarse en forma tal que les permita obtener recompensas.

**e.3.1.6.1. Ciclo Orpru de la Motivación Laboral:**



**Análisis del Ciclo:**

- I) La persona afronta su obvia realidad que sería estar desmotivado por su empleo ya que este no satisface sus expectativas y necesidades.
- II) El individuo analiza su personalidad y se estudia a sí mismo para que de esta manera piense en su trabajo y de qué manera esté le puede ser de satisfacción para auto realizarse
- III) El individuo debe hacer un análisis a conciencia de lo que le gusta y lo que desea y de lo que realmente es vital para vivir dignamente según su sistema de creencia, luego de lo cual al haber puesto en prioridad sus necesidades se enfoca en la manera en como su empleo pueda llegar a cubrir con estas necesidades.

- IV) En este punto la persona está en busca de un estímulo que lo mueva a realizar las actividades que le demanda su empleo, este estímulo puede ser auto impuesto o propuesto; con auto impuesto se refiere a que la persona se estimula de alguna manera por ejemplo con un pensamiento, al hacer las cosas por una persona, porque quiere algo que por el momento no puede comprar y por propuesto se refiere que el estímulo venga de otra persona por ejemplo el jefe, con el cual él espera que el desempeño del individuo suba y de esta manera obtener mayor producción,
- V) Aquí la persona dependiendo del estímulo puede o no sentir que el deseo de hacer las cosas salgan de lo profundo de su ser, por eso es importante el estímulo adecuado que provoque una aceptación inmediata.
- VI) El resultado de todo el ciclo y lo que se andaba buscando, es que una persona que tiene una gran motivación laboral y que hace su trabajo con gusto.<sup>7</sup>

## **VALORACIÓN DE PUESTOS**

Concepto.- La valoración de puestos es el punto de partida para el establecimiento de un sistema de remuneración equilibrado. Esencialmente la valoración establece la contribución relativa de los puestos de trabajo a la

---

<sup>7</sup> CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición 1994, Editora Atlas S.A., Santa Fe de Bogotá-Colombia. Pág224-230



organización. La valoración es el proceso de analizar y comparar el contenido de los puestos con el fin de situarlos en un orden jerarquizado, que sea la base del sistema de remuneración.

### Objetivo.-

La Valoración del puesto de trabajo parte del análisis de las tareas que lo componen y después se procede a la comparación de los distintos puestos y a conocer en qué grado se encuentran las diversas exigencias en cada uno.

Existen diferentes sistemas de valoración, cada uno de ellos será de acuerdo a las características de la Organización.<sup>8</sup>

### **Sistema de Valoración por puntos.**

Procedimientos del sistema de puntuación

Para la realización de los análisis de puestos de trabajo se emplean varios procedimientos.

En la práctica se emplean métodos mixtos, como:

- Entrevista más cuestionario.
- Cuestionario más observación.

Realizar una valoración de puestos con este sistema requiere seguir unos pasos para llegar al objetivo final: establecer una política salarial.

---

<sup>8</sup> Werther y Davis: Administración de Persona y Recursos Humanos. 3era. Edición. Mc Graw-Hill, México.

**Planificación del Proceso.-** Definición de los objetivos que se persiguen al introducir un Plan de Valoración en la Organización.

## **INFORMACION**

La información al personal es una parte muy importante de la labor del responsable de la Valoración. Del cómo que lo hagamos va a depender manera el éxito del proyecto. El nivel de información dependerá del grupo y de su mayor o menor participación en la Valoración.

## **ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS**

Es necesario examinar todos los hechos, tareas y características relativos a un puesto de trabajo, desmenuzándolos en sus componentes, con el fin de obtener un claro conocimiento de las tareas ejecutadas y de las características que el puesto exige.

Cuantos más objetivos sean los hechos descritos, más eficaz será el proceso.

## **ELABORACIÓN DEL MANUAL DE VALORACIÓN**

El manual es el instrumento de medida que nos permitirá hallar el valor relativo de los diferentes trabajos.

Para la elaboración del Manual hay que seguir las fases siguientes:

- ✓ Selección de factores.

- ✓ Definición de factores y grados.
- ✓ Determinación de los grados.

Una vez definidos los factores y sus grados, identificaremos para cada uno de ellos el tipo de actividad que refleja. Todas las tareas que se realizan en cualquier puesto, respecto a ese factor, estarán representadas en alguno de los grados definidos.

### **VALORACIÓN DE LOS PUESTOS-TIPO**

De todos los puestos a valorar se elige una muestra, es recomendable que sea entre 30 y 90 puestos. De esta forma se puede acometer la comprobación del manual elaborado sin un excesivo trabajo.

### **PONDERACIÓN DE FACTORES**

Se debe a que no todos los factores son iguales, y los componentes de la empresa tienen una visión diferente respecto a los mismos factores, esto debe ser tenido en cuenta para apreciar convenientemente la opinión de la Dirección y la del resto del personal de la Organización.

### **AMPLIACIÓN A TODOS LOS PUESTOS**

Con el Manual corregido y puntuado se finaliza la Valoración, estudiando los Análisis de todos los puestos.

La principal finalidad es la de definir y delimitar las tareas, atribuciones y responsabilidades de cada puesto

La información que debe recoger se resume en cuatro preguntas:

**¿Qué hace el trabajador?**

**¿Cómo lo hace?**

**¿Por qué lo hace?**

**¿Qué implica lo que hace?**

La Valoración de Puestos, la mayor parte de las veces conduce al establecimiento o a la revisión del Sistema de Salarios, bajo el punto de vista contractual, buscando una mejor justicia, en función de las aportaciones de cada empleado al trabajo exigido por la Organización.<sup>9</sup>

### **Ecuador Bottling Company Corp. (EBC)**

#### **Hitos históricos**

Ecuador Bottling Company Corp. (EBC) surgió de la fusión de los embotelladores autorizados de Coca-Cola en las distintas regiones del país. Estos operaban con plantas embotelladoras y centros de distribución desde 1940

#### **La operación en la Sierra**

---

<sup>9</sup> CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Segunda Edición 1994, Editora Atlas S.A., Santa Fe de Bogotá-Colombia. Pág230-234

En 1961, Industrial Embotelladora de Quito S.A. era la empresa embotelladora autorizada de Coca-Cola en Quito, su gerente general era Manuel Correa A.

Tres años más tarde, Manuel Correa adquirió las acciones de Industrial Embotelladora de Quito S.A. y, en pocos años, la marca Coca-Cola se convirtió en el líder del mercado.

En 1987, Juan Carlos Correa Mantilla asume la dirección del grupo Correa.

La construcción de una nueva planta embotelladora trajo consigo el nacimiento de Industrial de Gaseosas S.A. (Indega), compañía que constituyó un aporte muy importante a la economía ecuatoriana. Se construyeron dos plantas embotelladoras adicionales en Ambato y Santo Domingo de los Colorados.

En 1998 contaba con un 50% de participación en el mercado, 3 plantas embotelladoras, 1.800 colaboradores y 243 camiones. En agosto de 1998 formó parte de la fusión de las embotelladoras de Coca-Cola en Ecuador.

### **La operación en el Austro**

Históricamente, se sabe que Cuenca y sus centros de influencia se abastecían de Coca-Cola gracias a los despachos que se realizaban desde Guayaquil en cajas de madera.

En 1970, dada la aceptación de la bebida, los grupos Herrera y Eljuri unieron esfuerzos para conformar la Compañía Emprosur.

El éxito en su distribución los llevó, no sólo a distribuir, sino también a producir en Machala, Emproro; Portoviejo, Emprocen, y **en Loja, Emproloja.**

En 1998, el Grupo Herrera-Eljuri contaba con un 16% de participación en el mercado, 4 plantas embotelladoras, 950 colaboradores y 150 camiones.

En agosto de 1998 formó parte de la fusión de las embotelladoras de Coca-Cola en Ecuador.

## **COMUNIDAD**

Coca-Cola le asegura a la comunidad ecuatoriana un mejoramiento continuo, para incentivar el desarrollo del país y promover una mejor calidad de vida para todos los habitantes.

Como prueba del cumplimiento de este compromiso, desde el año 2000, existe la Fundación Coca-Cola de Ecuador. Una organización privada sin ánimo de lucro, dedicada a promover el desarrollo cultural, económico y social del país; a través de acciones sociales, educativas científicas y culturales.

Fundación Coca-Cola del Ecuador es una organización privada sin fines de lucro, cuyo principal objetivo consiste en propender y fomentar el desarrollo

cultural, económico y social del país, a través de proyectos sociales, educativos y medio ambientales.

La fundación mantiene dos ejes estratégicos de intervención: la educación y el medio ambiente.

## **PATROCINIO**

Por varios años, Coca-Cola en Ecuador ha apoyado a importantes equipos de fútbol de diferentes ciudades. Por primera vez, Coca-Cola patrocinó oficialmente a la selección ecuatoriana de fútbol, en el Mundial de Fútbol Alemania 2006.

## **PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA EN EL COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

### **Educación**

Durante estos 5 años de gestión en el área educativa, Fundación Coca Cola del Ecuador ha apoyado los siguientes proyectos:

#### **Aprender es Mágico:**

Con este proyecto se ha contribuido a mejorar la calidad de la educación, por medio de la entrega de material didáctico, textos escolares, mobiliario y

bibliotecas a escuelas rurales y urbano-marginales de las 22 provincias del país.

También se ha proporcionado capacitación a los docentes en nuevas técnicas pedagógicas y uso de material educativo.

### **Regreso a Clases:**

El objetivo de este proyecto es mejorar las condiciones físicas de las escuelas de las zonas más pobres del país, a través de la construcción y equipamiento de aulas escolares.

### **Libro móvil:**

Esta iniciativa consistió en una biblioteca rodante, que apoyó actividades de recreación y motivación a la lectura en escuelas de la Provincia de Pichincha.

## **VENTA DE SUS PRODUCTOS**

La misión del Departamento de Ventas es “Asegurar que todos los productos en sus diferentes marcas y presentaciones, lleguen al 100% de los clientes y consumidores con eficiencia, eficacia y productividad, logrando así la satisfacción de la demanda.”

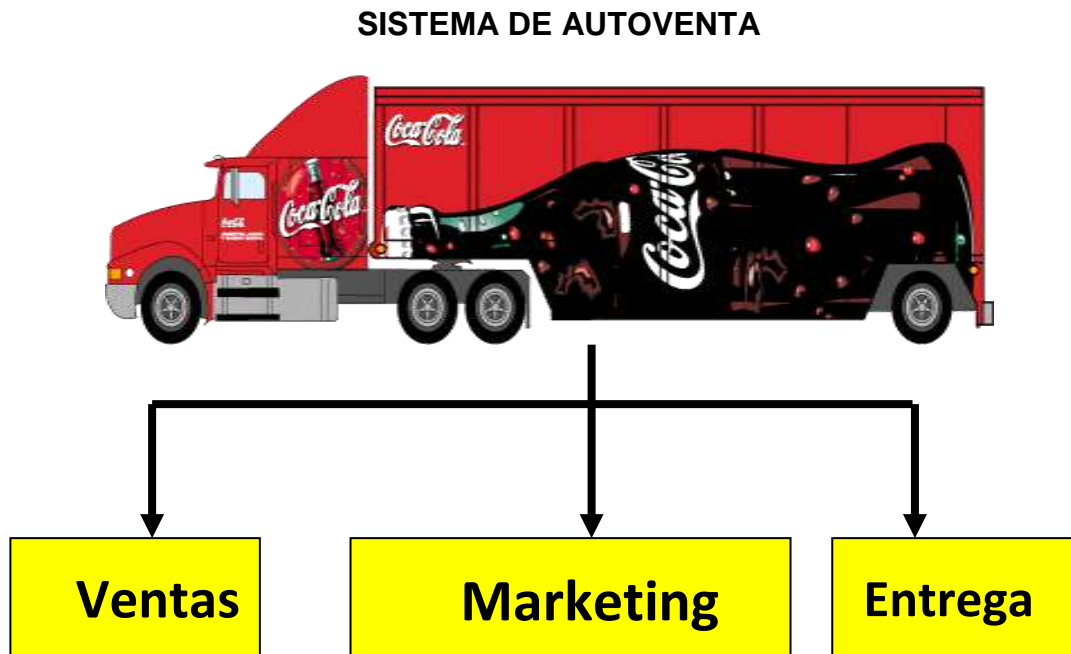
Los sistemas de venta que utiliza la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, son los siguientes:



1. Sistema de Auto venta.
2. Sistema de Preventa.

### **Sistema de Auto venta**

El vendedor de ruta realiza la venta, el marketing y la entrega durante una misma visita al cliente.

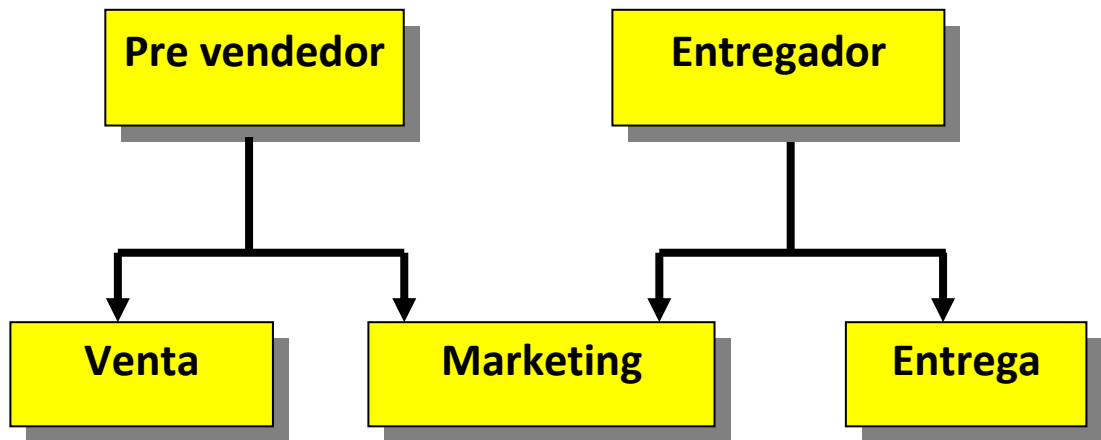


*Fuente: E.B.C.*

### **Sistema de Preventa**

El Pre vendedor realiza la visita a los clientes (tiendas, micro mercados, supermercados, comerciales, etc.) promocionando los productos que se comercializan y a su vez elabora el pedido; mientras que la persona que entrega el producto y el conductor del camión realizan la entrega del pedido y de la publicidad al día siguiente.

### **SISTEMA DE PREVENTA**



*Fuente: E.B.C*

El departamento de distribución de operaciones procesa la información generada por el departamento de ventas.

### PREPARACION DE PEDIDOS PARA SU ENTREGA



*Fuente: E.B.C*

### PRODUCTOS QUE OFRECE LA EMPRESA CON SUS RESPECTIVOS

#### INGREDIENTES

Coca-Cola

- Agua carbonatada
- Azúcar
- Color caramelo

- Ácido fosfórico
- Saborizantes naturales
- Cafeína

Coca-Cola Zero

- Agua carbonatada
- Color caramelo
- Ácido fosfórico
- Aspartame
- Acesulfame K
- Saborizantes naturales
- Benzoato de sodio
- Citrato de sodio
- Cafeína

Coca-Cola Light

- Agua carbonatada
- Color caramelo
- Ácido fosfórico
- Ácido cítrico
- Aspartame
- Acesulfame K
- Saborizantes naturales
- Benzoato de sodio
- Cafeína

Fanta Naranja

- Agua carbonatada
- Azúcar
- Saborizantes natural
- Ácido cítrico
- Benzoato de sodio
- Colorante amarillo #6
- Colorante rojo #40

Sprite Lima-Limón

- Agua carbonatada

- Azúcar
- Ácido cítrico
- Saborizantes naturales
- Citrato de Sodio
- Benzoato de Sodio
- Saborizantes artificiales
- Colorante amarillo #6
- Colorante rojo #40

#### Inca Kola

#### Sprite Zero

- Agua carbonatada
- Ácido cítrico
- Saborizantes naturales
- Aspartame
- Acelsufame K
- Citrato de Sodio
- Benzoato de Sodio

- Agua carbonatada
- Azúcar
- Ácido cítrico
- Sorbato de potasio
- Citrato de sodio
- Cafeína
- Saborizantes
- Sucralosa
- Acelsufame K
- Amarillo #5

#### Fioravanti Manzana

- Agua carbonatada
- Azúcar
- Ácido cítrico
- Benzoato de sodio
- Saborizantes naturales,  
idénticos a los naturales

#### Dasani Purificada

- Agua purificada

#### Dasani Con Gas

- Agua carbonatada
- Bicarbonato de sodio

- Cloruro de sodio
- Sulfato de magnesio

Dasani Flor de Jamaica

- Agua
- Ácido cítrico
- Ácido tartárico
- Polifosfato de sodio y EDTA
- Benzoato de sodio
- Sorbato de potasio
- Citrato de sodio
- Aspartame
- Acelsufame K
- Saborizantes idénticos a los naturales
- Colorante rojo #40
- Colorante amarillo #5
- Colorante azul #1

Del Valle Fresh Naranja

- Agua
- Azúcar

- Jugo de naranja
- Saborizantes naturales idénticos a los naturales
- Ácido cítrico
- Hexametáfosfato de sodio
- Carboximetilcelulosa
- Goma xántica
- Edta
- Benzoato de sodio
- Sorbato de potasio
- Citrato de sodio
- Colorante amarillo #5
- Colorante amarillo #6

Del Valle Néctar Manzana

- Agua
- Jugo de manzana
- Azúcar
- Ácidos cítrico y málico
- Hidróxido de calcio
- Saborizantes idénticos
- Citrato de sodio

- Color caramelo
- Vitamina D

Té Negro Sabor Limón

- Agua
- Azúcar
- Ácido cítrico
- Té en polvo
- Saborizantes naturales e  
idénticos a los naturales

- Citrato de sodio
- Ácido fosfórico
- Sorbato de potasio
- EDTA
- Solución antiespumante

*Todas las marcas, son marcas registradas y pertenecen a The Coca Cola Company.*

*©Todos los derechos.*

## **e. MATERIALES Y METODOS**

### **MATERIALES**

#### **Recursos Materiales**

Los recursos materiales utilizados en la presente investigación de tesis son: utilices de oficina, flash memory, computadora, tinta de impresión, cámara digital.

#### **Recursos Humanos**

La presente investigación de tesis la realizó la autora Andrea del Cisne Ocampo González bajo la dirección del Ing. César González; así como también al Ing. Rodrigo Culcay.

#### **Recursos Económicos**

La realización de la presente investigación de tesis se la efectuó con recursos económicos propios de la autora.

### **METODOLOGÍA**

Para la elaboración de la presente tesis fue necesaria la recolección de datos a fin de detallar los aspectos más importantes que conforman el área de estudio, con la finalidad de establecer mejoras en la **Gestión del Talento Humano en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja**, para ello se utilizó algunos métodos y técnicas que a continuación se describen.

## **MÉTODOS**

### **Método Deductivo**

El método deductivo se lo aplicó partiendo de datos generales de la situación actual del Talento Humano, particularmente en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, lo que me permitió establecer los inconvenientes que existen: conociendo que no existe un Departamento de Talento Humano, determinando las falencias en cuanto al Sistema de Admisión y Empleo; de igual forma tuve conocimiento de la Valoración de Puestos realizada hace varios años.

### **Método Analítico**

De acuerdo a la información recolectada, se pudo analizar cada una de las falencias encontradas en el Sistema de Admisión y Empleo, permitiendo elaborar una propuesta de mejoramiento para cada uno de los elementos de dicho sistema; así como también se analizó los datos de cada puesto de trabajo, lo que permitió elaborar una adecuada Valoración de Puestos y de esta manera efectuar el Ajuste Salarial de acuerdo a la grafica realizada.

### **Método Sintético.-**

Este método lo aplique sintetizando la teoría para elaborar la revisión literaria y una vez terminada la presente investigación de tesis se sintetizó



toda la información recolectada y analizada para proceder a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

## **Técnicas**

### **Observación**

Por medio de esta técnica se observó de forma específica y detallada las actividades de los departamentos de la agencia y las acciones que realizan cada uno de los miembros que la conforman, con el propósito de identificar las fallas e inconvenientes que se presentan.

### **Entrevista**

Consiste en un dialogo entre el entrevistado y el entrevistador, esta técnica se la aplicó al Administrador de la Agencia Loja, ya que fue él quien me proporcionó de la información que requería para realizar el trabajo de tesis.

### **Encuesta**

Esta técnica consistió en la elaboración de un cuestionario que se lo aplicó a todo al personal de la Distribuidora Coca Cola para conocer sus diferentes puntos de vista respecto a la Gestión del Talento Humano que se está llevando en la agencia, conocer sus necesidades y de esta manera determinar con mayor exactitud la situación actual de este parte importante de la empresa.

## PROCEDIMIENTO

Se realizó el análisis de la Gestión del Talento Humano basándose en la situación actual del personal, realizando un estudio interno del Talento Humano de la agencia que labora en la misma.

## UNIDAD DE ESTUDIO

La investigación se la realizó en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, por lo tanto se tomará como referencia para realizar la entrevista y encuestas al personal de la empresa que están involucrados en la investigación.

## NOMINA DE TRABAJADORES

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NIVEL DE INSTRUCCIÓN
1	Proaño Quinde Jorge Fernando	Administrador de Agencia	Superior
2	Vásquez Roa Edwin Geovanny	Auxiliar Administrativo	Superior
3	Toaquiza Cabrera Luis Armando	Técnico de Refrigeración	Secundaria
4	Quezada Quizhpe Edwin Bladimir	Liquidador	Superior
5	Gómez Salazar Juan Carlos	Jefe de Ventas	Superior
6	Maldonado Aguilar Ángel Benito	Supervisor de Ventas	Superior
7	Pena Guevara Euclides Ángel	Supervisor de Ventas	Superior
8	Apolo Córdova José	Pre vendedor	Superior

	Franklin		
9	Benavides Minga Richard Fabián	Pre vendedor	Secundaria
10	Cruz Matailo Ramiro Roberto	Pre vendedor	Secundaria
11	Robles Puchaicela Byron Agustín	Pre vendedor	Secundaria
12	Ochoa Trelles Roberth Vinicio	Pre vendedor	Secundaria
13	Castillo Castillo Wuilman Fernando	Pre vendedor	Secundaria
14	Ludeña Gonzaga Servio Gladyn	Bodeguero de Producto Terminado	Superior
15	Bermeo León Diego Orlando	Asistente de Bodega	Superior
16	Lozano Torres Diego Fabián	Operador de Montacargas	Primaria
17	Marcheno Jaramillo Teodoro	Estibador	Primaria
18	Montoya Montoya Ángel Roberto	Estibador	Secundaria
19	Vega Esparza Gregorio Alberto	Estibador	Primaria
20	Villavicencio Guamán Ángel Felipe	Estibador	Primaria
21	Morales Figueroa Pablo Fernando	Operador de Distribución	Secundaria

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

## f. RESULTADOS

### 1. IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS

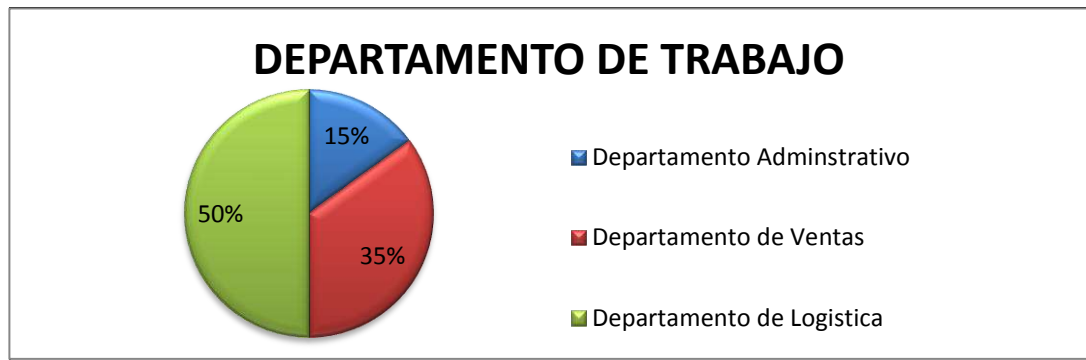
#### 1.1. Identifique a qué Departamento Pertenece

**CUADRO # 1**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Departamento Administrativo	4	20%
Departamento de Ventas	10	50%
Departamento de Logística	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

**GRAFICO #1**



Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

#### **Análisis:**

En la presente pregunta se pudo determinar que de las 20 personas encuestadas que corresponde al 100%, manifiestan que empleados que corresponde al 20% pertenecen al Departamento Administrativo, 6 personas

que representa el 35% pertenecen al Departamento de Ventas y 10 que corresponde al 50% pertenecen al Departamento de Logística.

### Interpretación:

La Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, cuenta con tres Departamentos los cuales son: **Departamento Administrativo** al cual pertenece el Administrador de la Agencia, el Auxiliar Administrativo, el Liquidador y el Técnico el refrigeración, al **Departamento de Ventas** pertenecen el Jefe de Ventas, Supervisores de Ventas y los Pre vendedores y en el **Departamento de Logística** está el Bodeguero de Producto Terminado, Asistente de Bodega, Operador de Montacarga y los Estibadores, en este departamento se encuentra la mayor parte del personal de la Distribuidora.

### 1.2. ¿Cuál es el cargo que desempeña?

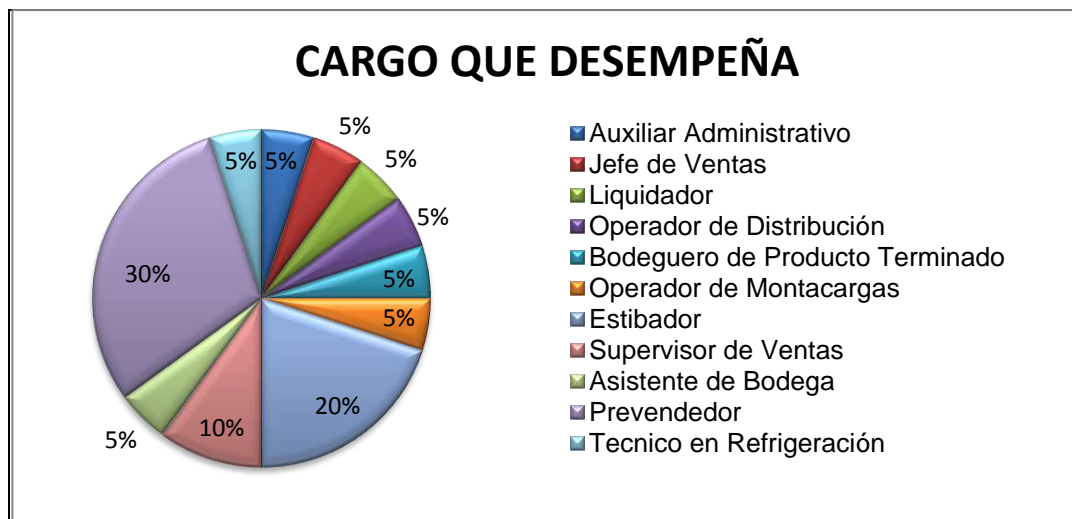
**CUADRO # 2**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Auxiliar Administrativo	1	5 %
Jefe de Ventas	1	5 %
Liquidador	1	5 %
Operador de Distribución	1	5 %
Bodeguero de Producto Terminado	1	5 %
Operador de Montacargas	1	5 %
Estibador	4	20 %
Supervisor de Ventas	2	10 %

Asistente de Bodega	1	5 %
Pre vendedor	6	30 %
Técnico en Refrigeración	1	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

## GRAFICO # 2



Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

### Análisis:

En lo que corresponde a la segunda pregunta de los 20 personas trabajan en la Distribuidora que corresponde al 100%, existe un Auxiliar Administrativo, un Jefe de Ventas, un Liquidador, un Operador de Distribución, un Bodeguero de Producto Terminado, un Operador de Montacargas, un Asistente de Bodega y un Técnico en Refrigeración que representan al 5% cada uno, dos Supervisores de Ventas que corresponden al 10%, cuatro

estibadores que representa el 20%, mientras que el 30% restante corresponde a los seis Pre vendedores.

### **Interpretación:**

La empresa cuenta con 11 cargos que están distribuidos así: un Administrador de la Agencia, un Auxiliar de Administración, un Técnico de Refrigeración, un Jefe de Ventas, dos Supervisores de Ventas, seis Pre vendedores, un Bodeguero de Producto Terminado, un Asistente de Bodega, cuatro Estibadores, un Liquidador y un Operador de Distribución, todos estos cargos están de acuerdo a sus aptitudes y destrezas, todo ello con la finalidad de cumplir con la meta mensual de ventas, lo que beneficiará a la misma contribuyendo a su desarrollo empresarial, aunque en algunos casos el título profesional no esté a fin.

### **1.3. ¿Cuál es el Sueldo que percibe?**

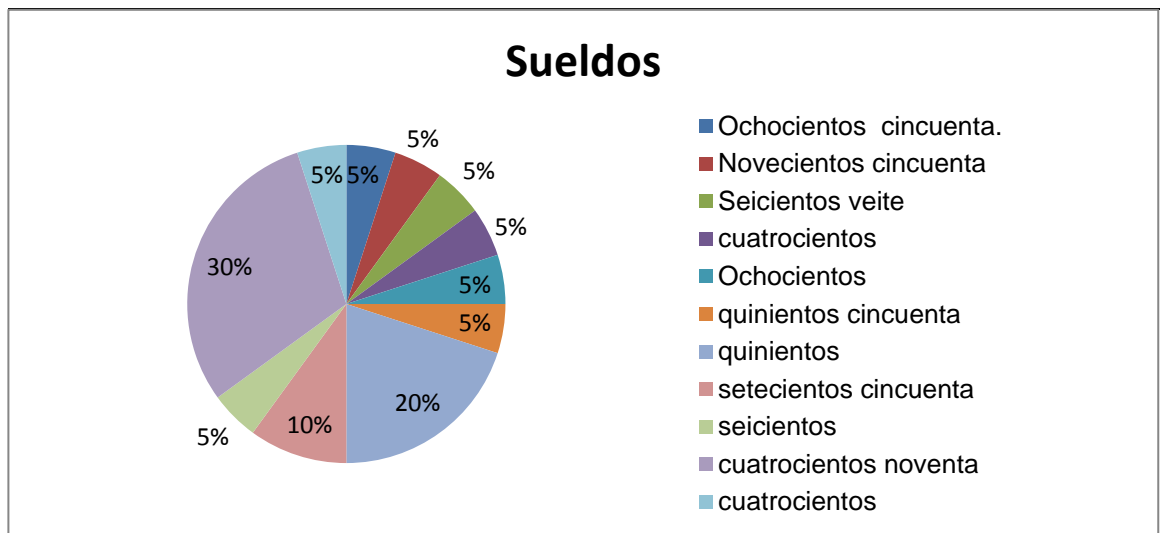
**CUADRO # 3**

<b>Alternativa</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Auxiliar Administrativo	Ochocientos cincuenta	1	5 %
Jefe de Ventas	Novcientos cincuenta	1	5 %
Liquidador	Setecientos veinte	1	5 %
Operador de Distribución	Cuatrocientos	1	5 %
Bodeguero de Producto Terminado	Ochocientos	1	5 %
Operador de	Quinientos cincuenta	1	5 %

Montacargas			
Estibador	Quinientos	4	20%
Supervisor de Ventas	setecientos cincuenta	2	10%
Asistente de Bodega	Setecientos	1	5 %
Pre vendedor	cuatrocientos noventa	6	30%
Técnico en Refrigeración	Cuatrocientos	1	5 %
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

### GRAFICO # 3



Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

Elaborado: Autora

### Análisis:

De los 20 encuestados, el Auxiliar Administrativo gana \$850.00, el Jefe de Ventas \$950.00, el Liquidador 620.00, el operador de Distribución \$400.00, el Bodeguero de Producto Terminado \$800.00, el Operador de Montacargas \$550.00, y el Asistente de Bodega percibe \$600.00 que corresponde al 5% cada uno, mientras que los Supervisores de Ventas ganan \$750.00 que



representan al 10% y los estibadores perciben un sueldo de \$500.00 que corresponde al 20% y el 30% restante pertenece a los Pre vendedores que perciben un sueldo de \$490,00

### **Interpretación:**

El horario de entrada de todos los trabajadores y empleados es a las 6:30 am es por ello que los sueldos del personal son algo elevados, debido a que el horario de trabajo es extenso en el caso del personal de Administración y de Ventas labora hasta las 10:00 pm con dos horas de descanso, en el caso del Personal del Departamento de Logística cumplen doble jornada diaria con la finalidad de preparar la carga, la distribución de las rutas para el día siguiente y de esta manera poder satisfacer la demanda del mercado.

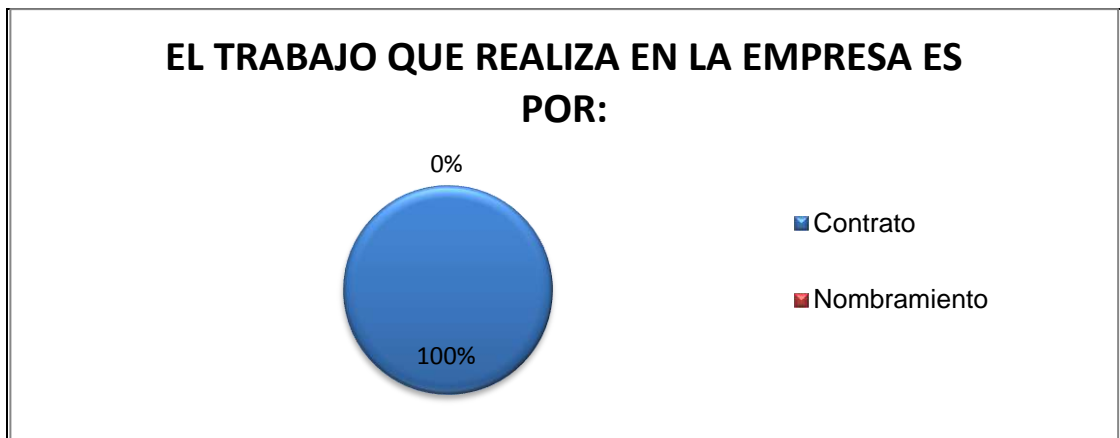
### **1.4. El trabajo que realiza en la empresa es por:**

**CUADRO # 4**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Contrato	20	100 %
Nombramiento	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

**GRAFICO # 4**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### **Análisis:**

Los 20 trabajadores encuestados que corresponden al 100% han manifestado que laboran en la empresa bajo contrato.

### **Interpretación:**

La Distribuidora Coca Cola Agencia Loja mantiene contrato de trabajo con cada uno de sus trabajadores y empleados, a pesar de que en su mayoría laboran varios años, esto se debe a que en la empresa no maneja las relaciones laborales con su personal por medio de Nombramientos.

### 1.5. ¿Cuál es la función de su puesto?

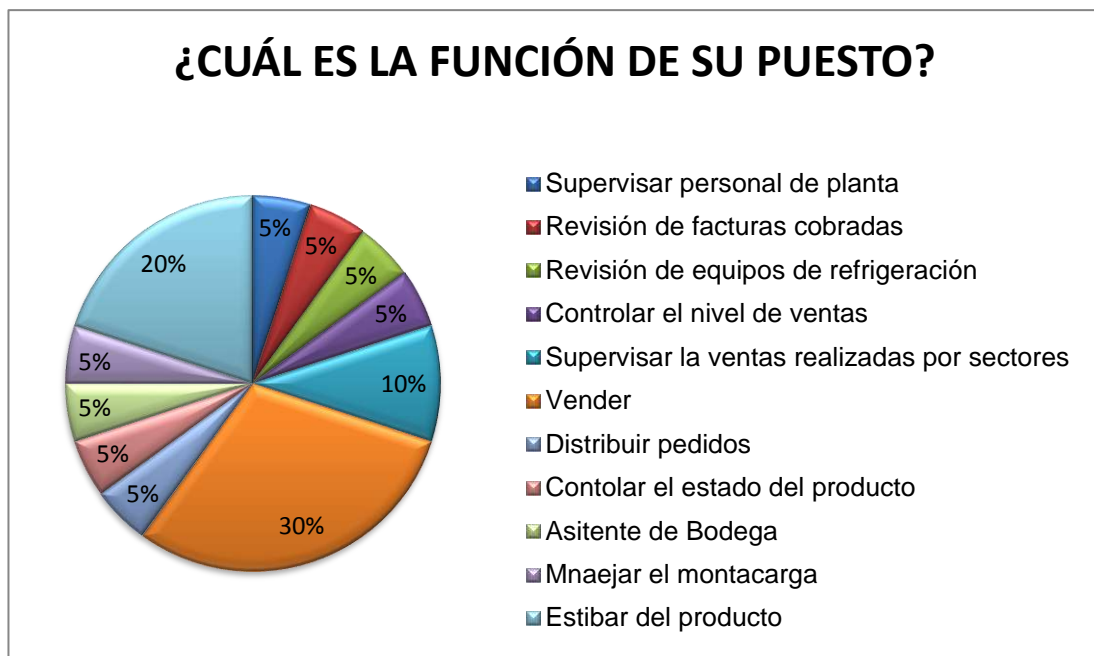
**CUADRO # 6**

<b>Alternativa</b>	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Auxiliar Administrativo</b>	Ayudar a controlar el ingreso y salida del personal, Controlar al Bodeguero, Organizar reuniones de trabajo.	1	5 %
<b>Jefe de Ventas</b>	Cumplir metas de Venta Controlar personal de ventas	1	5 %
<b>Liquidador</b>	Control de Facturas Recibir el dinero de facturas cobradas.	1	5 %
<b>Operador de Distribución</b>	Pasar pedidos, Distribuir rutas, Distribuir pedidos al personal.	1	5 %
<b>Bodeguero de Producto Terminado</b>	Control de Producto Terminado, Análisis Logístico, Control de despacho del Producto Inventarios	1	5 %
<b>Operador de Montacargas</b>	Cargar y descargar producto de los carros Revisar fecha de caducidad del producto	1	5 %
<b>Estibador</b>	Hacer cargas, Arreglo de envases, Revisar carga, Aseo de Bodega, Arreglar carga para rutas	4	20%
<b>Supervisor de Ventas</b>	Ayudar a llegar a la metas de ventas, Supervisar la venta del producto, Entregar material de trabajo a Pre vendedores, Supervisarla comercialización del producto.	2	10%
<b>Asistente de</b>	Inventarios, Despacho del		

<b>Bodega</b>	Producto, Control del Local	1	5 %
<b>Pre vendedor</b>	Cobranza, Publicidad, Venta, Negociación, Comercialización.	6	30 %
<b>Técnico en Refrigeración</b>	Revisar equipos de Frio Mantenimiento de equipos de Frio, Arreglo de equipos de Frio dañado.	1	5 %
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

### GRAFICO # 6



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

## **Análisis:**

EL **Auxiliar Administrativo** ayuda a controlar el ingreso y salida del personal, organiza reuniones de trabajo y controla al Bodeguero de Producto Terminado, el **Jefe de Ventas** cumple con la meta mensual de venta y controla al personal de ventas, el **Liquidador** controla facturas y recibir dinero de facturas cobradas, **Operador de Distribución** pasar pedidos, distribuir rutas, distribuir pedidos al personal, **Bodeguero de Producto Terminado** realiza el control de producto terminado, análisis logístico , control del despacho del producto, inventarios, **Operador de Montacargas** sus funciones son cargar y descargar producto de los carros, revisar fecha de caducidad del producto, y el **Asistente de Bodega** realiza los inventarios , despacho del producto y el control del local, cada uno de ellos representa el 5%, mientras que los **Estibadores** se encargan de hacer cargas, arreglo de envases, revisar carga, aseo de bodega, arreglar carga para rutas que representa el 20%, los **Supervisores de Ventas** cumplen de las funciones de Ayudar a llegar a la metas de ventas, supervisar la venta del producto, entregar material de trabajo a Pre vendedores, supervisar la comercialización del producto que corresponde al 10% y los **Pre vendedores** se encargan de la cobranza, de la publicidad, de la venta de la negociación y comercialización del producto representan el 30% y el 5% restante corresponde a las actividades del **Técnico de Refrigeración** quien

desempeña las funciones de revisar equipos de frio, mantenimiento de equipos de frio y arreglo de equipos de frio dañado.

**Interpretación:**

Las diferentes funciones que deben realizar cada trabajador y cada empleado contribuyen al buen funcionamiento de la Distribuidora y al cumplimiento de las metas de la misma, es por ello cada función es cumplida con eficiencia para obtener resultados positivos, las funciones que debe cumplir cada trabajador y empleado son: el **Auxiliar de Administración** está encargado de Organizar reuniones de trabajo, ayudar a controlar el ingreso y salida del personal, controlar las actividades del Bodeguero de Producto Terminado, el **Jefe de Ventas** es responsable de cumplir con la meta mensual de venta organizando y controlando al personal de ventas, el **Liquidador** se encarga de controlar facturas y recibir dinero de facturas cobradas, el **Operador de Distribución** sus funciones son pasar pedidos, distribuir rutas, distribuir pedidos al personal, el **Bodeguero de Producto Terminado** realiza el control de producto terminado, el análisis logístico, control del despacho del producto e inventarios, el **Operador de Montacargas** cumple con las funciones de cargar y descargar producto de los carros, revisar fecha de caducidad del producto, y el **Asistente de Bodega** realiza los inventarios , despacho del producto y el control del local, los **Estibadores** se encargan de hacer y revisar cargas, arreglo de envases, aseo de bodega, arreglar carga para rutas, los **Supervisores de Ventas** cumplen con las funciones de Ayudar a llegar a la metas de ventas

supervisando la venta del producto, deben entregar material de trabajo a los Pre vendedores, supervisar la comercialización del producto, el **Técnico de Refrigeración** desempeña las funciones de revisar equipos de frio, mantenimiento de equipos de frio y arreglo de equipos de frio dañado.

## 2. PERFIL DEL PUESTO

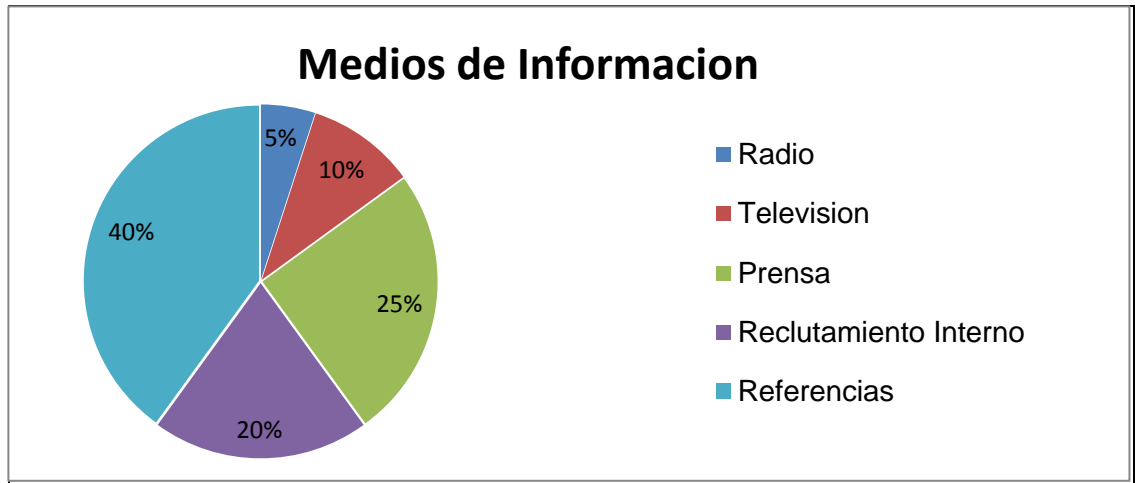
2.1 ¿Por qué medios se informó que existía una vacante en la empresa?

**CUADRO # 7**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Radio	1	5 %
Televisión	2	10%
Prensa	5	25%
Reclutamiento Interno	4	20%
Referencias	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

## GRAFICO # 7



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### **Análisis:**

Correspondiente a esta pregunta, el 5% de los encuestados manifiesta que se informaron de la vacante por medio de la Radio, 2 trabajadores que representa el 10% dicen haberse enterado por medio de la televisión, por medio de la prensa escrita se dio a conocer a 5 personas que corresponde al 25%, por medio de reclutamiento interno 4 personas que significa el 20% se informaron de la vacante y el 40% restante que corresponde a 8 personas manifiestan haber conocido de la vacante por medio de referencias.

### **Interpretación:**

En la empresa el proceso de reclutamiento se lo realiza por medio de prensa escrita, televisión, radio, pero también se hace el reclutamiento interno comunicando a las diferentes Agencias del país de la vacante que existe,



pero a pesar de ello existe un gran número de personas que labora en la Agencia por medio de referencia de amistades, esto se debe a que hace varios años la Distribuidora estaba a cargo de otras personas que no realizaban dicho proceso, actualmente en el caso de que exista una vacante dentro de la Agencia el Administrador se encarga de informar a la matriz para que ellos se encarguen de realizar el proceso de reclutamiento, ya que la Distribuidora en nuestra ciudad no cuenta con un Departamento del Talento Humano.

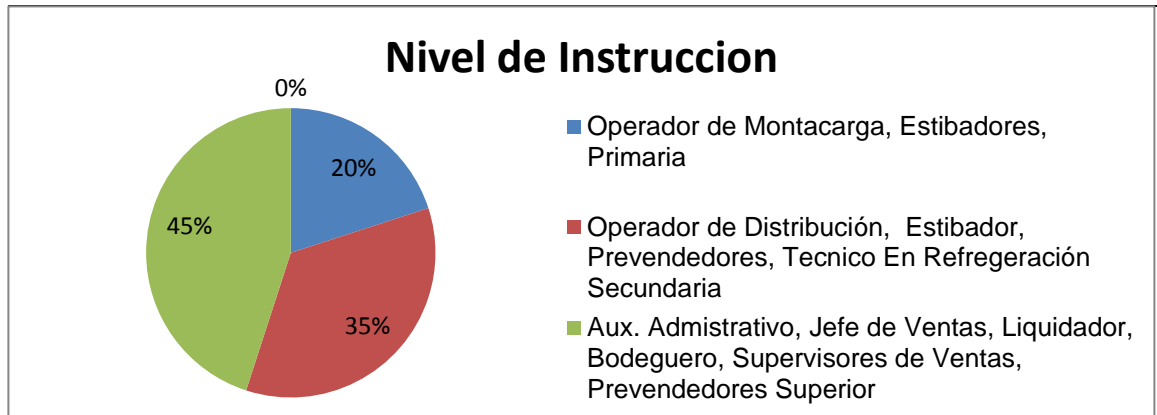
## 2.2. ¿Qué nivel de instrucción posee?

**CUADRO # 8**

<b>PERSONAL (Cargo)</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Operador de Montacargas, Estibadores,	Primaria	4	20 %
Operador de Distribución, Estibador, Pre vendedores, Técnico En Refrigeración	Secundaria	7	35 %
Auxiliar Administrativo, Jefe de Ventas, Liquidador, Bodeguero, Supervisores de Ventas, Pre vendedores	Superior	9	45 %
	Posgrado	0	0 %
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

## GRAFICO # 8



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### **Análisis:**

En la presente pregunta el 20% del personal posee instrucción primaria, el 35% que representa a 5 personas tienen título de bachiller, mientras que el 45% que corresponde a 9 personas tienen título profesional.

### **Interpretación:**

Es importante dentro de una empresa contar con personal con alto nivel de instrucción académica, que aporte con sus conocimientos y de esta manera se pueda contribuir al crecimiento de la misma, a pesar de que en la Distribuidora existe personal con nivel académico de primaria y secundaria existe un gran número de personas que si poseen título profesional, los mismos que son afines al desarrollo de las actividades de la empresa, aportando con sus conocimientos en el desarrollo de las actividades de venta y comercialización del producto.

### 2.3. ¿Hace qué tiempo inicio sus funciones en el cargo que ocupa?

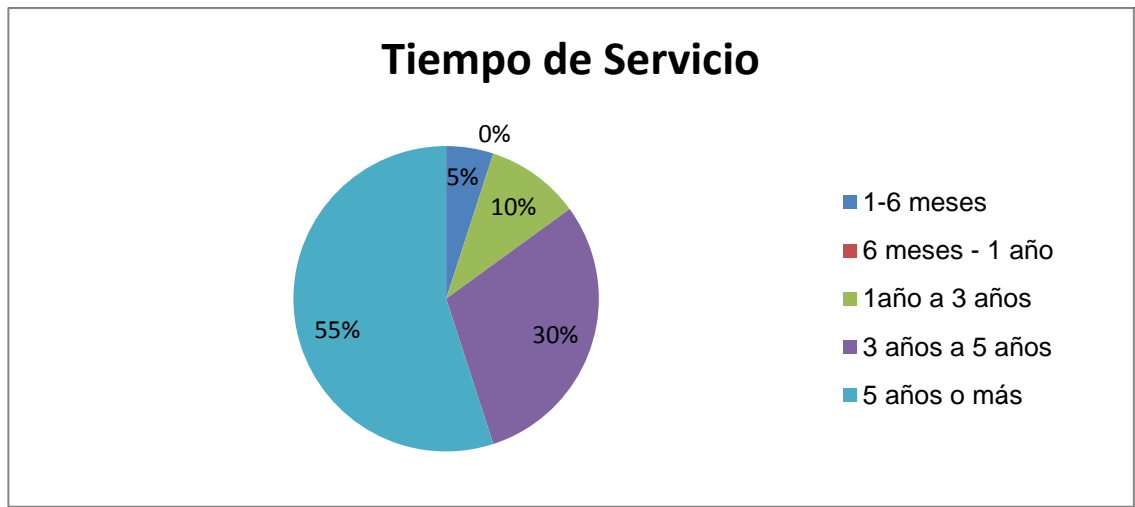
**CUADRO # 9**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1-6 meses	1	5 %
6 meses - 1 año	0	0 %
1año a 3 años	2	10 %
3 años a 5 años	6	30 %
5 años o más	11	55 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

Elaborado: Autora

**GRAFICO # 9**



Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

Elaborado

#### **Análisis:**

De las 20 personas que laboran en la empresa, un trabajador tiene trabajando de 1-6 meses lo que corresponde al 5%, 2 personas trabajan de 1 a 3 años que representa al 10%, de 3 a 5 años laboran 6 personas que

corresponde al 30% y el 55% restante que corresponde a 11 personas laboran más de 5 años.

**Interpretación:**

La mayoría del personal trabaja varios años lo que es muy favorable para la empresa, ya que este personal conoce el movimiento de la Distribuidora facilitando el desarrollo de sus actividades y realizando las mismas con mayor eficiencia.

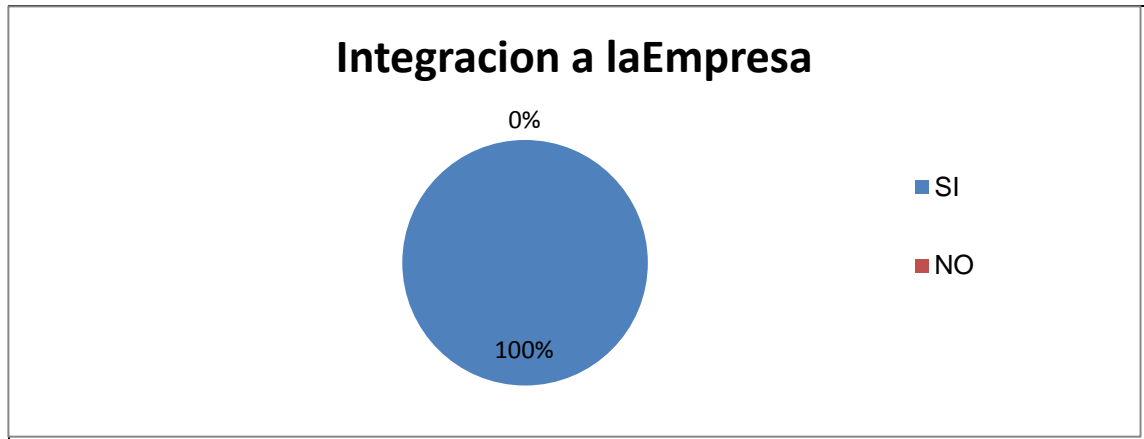
**2.4. ¿La Distribuidora Coca Cola Agencia Loja cuenta con un Manual de Bienvenida?**

**CUADRO # 10**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	20	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

**GRAFICO #10**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### **Análisis:**

En cuanto a esta pregunta los 20 encuestados que corresponde al 100% manifestaron de que si existe un Manual de Bienvenida.

### **Interpretación:**

El Manual de Bienvenida es muy importante, ya que por medio del mismo se da la bienvenida al nuevo trabajador y se da a conocer los derechos, reglamentos y obligaciones del trabajador, así como también se da a conocer la estructuración de la empresa, facilitándole así al nuevo trabajador acoplarse y familiarizarse con las actividades de la empresa, pero a pesar de ello en la Agencia Loja no cuentan con un Manual de Bienvenida y únicamente existe el Reglamento Interno el mismo que es entregado al nuevo trabajador al momento de incorporarse a las actividades de la Agencia Coca Cola, el mismo que es considerado como Manual de Bienvenida.

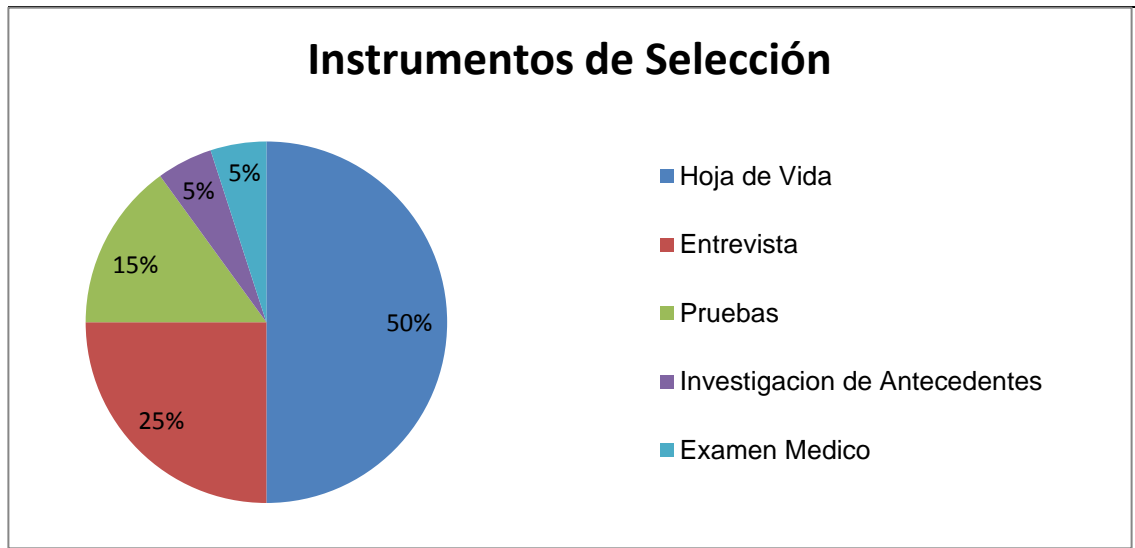
**2.5. Qué instrumentos de selección le aplicaron a Ud. Para ingresar a la empresa?**

**CUADRO # 11**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hoja de Vida	10	50 %
Entrevista	5	25 %
Pruebas	3	15 %
Investigación de Antecedentes	1	5 %
Examen Medico	1	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

**GRAFICO # 11**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

**Análisis:**

En la presente pregunta se puede determinar que el 10 personas que corresponde al 50% han presentado Hoja de Vida, el 25% que representa a 5 personas se han sometido a la entrevista, 3 personas que corresponde al 15% manifiestan haberse sometido a pruebas, y tan solo a una persona se le ha realizado la revisión de antecedes y de igual manera a una persona se le ha pedido un examen médico, lo que corresponde al 5% cada uno respectivamente.

### **Interpretación:**

Para poder contar con personal idóneo en la empresa es muy importante realizar un buen proceso de selección de personal, en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja la mitad del personal que laboran en la empresa han presentado su Hoja de Vida al ingresar a trabajar pero el resto no lo ha hecho sino después de algún tiempo de estar ya trabajando, pero estas personas se sometieron a la respectiva entrevista mientras que otras se sometieron a pruebas que muchos de los casos el banco de preguntas no estaba acorde al puesto para el que concursaban.

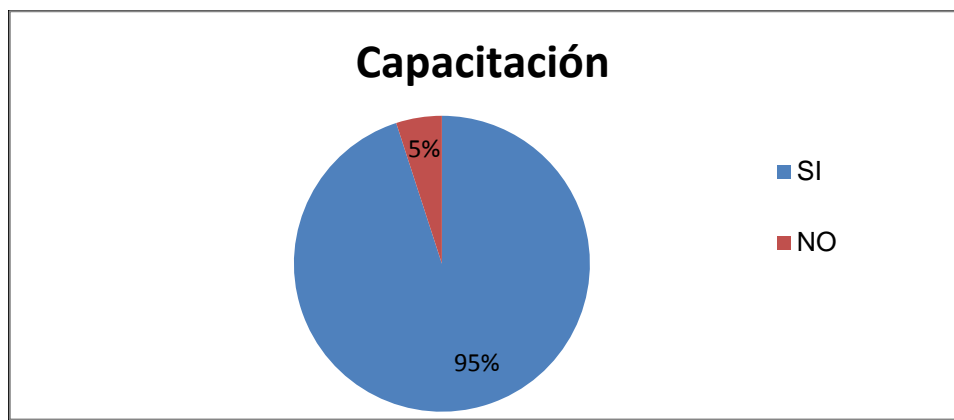
## 2.6. ¿Recibe capacitación por parte de la Empresa?

**CUADRO # 12**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	95 %
NO	1	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

**GRAFICO # 12**



Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

### **Análisis:**

Del 100% de las encuestas aplicadas, el 95% del personal supo manifestar que si reciben capacitación, mientras que el 5% que corresponde a una persona manifestó que no recibe capacitación.



### Interpretación:

La capacitación es muy importante, ya que permite mantener al personal con conocimientos actualizados, lo que beneficia a la empresa, por ello la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja se encarga de capacitar periódicamente a su personal.

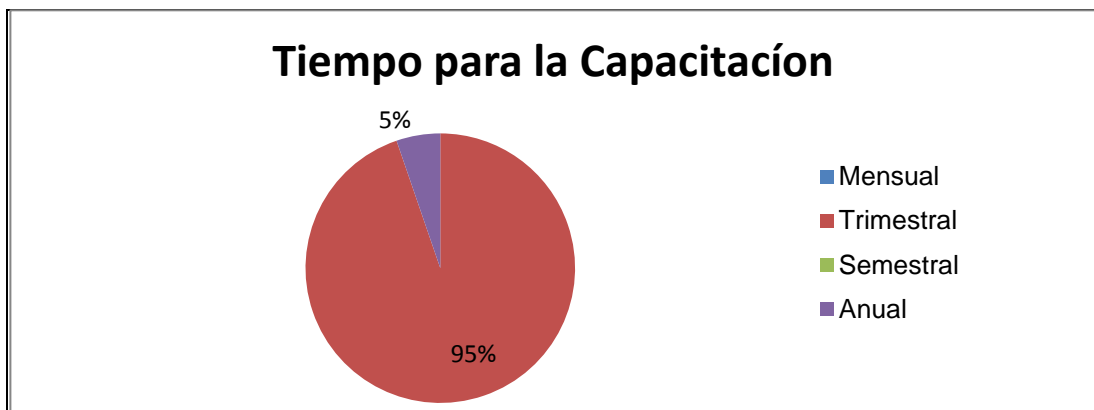
### ¿Cada qué tiempo?

**CUADRO # 13**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0 %
Trimestral	19	95 %
Semestral	0	0 %
Anual	1	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

**GRAFICO # 13**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

### **Análisis:**

De las 20 encuestas realizadas que corresponde al 100%, 19 personas que representa el 95% manifiestan que reciben capacitación trimestral y el 5% restante que representa a una persona dice que la capacitación la recibe anual.

### **Interpretación:**

La empresa conociendo que la capacitación del personal es de vital importancia se ha preocupado por realizar charlas de capacitación, en forma trimestral, siendo esto muy provechoso para la empresa.

### **2.7. Que temas de capacitación le gustaría recibir por parte de la empresa?**

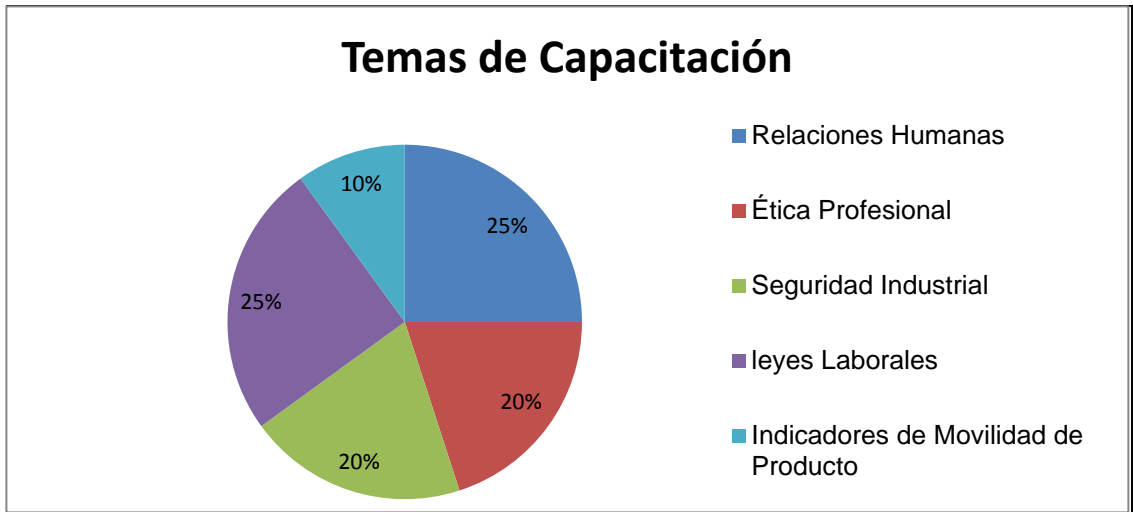
**CUADRO #14**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Relaciones Humanas	5	25 %
Ética Profesional	4	20 %
Seguridad Industrial	4	20 %
leyes Laborales	5	25 %
Indicadores de Movilidad de Producto	2	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

**GRAFICO # 14**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

**Análisis:**

De las 20 encuestas realizadas el 10% le gustaría recibir capacitación acerca de los Indicadores de Movilidad del Producto, el 25% acerca de Relaciones Humanas, el 20% acerca de Ética Profesional, el 10% sobre Seguridad Industrial el 20% y 25% desea recibir capacitación acerca de leyes laborales

**Interpretación:**

Es importante tomar en cuenta la opinión de los trabajadores acerca de los temas de capacitación que les gustaría recibir y así haciéndolo al Talento Humano parte de la planificación, ya que la empresa no cuenta con un plan de capacitación, debido a esta falencia los temas que brindan son muy generales y dirigidos para todo el personal, por ello no existe capacitación de acuerdo a las necesidades de cada puesto de trabajo y por medio de la

encuesta realizada se pudo conocer que a los empleados y trabajadores les interesaría ser capacitados en los temas de Relaciones Humanas, Seguridad Industrial, Ética Profesional, Leyes Laborales e Indicadores de Movilidad del Producto.

**2.8. ¿Por su desempeño laboral la empresa otorga algún tipo de motivación o incentivo?**

**CUADRO # 15**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	25 %
NO	15	75 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

**GRAFICO # 15**



Fuente: Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
Elaborado: Autora

### **Análisis:**

Del 100% de las encuestas realizadas, el 25% que representa a 5 personas manifiestan que existe motivación, mientras que el 75% que corresponde a 15 personas manifiestan que no reciben ningún tipo de motivación.

### **Interpretación:**

Es importante mantener al personal motivado por el desarrollo de sus actividades, ya que de esta manera se va a obtener el máximo desenvolvimiento del Talento Humano, obteniendo como resultado el crecimiento de la empresa, a pesar de ello la Distribuidora no posee un Plan de Motivación aunque algunas personas toman como incentivo los beneficios de ley con los que cumple la empresa.

## **3.FACTORES DE VALORACION**

### **3.1. Habilidad y Conocimiento**

#### **3.1.1. Educación**

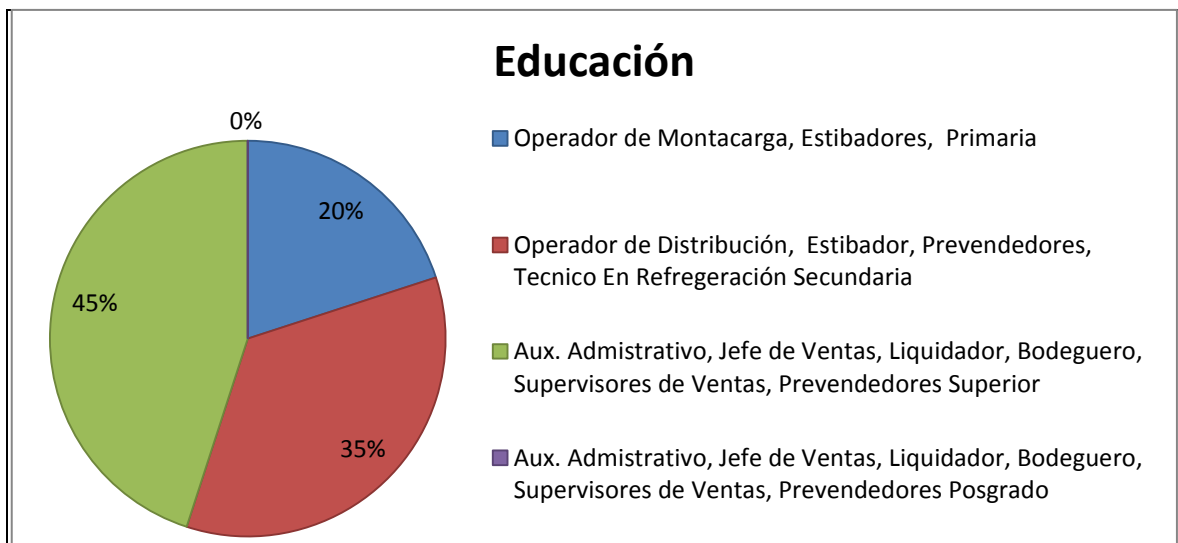
**CUADRO # 16**

<b>Puestos de Trabajo</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Operador de Montacargas, Estibadores,	Primaria	4	20 %
Operador de Distribución, Estibador, Pre vendedores, Técnico En Refrigeración	Secundaria	7	35 %
Auxiliar Administrativo, Jefe de			

Ventas, Liquidador, Bodeguero, Supervisores de Ventas, Prevendedores	Superior	9	45 %
	Posgrado	0	0 %
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

**GRAFICO # 16**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

**Análisis:**

En la presente pregunta el 20% del personal posee instrucción primaria, el 35% que representa a 5 personas tienen título de bachiller, mientras que el 45% que corresponde a 9 personas tienen título profesional.

### Interpretación:

Es importante dentro de una empresa contar con personal con alto nivel académico, que aporte con sus conocimientos y de esta manera se pueda contribuir al crecimiento de la misma, a pesar de que en la Distribuidora existe personal con nivel académico de primaria y secundaria existe un gran número de personas que posee un título profesional, los mismos que son afines al desarrollo de las actividades de la empresa, los cuales aportan con sus conocimientos en el desarrollo de las actividades de venta y comercialización del producto.

#### 3.1.2. Experiencia

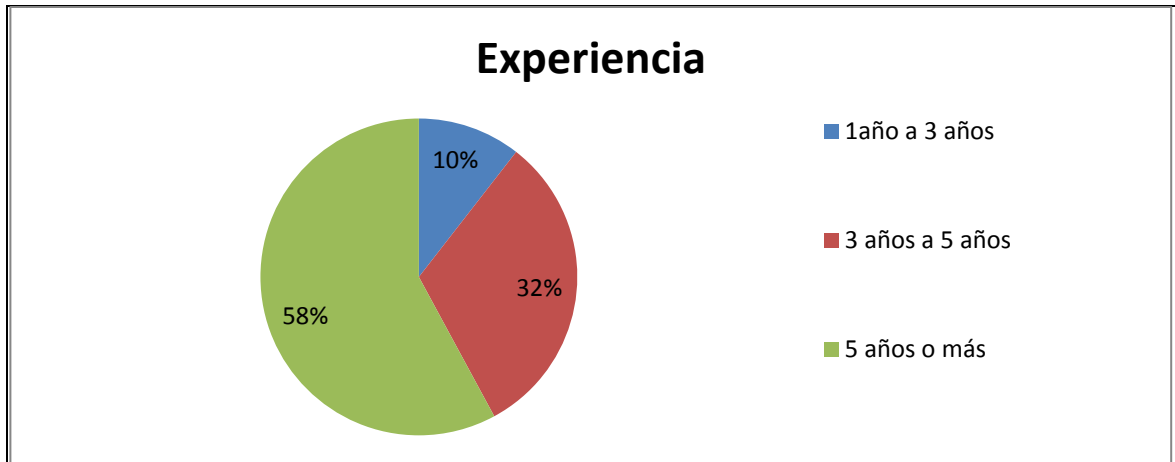
**CUADRO #17**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1-6 meses	1	5 %
6 meses - 1 año	0	0 %
1 año a 3 años	2	10 %
3 años a 5 años	6	30 %
5 años o más	11	55 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

**GRAFICO # 17**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### **Análisis:**

De las 20 personas que laboran en la empresa, un trabajador tiene trabajando de 1-6 meses lo que corresponde al 5%, 2 personas trabajan de 1 a 3 años que representa al 10%, de 3 a 5 años laboran 6 personas que corresponde al 30% y el 55% restante que corresponde a 11 personas laboran más de 5 años.

### **Interpretación:**

La mayoría del personal trabaja varios años lo que es muy favorable para la empresa, ya que este personal conoce el movimiento de la Distribuidora facilitando el desarrollo de sus actividades y realizando las mismas con mayor eficiencia, así como también la experiencia de la mayoría del personal ayudan con su ejemplo y con apoyo en las actividades de determinado cargo a las personas que llevan poco tiempo trabajando en la agencia.



### 3.1.3. Iniciativa

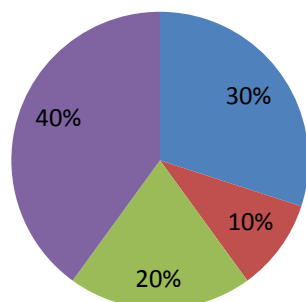
**CUADRO # 18**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Las actividades que Ud., realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa	6	30 %
Las actividades que Ud. Realiza se basan en procedimientos, requieren de una iniciativa moderada.	2	10 %
Las actividades que Ud. Realiza son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	4	20 %
Las actividades que Ud. realiza requieren de inteligencia control, observación continua, destrezas en tomar decisiones y resolver problemas difíciles.	8	40 %
Las actividades que Ud. realiza requiere de criterio para planificar organizar controlar y dirigir al personal bajo su responsabilidad	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora.

**GRAFICO # 18**

## Iniciativa



- Las actividades que Ud., realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa
- Las actividades que Ud. Realiza se basan en procedimientos, requieren de una iniciativa moderada.
- Las actividades que Ud. Realiza son complejas por lo que requieren de gran iniciativa
- Las actividades que Ud. realiza requieren de inteligencia control, observacion continua, destrezas en tomar decisiones y resolver problemas difíciles.
- Las actividades que Ud. realiza requiere de criterio para planificar organizar controlar y dirigir al personal bajo su responsabilidad

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### Análisis:

Del 100% de las encuestas aplicadas, el 30% manifiesta que las actividades que realizan son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa, el 10% dice que Las actividades que realiza se basan en procedimientos, requieren de una iniciativa moderada, el 20% manifiesta que Las actividades que realiza son complejas por lo que requieren de gran iniciativa y el 40% restante opinan que las actividades que realizan requieren de inteligencia control, observación continua, destrezas en tomar decisiones y resolver problemas difíciles.

### Interpretación:

algunas personas también deben aportar con una iniciativa moderada y otras con gran iniciativa. Es de vital importancia que el personal de las empresas aporten con toda la iniciativa que requiere el desarrollo de las actividades que necesita su puesto de trabajo y de esta manera contribuir al crecimiento de la empresa.

### 3.2. ESFUERZO

#### 3.2.2. Esfuerzo Mental

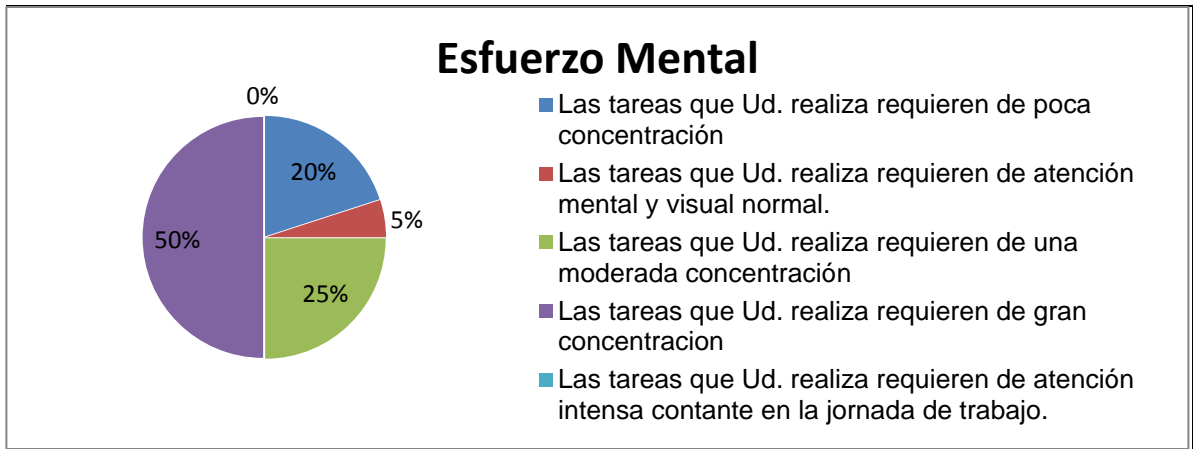
**CUADRO # 19**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Las tareas que Ud. realiza requieren de poca concentración.	4	20 %
Las tareas que Ud. realiza requieren de atención visual mental normal.	1	5 %
Las tareas que Ud. realiza requieren de una moderada concentración.	5	25 %
Las tareas que Ud. realiza requieren de gran concentración.	10	50 %
Las tareas que Ud. realiza requieren de atención intensa constante en la jornada de trabajo.	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

## GRAFICO # 19



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

### Análisis:

De las 20 encuestas realizadas que corresponde al 100%, el 20% manifiesta que las actividades que realizan requieren de poca concentración, el 5% opina que las actividades que realiza requieren de atención mental y visual normal, el 25% dicen requerir de una moderada concentración, y el 50% manifiesta que requiere de gran concentración para realizar sus actividades.

### Interpretación:

La concentración mental es muy importante para poder realizar sus actividades y evitar de esta manera errores que hagan que la empresa se perjudique perdiendo tiempo rectificándolos, el personal del Departamento de Ventas es en donde se requiere mayor concentración, ya que ellos manejan códigos de los productos entre otras actividades que requieren gran

concentración, así como también las actividades que realizan en otros departamentos requieren de concentración pero en menor grado.

### 3.2.3. Esfuerzo Físico

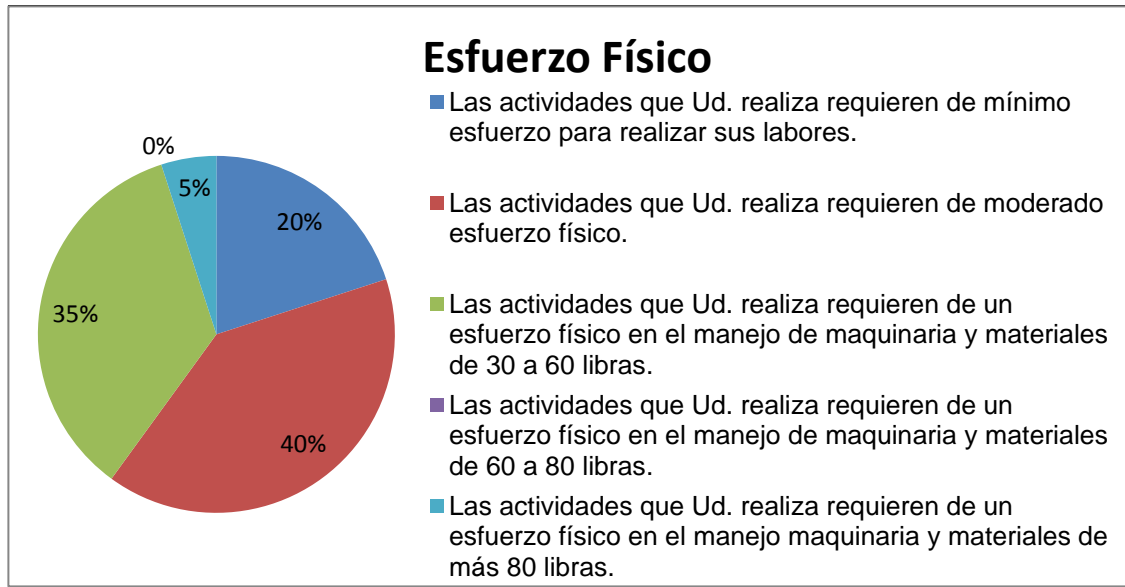
**CUADRO # 20**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Las actividades que Ud. realiza requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.	4	20 %
Las actividades que Ud. realiza requieren de moderado esfuerzo físico.	8	40 %
Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria y materiales de 30 a 60 libras.	7	35 %
Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria y materiales de 60 a 80 libras.	0	0 %
Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo maquinaria y materiales de más 80 libras.	1	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

**GRAFICO # 20**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### **Análisis:**

En esta pregunta puedo determinar que el 20% que corresponde a cuatro personas manifiesta que las actividades que realiza requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores, el 40% que representa a 8 personas manifiestan que las actividades que realizan requieren de moderado esfuerzo físico, el 35% dice que las actividades que realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria y materiales de 30 a 60 libras y el 5% dice que las actividades que realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo maquinaria y materiales de más 80 libras..

### **Interpretación:**

La estibación del producto es la actividad que en la Distribuidora requiere de esfuerzo físico, para ello se cuenta con un Montacargas que facilita el

desarrollo de esta actividad, es por eso que algunas personas en la empresa realizan un mínimo de esfuerzo físico, ya los estibadores deben organizar el producto para que el montacargas lo apile es por ello que las actividades requieren de un esfuerzo físico moderado.

### 3.3. RESPONSABILIDAD

#### 3.3.1. Responsabilidad por Bienes

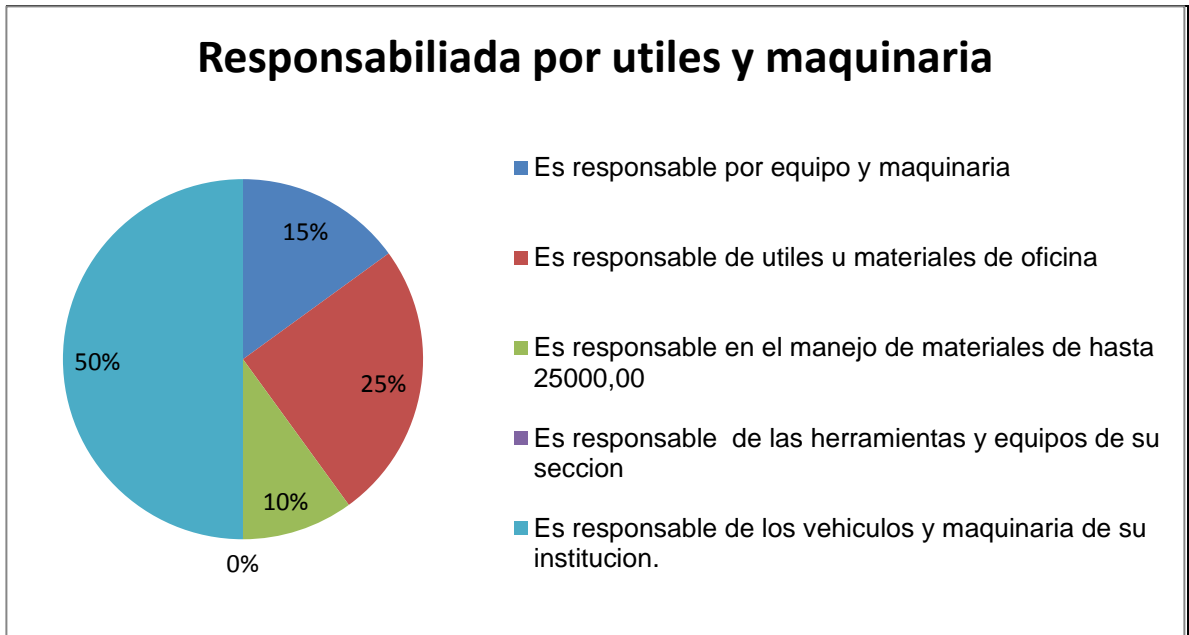
**CUADRO # 21**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Es responsable por equipo y maquinaria	3	15 %
Es responsable de útiles u materiales de oficina	5	25 %
Es responsable en el manejo de materiales de hasta 2.500,00.	2	10 %
Es responsable de las herramientas y equipos de su sección	0	0 %
Es responsable de los vehículos y maquinaria de su institución.	10	50 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

## GRAFICO # 21



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### Análisis:

Del 100% de las encuestas realizadas, el 15% manifiesta que es responsable por el equipo y maquinaria, el 25% del personal es responsable de útiles de oficina, el 10% es responsable del manejo de materiales de hasta 2500,00, el 50% manifiesta que es responsable de vehículos y maquinaria de su institución.

### Interpretación:

En la Distribuidora el personal es responsable de maquinaria, materiales y útiles de oficina, así como también son responsables del dinero que cobran



de facturas y que al final del día deben entregar el dinero al liquidador que es quien toma responsabilidad del mismo.

### 3.3.2. Responsabilidad por el trabajo de otros.

**CUADRO # 22**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Es responsable de su trabajo en forma individual.	16	80 %
Es responsable del trabajo de 1 a 3 personas.	2	10 %
Dirige y Controla el trabajo de 4 a 7 personas.	1	5 %
Controla el personal de 8 a 10 personas.	1	5 %
Controla el personal de 10 personas	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

**GRAFICO # 22**



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

**Elaborado:** Autora

### **Análisis:**

En la presente pregunta se puede determinar que el 80% del personal es responsable de su trabajo en forma individual, el 10% es responsable del trabajo de 1 a 3 personas, el 5% dirige y controla el trabajo de 4 a 7 personas y el 5% restante controla el personal de 8 a 10 personas.

### **Interpretación:**

La mayor parte de los trabajadores y empleados de la empresa son responsables por su trabajo, es decir que cada empleado debe responder por su ingreso y salida de la empresa, por llevar correctamente su uniforme, su credencial y sobre todo de sus funciones, aunque cabe recalcar que cada uno de ellos son controlados por sus jefes inmediatos, que son las personas responsables de cada uno de los departamentos de la empresa que contribuyen con la Administración para llevar las cosas correctamente dentro de la Distribuidora.

## **3.4. CONDICIONES DEL TRABAJO**

### **3.4.1. Condiciones del Trabajo.**

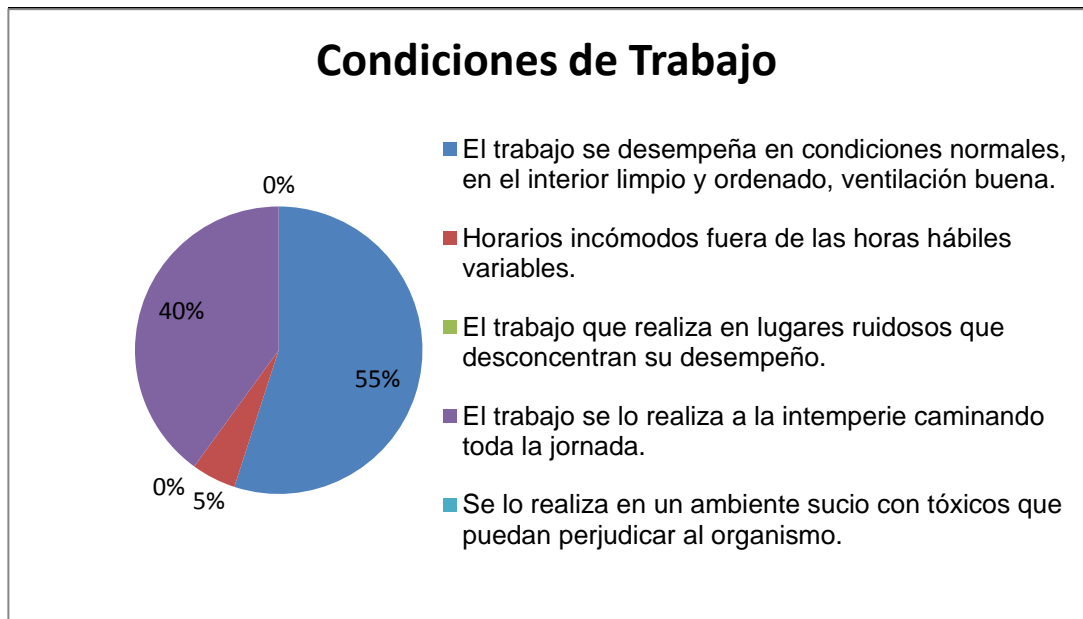
**CUADRO # 23**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	11	55 %

Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables.	1	5 %
El trabajo que realiza en lugares ruidosos que desconcentran su desempeño.	0	0 %
El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	8	40%
Se lo realiza en un ambiente sucio con tóxicos que puedan perjudicar al organismo.		0 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

### GRAFICO # 23



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

### Análisis:

En esta pregunta se puede determinar que el 55% del personal desempeña su trabajo en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado,

ventilación buena, el 40% desarrolla su trabajo a la intemperie caminando toda la jornada y el 5% restante realiza su trabajo en horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables.

**Interpretación:**

La mayor parte de personal que labora en la Distribuidora realiza sus actividades dentro de las instalaciones, en un buen ambiente, algunas personas cumplen con doble horario de trabajo diario, por ello en la empresa existe el comedor que es para todas las personas que permanecen en la empresa, mientras que los supervisores de ventas y los Pre vendedores desarrollan sus funciones en la intemperie caminando toda la jornada, ellos no tienen horario de salida del trabajo pero deben cumplir con la meta de ventas mensuales.

**3.4.2. Estrés Laboral**

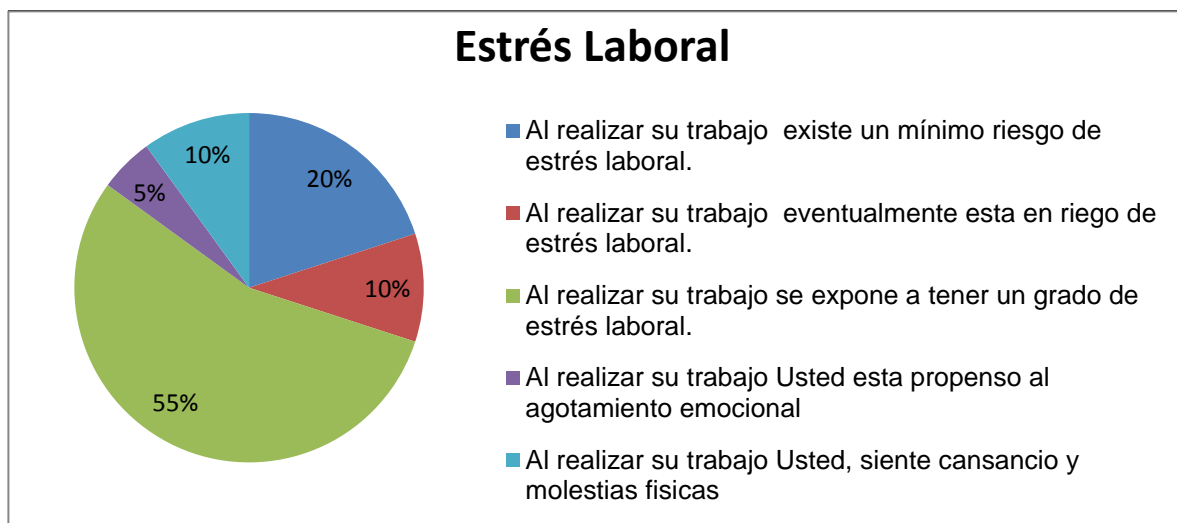
**CUADRO # 24**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Al realizar su trabajo existe un mínimo riesgo de estrés laboral.	4	20 %
Al realizar su trabajo eventualmente esta en riesgo de estrés laboral.	2	10 %
Al realizar su trabajo se expone a tener un gran estrés laboral.	11	55 %
Al realizar su trabajo Usted está propenso al agotamiento emocional	1	5 %

Al realizar su trabajo Usted, siente cansancio y molestias físicas	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

### GRAFICO # 24



**Fuente:** Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.  
**Elaborado:** Autora

### Análisis:

El 55% del personal que representa 11 personas manifiesta que al realizar su trabajo se expone a tener un grado de estrés laboral, el 20% que corresponde a 4 personas dice que al realizar su trabajo existe un mínimo de riesgo de estrés laboral, el 10% que representa a 2 trabajadores manifiestan que al realizar su trabajo eventualmente está en riesgo de estrés laboral, el 10% que corresponde a 2 personas manifiestan que al realizar su trabajo sienten cansancio y molestias físicas, mientras que el 5% restante opina que al realizar su trabajo está propenso al agotamiento emocional.

**Interpretación:**

La mayor parte del personal está expuesto a gran estrés laboral especialmente el personal del Departamento de Ventas, debido a que ellos tienen que cumplir con la meta de venta mensual, en algunas ocasiones causando incomodidad al resto del personal.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA DISTRIBUIDORA  
COCA COLA AGENCIA LOJA**

**1. Identificación del Puesto**

**1.1. Indique a que departamento pertenece?**

Administrativo

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a esta pregunta me supo manifestar que pertenece al Departamento Administrativo.

**1.2. ¿Cuál es el cargo que desempeña?**

Administrador de la Agencia

**INTERPRETACIÓN:**

El cargo desempeña es Administrar la Agencia, controlando que todo marche en orden.

**1.3. ¿Cuál es el sueldo que percibe? 1000.00**

**INTERPRETACIÓN:**

En relación a esta pregunta me comento que el sueldo que percibe como Administrador de la Agencia es de \$1000.00 mensual.

**1.4. El trabajo que brinda a la empresa es por:**

Contrato (x) Nombramiento ( )

**INTERPRETACIÓN:**

El Administrador como todo el personal de la Distribuidora se encuentra laborando en la Distribuidora bajo contrato.

**1.5. ¿Cuál es la función principal de su puesto?**

Administrar la Agencia.

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a esta pregunta me supo manifestar que su función principal es Administrar la Agencia, de todo lo que respecta a las actividades que se desarrollaron dentro de la empresa estén en orden, ya que en lo que se refiere a ventas se encarga el Jefe de Ventas.

**1.6. Enumere las funciones que realiza en su puesto de trabajo**

- \* Administrar el Personal.
- \* Controlar las entradas y salidas del personal.
- \* Controlar al Bodeguero de Producto Terminado.
- \* Administrar el Efectivo

**INTERPRETACIÓN:**

En esta pregunta pude determinar que las principales funciones del Administrador de la Agencia son: Administrar al Personal controlando que lleven correctamente el uniforme y el credencial, controla la entrada del personal de todo el personal y la salida del personal que permanece en la instalaciones de la empresa, además se encarga de controlar las actividades del Bodeguero de Producto Terminado, así como también administra el efectivo que ingresa por facturas cobradas.

**1.7. Con que otros cargos de comunica para el cumplimiento de sus funciones**

Logística, Operador de Distribución, Jefe de Ventas, Liquidador.



## **INTERPRETACIÓN:**

El Administrador de la Agencia Loja mantiene comunicación directa con el personal del departamento de logística, con el operador de Distribución para conocer como están distribuidas las rutas y los respectivos pedidos, con el Jefe de Ventas y con el liquidador de quien recibe el efectivo de las facturas cobradas.

### **2. Perfil del Puesto**

#### **2.1. Qué nivel de instrucción posee**

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior (x) Título: Ingeniero Industrial

Posgrado ( ) Título -----

## **INTERPRETACIÓN:**

El Administrador me manifestó que el nivel de instrucción que posee es de Superior con el título de Ingeniero Industrial.

#### **2.2. ¿Qué tiempo lleva desempeñando sus funciones?**

1 – 3 años (x)

3 – 5 años ( )

5-a mas años ( )

## **INTERPRETACIÓN:**

Respecto a esta pregunta el tiempo que lleva desempeñando sus funciones dentro de la Agencia es de 1 a 3 años, en los cuales ha aprovechado al máximo para adquirir experiencia.

**2.3. Señale que técnicas utilizan en la empresa para el manejo del personal?**

Reclutamiento	X
Selección	X
Contratación	X
Inducción	X
Capacitación	X
Motivación	
Valoración de Puestos	

**INTERPRETACIÓN:**

En esta pregunta me supo señalar que el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación se lo realiza pero desde la matriz que funciona en la ciudad de Cuenca, en la agencia Loja se cumple con las decisiones que se toman con respecto al personal se las realiza en la matriz.

**2.4. Porque medios de comunicación da a conocer que existe una vacante en la empresa.**

Radio	X
Televisión	
Prensa	X
Internet	

**INTERPRETACIÓN:**

Para dar a conocer que existe una vacante primero se la realiza de forma interna en todas las Agencias del país, luego se da a conocer por medio de la radio y prensa escrita, este último se lo realiza desde hace algunos años.

**2.5. ¿Qué instrumentos de selección Usted aplica para el ingreso del nuevo personal a la empresa?**

Hoja de Vida	X
Entrevista	X
Pruebas	X
Información de antecedentes	X
Examen Medico	X

**INTERPRETACIÓN:**

Hace algunos años no se recibía hojas de vida sino que solo se realizaba una entrevista, pero desde algunos años ya se realiza el proceso de selección pero dicho proceso se lo realiza en la ciudad de Cuenca.

**2.6. La empresa cuenta con una manual de bienvenida**

SI ( X ) NO ( )

**INTERPRETACIÓN:**

Con respecto a esta pregunta el Administrador me supo manifestar que si existe un Manual de Bienvenida, que se les entrega a los trabajadores y empleados al momento de ingresar a la empresa por primera vez, pero en realidad lo que se les ha entregado a los trabajadores es el Reglamento Interno de la empresa, el cual es tomado como Manual de Bienvenida.

**2.7. Bajo que tipos de contratos se encuentran laborando los empleados en la empresa.**

Contrato a Prueba	X
Contrato por obra cierta	X
Contrato de temporada	
Nombramiento	

### **INTERPRETACIÓN:**

En la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja todo el personal que labora en la misma, lo hacen bajo contrato a prueba como en todas las empresas, para posteriormente celebrar el contrato por obra cierta, por medio del cual los trabajadores y empleados mantienen la relación laboral con la empresa.

**2.8. Al ser integrado el empleado, le hacen conocer las instalaciones de la empresa, le presentan los directivos y compañeros de trabajo (manual de bienvenida)**

Si ( X )

No ( )

**Por qué?** Para que se entere con prontitud.

### **INTERPRETACIÓN:**

La Agencia Loja si posee un Manual de Bienvenida y al momento de ingresar un nuevo trabajador o empleado a la empresa se le entrega dicho Manual, se le da a conocer la instalaciones de la Distribuidora, se lo presenta a sus compañeros, el administrador supo manifestar que de esta manera el nuevo trabajador se enterará con prontitud acerca de las actividades que se realizan.

**2.9. La empresa le brinda capacitación a los empleados**

SI ( X )

NO ( )

## **INTERPRETACIÓN:**

Es de vital importancia que en las empresas realicen capacitación en forma periódica y la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja no es la excepción ya que el personal recibe capacitación cada trimestre del año y de esta manera se pueda mantener actualizados los conocimientos de los trabajadores y empleados, y así se podrá obtener mayores resultados en cuanto al desarrollo de sus actividades.

### **2.10. ¿Qué temas de capacitación les brinda a sus empleados?**

- Seguridad (uso de implemento de protección personal).
- Como utilizar los institores.
- Ventas.

## **INTERPRETACIÓN:**

El Administrador de la Agencia manifestó que los temas que se brinda al personal como capacitación son acerca de seguridad, como utilizar los institores y también se proporciona capacitación sobre ventas, todos los temas que se dictan son dirigidos a todo el personal, esto puede ser no tan beneficioso para la empresa porque hay temas como el de Ventas que no les concierne a todo el personal, lo mejor sería organizar un plan de capacitación de acuerdo a la necesidad del personal de los diferentes Departamentos y así obtener mejores resultados.

### **2.11. ¿La empresa brinda algún tipo de motivación? Indique.**

La empresa no brinda ningún tipo de incentivo.

### **INTERPRETACIÓN:**

En cuanto a los incentivos el Administrador manifestó que la Distribuidora no brinda ningún tipo de incentivos, me supo indicar que se entregue todos los aportes que las leyes laborales lo exige.

### **3. La empresa ha realizado alguna valoración de puestos, para jerarquizar y remunerar correctamente a la empresa**

SI ( x )                      NO ( )

### **INTERPRETACIÓN:**

La empresa si ha realizado el proceso de Valoración de Puestos, dicha valoración fue realizada hace varios años, por lo tanto los datos del Talento Humano no son actualizados y por ello actualmente la jerarquización y remuneración no están totalmente correctas, por ello es necesario realizar una nueva valoración de puestos.

### **3.1 ¿Qué factores se ha toma en cuenta para la valoración de puestos?**

Educación	X
Experiencia	X
Iniciativa	
Esfuerzo	
Responsabilidad	
Condiciones de trabajo	x

## **INTERPRETACIÓN:**

En relación a esta pregunta manifestó que en la última valoración de puestos que se realizó en la empresa, se tomó en cuenta los siguientes factores: Educación, Experiencia y las Condiciones de Trabajo, para realizar esta valoración se debería tomar otros factores, para que dicha valoración sea más completa obteniendo la mayor información posible y que deberá ser muy bien aprovechada por parte de la empresa.

## **G. DISCUSIÓN**

### **DIAGNOSTICO**

Siendo la Coca Cola una empresa grande a nivel internacional que cuenta con prestigio por la calidad de sus productos, ha visto la necesidad de crear una Distribuidora en el país desde hace algunos años, aunque en nuestra ciudad la distribución del producto la realizaba la Corporación Campana que estaba bajo la dirección del Sr. Augusto Campana hasta el año 2007, en donde la distribuidora Coca Cola agencia Loja toma a su cargo la comercialización del producto, conservando a la mayoría del personal siendo esto muy beneficioso para la empresa.

Actualmente la distribución en el país está dividida por sectores, en donde Loja pertenece al Sector del Austro, al cual también están las ciudades de Machala, Cuenca y Piñas.

El gran inconveniente que existe en la Agencia Loja y en las otras agencias de este sector, es la falta de una persona encargada del Talento Humano para cada una de ellas, ya que hasta ahora existe un Coordinador de Capital Humano para todo el sector del Austro, en donde el Administrador de la Agencia debe enviar la información acerca de roles de pago, requerimiento de personal o alguna novedad a cerca del talento humano hasta la ciudad de Cuenca en donde funciona la matriz del sector.



La Agencia Loja , cuenta con tres Departamentos los cuales son: el **Departamento Administrativo** al cual pertenece el Administrador de la Agencia, el Auxiliar Administrativo y el Técnico el refrigeración, Liquidador, al **Departamento de Ventas** pertenece el Jefe de Ventas, Supervisores de Ventas, los Pre vendedores y el Operador de Distribución y en el **Departamento de Logística** está el Bodeguero de Producto Terminado, Asistente de Bodega, Operador de Montacarga y los Estibadores, en este departamento se encuentra la mayor parte del personal de la Empresa, es decir que existen 12 cargos que han sido distribuidos al personal de acuerdo a sus aptitudes y destrezas, todo ello con la finalidad de cumplir con la meta de ventas, el cuál es el objetivo principal de la empresa; cabe recalcar que el personal que labora en los carros que distribuyen los productos (choferes y repartidores) no constan dentro de la nómina de la Agencia.

Así como también el horario de entrada de todos los trabajadores y empleados es a las 6h30, por ello los sueldos del personal son algo elevados, debido a que el horario de trabajo es extenso en el caso del personal de Administración y de Ventas labora hasta las 22h00 con dos horas de descanso, en el caso del Personal del Departamento de Logística cumplen doble jornada diaria con la finalidad de preparar la carga, la distribución de las rutas para el día siguiente y de esta manera poder satisfacer la demanda del mercado.

En la Agencia Loja como en todas las agencias del país mantiene contrato de trabajo con cada uno de sus trabajadores y empleados, a pesar de que la mayoría del personal labora varios años, esto se debe a que la empresa no maneja las relaciones laborales con el personal por medio de Nombramientos.

Cada función es vital e importante dentro de la misma y su personal está consciente de ello por lo que el personal trata de cumplir la responsabilidad de sus funciones, ya que contribuyen al buen funcionamiento de la Distribuidora y al cumplimiento de las metas de la misma, es por ello cada función debe ser cumplida con eficiencia para obtener resultados positivos.

Las diferentes funciones que deben realizar cada trabajador y cada empleado contribuyen al buen funcionamiento de la Distribuidora y al cumplimiento de las metas de la misma, es por ello cada función es cumplida con eficiencia para obtener resultados positivos, las funciones que debe cumplir cada trabajador y empleado son: el **Auxiliar de Administración** está encargado de Organizar reuniones de trabajo, ayudar a controlar el ingreso y salida del personal, controlar las actividades del Bodeguero de Producto Terminado, el **Jefe de Ventas** es responsable de cumplir con la meta mensual de venta organizando y controlando al personal de ventas, el **Liquidador** se encarga de controlar facturas y recibir dinero de facturas cobradas, el **Operador de Distribución** sus funciones son pasar pedidos, distribuir rutas, distribuir pedidos al personal, el **Bodeguero de Producto**

**Terminado** realiza el control de producto terminado, el análisis logístico, control del despacho del producto e inventarios, el **Operador de Montacargas** cumple con las funciones de cargar y descargar producto de los carros, revisar fecha de caducidad del producto, y el **Asistente de Bodega** realiza los inventarios, despacho del producto y el control del local, los **Estibadores** se encargan de hacer y revisar cargas, arreglo de envases, aseo de bodega, arreglar carga para rutas, los **Supervisores de Ventas** cumplen con las funciones de Ayudar a llegar a la metas de ventas supervisando la venta del producto, deben entregar material de trabajo a los Pre vendedores, supervisar la comercialización del producto, el **Técnico de Refrigeración** desempeña las funciones de revisar equipos de frio, mantenimiento de equipos de frio y arreglo de equipos de frio dañado.

La comunicación dentro de las empresas es clave, es por ello que el personal de la empresa mantiene comunicación directa con otros cargos y de esta manera se puede brindar excelente servicio a los locales en donde se distribuye el producto y así manteniendo buena imagen y prestigio tanto en la calidad como en el servicio del producto.

En cuanto al proceso de reclutamiento se lo realiza por medio de prensa escrita, televisión, radio, pero también se hace el reclutamiento interno comunicando a las diferentes Agencias del país de la vacante que existe, pero a pesar de ello existe un gran número de personas que labora en la Agencia por medio de referencia de amistades, esto se debe a que hace

varios la Distribuidora estaba a cargo de otras personas que no realizaban dicho proceso, actualmente en el caso de que exista una vacante dentro de la Agencia el Administrador se encarga de informar a la matriz para que ellos se encarguen de realizar el proceso de reclutamiento, ya que la Distribuidora en nuestra ciudad no cuenta con un Departamento de Talento Humano.

El nivel académico que posee el personal de Distribuidora es de primaria y secundaria, pero también existe un gran número de personas que si poseen título profesional, los mismos que son afines al desarrollo de las actividades de la empresa, aportando con sus conocimientos en el desarrollo de las actividades de venta y comercialización del producto, cabe recalcar que la mayoría del personal trabaja varios años en la empresa, los mismos que conoce el movimiento de la Distribuidora facilitando el desarrollo de sus actividades y realizándolas con mayor eficiencia.

Cabe recalcar que la Distribuidora si cuenta con un Manual de Bienvenida, el mismo que ha sido entregado al personal de la empresa, por medio del cual se ha dado a conocer los derechos, reglamentos y obligaciones de los empleados y trabajadores, facilitándole así al nuevo trabajador acoplarse y familiarizarse con la empresa y sus actividades, aunque dicho Manual les fue entregado a la mayoría del personal a partir de que la Distribuidora paso a ser dirigida por la empresa Coca Cola.

Para poder contar con personal idóneo en la empresa es muy importante realizar un buen proceso de selección de personal, en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja la mitad del personal que laboran en la empresa han presentado su Hoja de Vida al ingresar a trabajar pero el resto no lo ha hecho sino después de algún tiempo de estar ya trabajando, pero estas personas se sometieron a la respectiva entrevista, mientras que otras se sometieron a pruebas que muchos de los casos el banco de preguntas no estaba acorde al puesto para el que concursaban.

La capacitación es muy importante, ya que permite mantener al personal con conocimientos actualizados, por ello la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja se encarga de capacitar periódicamente a su personal, es decir dicha capacitación la realizan en forma trimestral, siendo esto muy beneficioso para la empresa, también es importante tomar en cuenta la opinión de los trabajadores acerca de los temas de capacitación que les gustaría recibir y así haciéndolo al Talento Humano parte de la planificación, ya que la empresa no cuenta con un plan de capacitación, debido a esta falencia los temas que brindan son muy generales y dirigidos para todo el personal, por ello no existe capacitación de acuerdo a las necesidades de cada puesto de trabajo, por medio de la encuesta realizada se pudo conocer que a los empleados y trabajadores les interesaría ser capacitados en los temas de Relaciones Humanas, Seguridad Industrial, Ética Profesional, Leyes Laborales, Mecánica e Indicadores de Movilidad del Producto.

Además se pudo conocer que la empresa no brinda incentivos laborales aunque algunas personas toman como incentivo los beneficios de ley con los que cumple la empresa, esto se debe a que la mayoría del personal trabaja varios años y antes no recibían todos estos beneficios, por otro lado los años de trabajo de la mayoría del personal es muy favorable para la empresa, ya que este personal conoce el movimiento de la Distribuidora facilitando el desarrollo de sus actividades y realizando las mismas con mayor eficiencia, así como también la experiencia de la mayoría del personal ayuda con su ejemplo y como apoyo en las actividades de determinado cargo a quienes llevan poco tiempo trabajando en la agencia.

En la Agencia Loja el personal en su mayoría realiza actividades rutinarias y sencillas lo cual por una parte es beneficioso, ya que tienen gran conocimiento en el desenvolvimiento de sus funciones, aunque algunas personas también deben aportar con una iniciativa moderada y otras con gran iniciativa. Es de vital importancia que el personal de las empresas aporten con toda la iniciativa que requiere el desarrollo de las actividades que necesita su puesto de trabajo y de esta manera contribuir al crecimiento de la empresa.

En lo que refiere a la concentración mental que cada trabajador debe tener en cada una de sus actividades es muy importante para poder evitar errores que hagan que la empresa se perjudique perdiendo tiempo rectificándolos, en el Departamento de Ventas es en donde se requiere mayor

concentración, ya que ellos manejan códigos de los productos entre otras actividades que requieren gran concentración, así como también las actividades que realizan en otros departamentos requieren de concentración pero en menor grado y para realizar la estibación del producto se requiere de esfuerzo físico, para ello se cuenta con un Montacargas que facilita el desarrollo de esta actividad, es por eso que algunas personas en la empresa realizan un mínimo de esfuerzo físico, ya que los estibadores deben organizar el producto para que el montacargas lo apile por ello las actividades requieren de un esfuerzo físico moderado.

Pero también el personal es responsable de la maquinaria, materiales y útiles de oficina en el cual ellos desarrollan sus actividades, así como también son responsables del dinero los Pre vendedores que se encargan de tomar los pedidos y realizar el cobro de facturas ya despachadas y que al final del día deben entregar el dinero al liquidador que es quien toma responsabilidad del mismo.

En cuanto a la responsabilidad del trabajo de otros la mayor parte de los trabajadores y empleados de la empresa son responsables por su trabajo, es decir que cada empleado debe responder por su ingreso y salida de la empresa, por llevar correctamente su uniforme, su credencial y sobre todo de sus funciones, aunque cabe recalcar que cada uno de ellos son controlados por sus jefes inmediatos, que son las personas responsables de cada uno

de los departamentos de la empresa que contribuyen con la Administración para llevar las cosas correctamente dentro de la Distribuidora.

La mayor parte de personal que labora en la Distribuidora realiza sus actividades dentro de las instalaciones en un buen ambiente, algunas personas cumplen con doble horario de trabajo diario, por ello en la empresa existe el comedor que es para todas las personas que permanecen en la empresa, mientras que los supervisores de ventas y los Pre vendedores desarrollan sus funciones en la intemperie caminando toda la jornada, ellos no tienen horario de salida del trabajo pero deben cumplir con la meta de ventas mensuales.

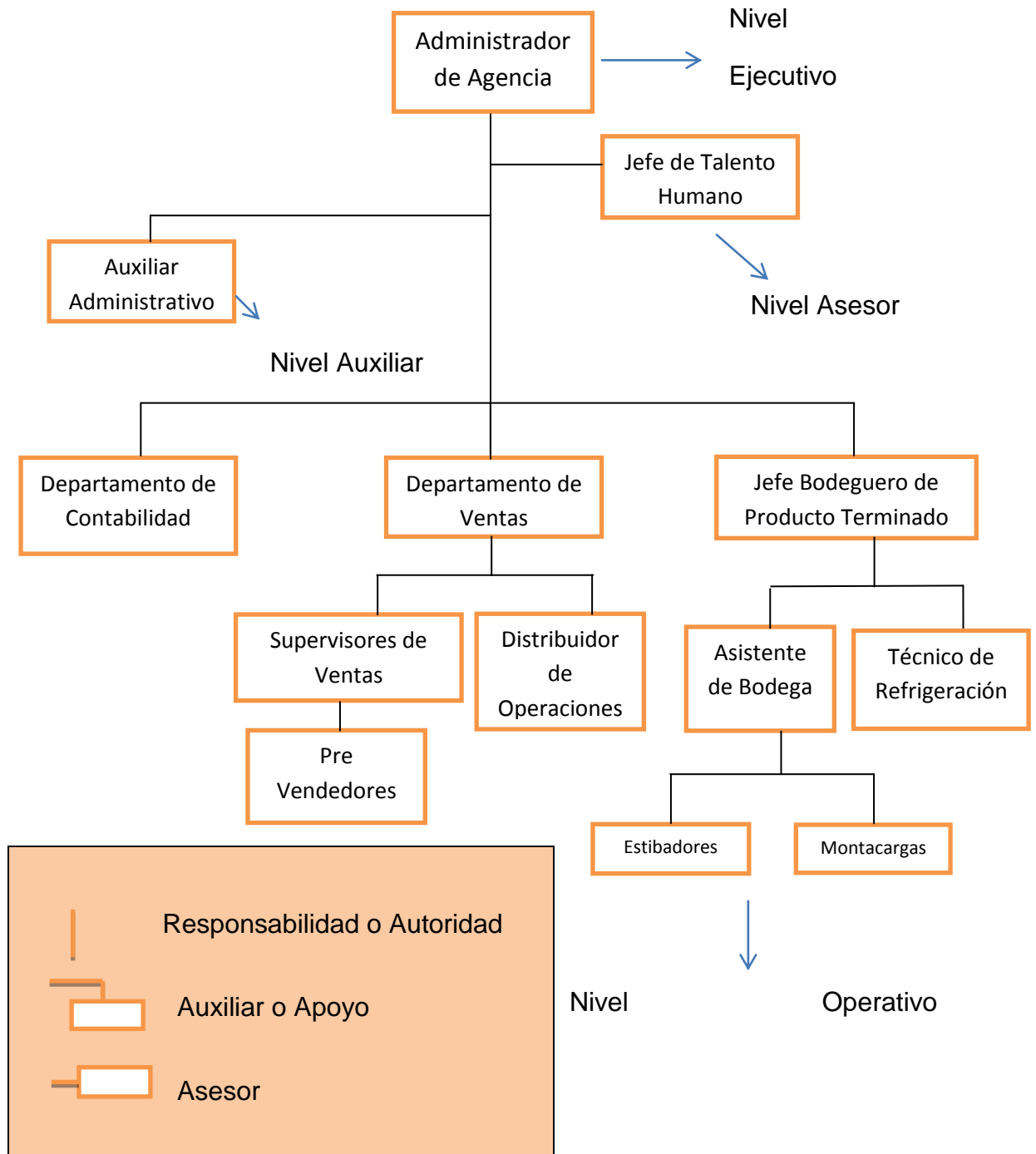
Es por ello que la mayor parte del personal está expuesto a gran estrés laboral especialmente el personal del Departamento de Ventas, debido a que ellos tienen que cumplir con la meta de venta mensual, en algunas ocasiones causando incomodidad al resto del personal, esto debido a que están presionados por el personal que labora en la matriz.

La Valoración de Puesto fue realizada hace varios años por lo tanto los datos del Talento Humano no son actualizados y por ello actualmente la jerarquización y remuneración no están totalmente correcto, por ello es necesario y aconsejable realizar una nueva valoración de puestos.



## PROPUESTAS

### CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.



“Para la administración de Recursos Humanos no hay leyes ni principios universales, la Administración de Recursos Humanos es contingencial, pues depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes, de la filosofía administrativa predominante, de la concepción organizacional acerca del hombre y de su naturaleza y, sobre todo de la calidad de los recursos humanos disponibles. A medida que estos elementos cambian, varían también la manera de administrar los Recursos Humanos de la organización.”<sup>10</sup>

He ahí la importancia de que exista un Jefe de Talento Humano, por ello propongo la creación de un Departamento de Talento Humano en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, el mismo que será muy útil, ya que la persona encargada de dicho departamento realizará el proceso de reclutamiento, selección de personal, pruebas y test, verificación de antecedentes, certificado médico, elaboración de un plan de capacitación, un plan de motivación; y también se podrá realizar una correcta valoración y descripción de puestos, lo cual permitirá elaborar un efectivo ajuste salarial .

---

<sup>10</sup>Chiavenato I, Administración de Recursos Humanos. P 155

## **ADMISION Y EMPLEO**

### **RECLUTAMIENTO**

Es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capacitados para ocupar cargos dentro de una organización.

Para que el reclutamiento sea eficaz se debe atraer un buen número de candidatos, suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección, para ello se ha elaborado los siguientes modelos de reclutamiento de personal.

## Administrador de Agencia



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Administrador para la Distribuidora Agencia Loja.**

**REQUISITOS:**

- Título profesional en Ingeniero Comercial o título a fine,
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 4 años. Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Tener buen desenvolvimiento y facilidad de palabra.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

**OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolaagencialoja@yahoo.com.*

## Auxiliar de Administración



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Auxiliar de Administración para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Título de Tecnólogo en Administración de Empresas o título a fines.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 3 años. Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Tener buen desenvolvimiento y facilidad de palabra.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*

## Liquidador



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Liquidador para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Título profesional en Contabilidad y Auditoría o título a fines, Título de Ingeniero Comercial o título a fines.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 3 años.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*

## Técnico En Refrigeración



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Técnico en Refrigeración para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Título de Tecnólogo en Electro mecánica o Electricidad.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 3 años.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*

## Jefe de Ventas



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Jefe de Ventas para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Título de Ingeniero Comercial o título a fines, con conocimiento en Marketing y Ventas.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 4 años.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Esta dispuesto a trabajar bajo presión.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*



## Supervisor de Ventas



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Supervisor de Ventas para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Tecnología en Administración de Empresas o título a fines, con conocimiento en Marketing y Ventas.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 3 años.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Esta dispuesto a trabajar bajo presión.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*

## Pre vendedores



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Pre vendedor para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Título de Bachiller Técnico, con conocimientos en Marketing.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 2 años.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Esta dispuesto a trabajar bajo presión.
- Tener buen desenvolvimiento y facilidad de palabra.

El aspirante debe presentar su currículo vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículo vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico [cocacolagencialoja@yahoo.com](mailto:cocacolagencialoja@yahoo.com)*

## Operador de Distribución



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Operador de Distribución para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Tecnólogo en Sistemas.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Experiencia de 1 año.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Esta dispuesto a trabajar bajo presión.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*

## Bodeguero de Producto Terminado



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Bodeguero de Producto Terminado para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría o título a fines, debidamente registrado en el CONESUP.
- Edad máxima 30 años.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 3 años.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Esta dispuesto a trabajar bajo presión.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*

## Asistente de Bodega



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Asistente Bodega para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Tecnólogo en Administración de Empresas.
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 2 años.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Esta dispuesto a trabajar bajo presión.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolaagencialoja@yahoo.com.*

## Estibadores



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Estibador para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Título de bachiller
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 2 años.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Esta dispuesto a doble jornada.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**

- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*

## Operador de Montacargas



**Se requiere contratar los servicios profesionales de un Operador de Montacargas para la Distribuidora Agencia Loja.**

### **REQUISITOS:**

- Título de bachiller
- Disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia mínima de 6 meses en actividades similares.
- Presentar referencias laborales.
- Presentar originales y fotocopias de cédula de ciudadanía.
- Las personas extranjeras deberán someterse a lo que disponga la ley para ser contratadas.
- Presentar referencias personales.
- Ser responsable.
- Esta dispuesto a doble jornada.
- Tener conocimientos de operatividad de montacargas.

El aspirante debe presentar su currículum vitae en forma detallada con fotografía actualizada.

### **OFRECEMOS:**


- Excelente Remuneración.
- Capacitación periódica.
- Buen ambiente laboral.
- Beneficios de Ley.

*Los profesionales interesados y que cumplan con los requisitos para participar, entregar la documentación en sobre cerrado en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, en la Av. 8 de Diciembre frente a la lavadora y lubricadora "La Esmeralda" o enviar el currículum vitae con los documentos de respaldo al correo electrónico cocacolagencialoja@yahoo.com.*

## SELECCIÓN

### Hoja de Vida

Es un texto donde se expone de manera breve y exacta los datos bibliográficos, estudios, experiencia laboral y profesional, honores o cargos de una persona, que aspira ocupar un puesto de trabajo.

<b>PARA EL PUESTO DE:</b> Supervisor de Ventas.									
NOTA: La información que presento en este formulario es verídica porque estoy consciente de que cualquier dato falso que pudiere encontrarse, será motivo suficiente para anular este documento igualmente considero que su recepción no conlleve a ninguna obligación por parte de la institución.									
<b>1. DATOS PERSONALES</b>									
		<b>Apellidos:</b> Maldonado Aguilar <b>Nombres:</b> Ángel Benito <b>Número Cédula Ciudadanía:</b> 1102603719 <b>Libreta Militar N:</b> 938765201346 <b>Dirección Domicilio:</b> Cdla. Del Chofer "Las Pitás". <b>Telf.:</b> 2541292 <b>Fecha de Nacimiento:</b> 12 de Febrero de 1971 <b>Edad:</b> 40 años. <b>Estado Civil:</b> Casado <b>Sexo:</b> Masculino <b># de Cargas Familiares:</b> 5							
<b>2. INFORMACIÓN ACADÉMICA</b>									
<b>NIVEL</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>LUGAR</b>	<b>AÑOS</b>	<b>APROB.</b>	<b>TITULO</b>				
PRIMARIA	Escuela "José Ingenieros"	Loja	6		Certificado				
SECUNDARIA	Unidad Educativa Experimental "Bernardo Valdivieso"	Loja	6		Bachiller				
SUPERIOR	Universidad Nacional De Loja	Loja	5		Ingeniero Comercial				
OTROS									
<b>ESTUDIOS ACTUALES</b>									
<b>ESTUDIA ACTUALMENTE:</b> SI ( ) NO ( X ) <b>TÍTULO DE ESTUDIO:</b> ..... <b>LUGAR:</b> ..... <b>EN QUÉ INSTITUCIÓN:</b> ..... <b>AÑO QUE CURSA:</b> ..... <b>AÑO QUE CURSA:</b> ..... <b>HORARIO:</b> .....									
<b>IDIOMA QUE CONOCE</b>									
<b>IDIOMA</b>	<b>LEE</b>			<b>HABLA</b>			<b>ESCRIBE</b>		
	<b>MB.</b>	<b>B.</b>	<b>R.</b>	<b>MB.</b>	<b>B.</b>	<b>R.</b>	<b>MB.</b>	<b>B.</b>	<b>R.</b>
Español	X			X			X		
<b>3. INFORMACIÓN LABORAL</b>									
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PUESTO</b>	<b>SUELDO</b>	<b>PERIODO</b>		<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO</b>			
				<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>				
Empresa Camel	Loja	Vendedor		1995	2000	Lic. José Samaniego			
A continuación indique los nombres y datos adicionales de las personas con quienes mantiene amistad a las cuales se puede solicitar sugerencias de usted.									
<b>Nombres completos</b>		<b>Domicilio</b>		<b>Teléfono</b>		<b>Actividades o empleo que desempeña</b>			
Lic. Jenny Montaña		Cdla. Del Chofer "Las Pitás"		2540 621		Docente de la academia Fine Tuned English			
<b>IMPORTANTE:</b> Con la oferta de servicios del aspirante presentar luego los títulos, certificados y demás documentos necesarios, originales y copias, luego de autenticar las copias se devolverá las originales al interesado. Fecha,..... Firma.....									



## Entrevista de Personal

Consiste en una plática formal y profunda entre el encargado de recursos humanos y el candidato al puesto de trabajo, debe ser dirigida con gran habilidad y sutileza para que produzca los resultados esperados, es el factor más influyente en la decisión final respecto de la aceptación o no del candidato al empleo, debido a ello se propone el siguiente modelo de entrevista.

<b><u>GUIA DE ENTREVISTA</u></b>
<b>PREGUNTAS GENERALES</b>
<b>Nombres y Apellidos:</b> Ángel Benito Maldonado Aguilar
<b>Dirección:</b> Ciudadela de Chofer “Las Pitás”
<b>Lugar y Fecha de Nacimiento:</b> Loja, 12 de Febrero del 1971
<b>De qué religión es:</b> Católico
<b>Estado Civil:</b> Casado
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>
1. ¿Por qué medio se enteró de la vacante?
2. ¿Por qué quiere este trabajo?
3. ¿Qué requerimientos de salario necesita?
4. ¿Qué sabe de nuestra empresa?
5. ¿Por qué quiere trabajar para nosotros?
6. ¿Está empleado en la actualidad? Si ____ No ____

7. ¿Por qué está desempleado?
8. ¿Si está trabajando actualmente por qué está solicitando este puesto?
9. ¿Cuándo podría empezar a trabajar?
10. ¿Qué otro trabajo o experiencia ha tenido? Descríbalos en forma breve y explique las obligaciones generales de cada uno de ellos.
11. ¿Ha estado desempleado en algún momento en los últimos 5 años? Sí \_\_\_ No\_\_\_ ¿Qué hizo para encontrar empleo?
12. ¿Qué experiencia o capacitación tiene que le servirá para calificar al trabajo que ha solicitado? Explique cómo y donde obtuvo esta experiencia y capacitación.
13. ¿Estaría dispuesto a cambiar de ubicación?
14. ¿Estaría dispuesto a viajar?
15. ¿Qué máximo de tiempo está dispuesto a trabajar?
16. ¿Puede trabajar horas extras?
17. ¿Trabajaría los fines de semana?
18. ¿Cuáles son sus puntos débiles?
19. ¿Cuáles son sus puntos fuertes?

Antes de que se vaya el solicitante, el entrevistador debe proporcionar información básica acerca de la organización y el empleo vacante acerca de la ubicación del trabajo, el horario, el tipo de remuneración y de otros factores que podría afectar el interés que el solicitante tiene por el trabajo.

## MODELO DE EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA

**NOMBRE:** Ángel Benito Maldonado Aguilar

**FECHA DE ENTREVISTA:** 10 de Julio de 2011

**HORA:** 10hoo

<b>MODELO DE CALIFICACIÓN ENTREVISTA</b>				
<b>ASPECTOS</b>	<b>CALIFICACIONES</b>			
	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
<b>Puntualidad</b>	No Llega	Impuntual	Llega a Tiempo	Llega Antes
<b>Características físicas</b>	Pálido, Encorvado	Buena Condición Física	Parece Enérgico	Excelente Condición
<b>Presentación</b>	Descuidado, Desaseada	Limpio y Buena Apariencia	Muy Cuidadoso de su Aspecto	Impecable en Vestido y Aseo
<b>Habilidad para expresarse</b>	No se da a Entender	Habla con Dificultad	Se Expresa Bien	Muy Buena Expresión
<b>Confianza en sí mismo</b>	Indeciso, Inseguro	Muy Firme y Decidido	Firmeza y Decisión	Muy Seguro de sí mismo
<b>Educación mostrada</b>	Inculto o Grosero	Modales Mediocres	Buenos Modales	Culto, Refinado en sus Modales
<b>Personalidad</b>	Incolora, y Determinada	No Impresiona	Es Agradable	Agradable y Atractivo
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>70</b>	<b>105</b>

## PRUEBAS O TEST

Tiene como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas mediante el estudio, la práctica o el ejercicio profesional. Según la manera como se apliquen las pruebas pueden ser: orales, escrita o de realización.

## PRUEBAS DE CONOCIMIENTO



### PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO DE ADMINISTRADOR DE AGENCIA

**1. Qué considera usted conveniente que debe existir en la empresa para su crecimiento:**

- Planificación.
- Organización.
- Ejecución.
- Dirección.
- Control.
- Fijación de Objetivos.

**2. ¿Cómo considera usted la toma de decisiones?**

- Capacidad para tener la última palabra.
- Capacidad para decidir hechos.
- Buscar solo una idea para tomar decisiones.

**3. Según su criterio ¿qué es el don de mando?**

- Autoritarismo.
- Capacidad para orientar y dar instrucciones.
- Capacidad para ser superior ante los demás.

**4. Usted considera que el Liderazgo es:**

- Dirigir un grupo de individuos.

- Dirigir, solucionar problemas y lograr resultados positivos. (X)
- 5. La resolución de un conflicto laboral comprende:**
- Capacidad para enfrentar situaciones difíciles de disciplina e intereses y buscar alternativas de solución. (X)
  - Buscar soluciones. ( )
  - Hacer entender que el superior tiene la última palabra. ( )
- 6. Para resolver un problema que pasos debe seguir. Ordene numéricamente:**
- Evaluar. (3)
  - Investigar el problema. (1)
  - Análisis. (2)
  - Alternativas de solución. (4)
  - Toma de decisiones. (5)
- 7. Ponga verdadero (v) o falso (f) en la opción que usted considere conveniente acerca del trabajo en equipo.**
- Unión de todos los trabajadores con un solo objetivo. (f)
  - Dirigir un equipo de trabajo, solucionar problemas, lograr resultados planificados. (v)
  - Capacidad de lograr buenas relaciones. (f)
- 8. Un sistema de comunicación comprende. Señale la opción correcta.**
- Diálogo interno. ( )
  - Transmitir y recibir información a través de un diálogo constructivo. (X)
- 9. Los objetivos de la empresa los fija el:**
- Gerente. ( )
  - Jefes Departamentales. ( )
  - En conjunto (X)
- 10. ¿Qué comprende la Filosofía empresarial?**  
Respuesta:
- *Misión.*
  - *Visión.*
  - *Los valores.*
  - *La cultura empresarial.*



## PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO AUXILIAR ADMINISTRATIVO

1. ¿Cuál cree usted que es el proceso administrativo que se debe seguir para el desarrollo empresarial?

Respuesta: *Planificación, organización, ejecución, dirección, control*

2. ¿Qué comprende la Filosofía empresarial?

Respuesta:

- *Misión.*
- *Visión.*
- *Los valores.*
- *La cultura empresarial.*

3. Señale verdadero (v) o falso (f) las funciones que considere usted que debe realizar un Auxiliar Administrativo:

- Organizar la documentación a su cargo y todas las responsabilidades de entrega. (v)
- Llevar una agenda, dinámica y cumpliendo con todos los compromisos de sus superiores. (v)
- El traslado de mercancías de un lugar a otro. (f)
- Informar a sus superiores sobre sus reuniones con la exactitud de la misma. (v)
- Crear informes que muestran el porcentaje de ventas. (f)
- Confirmar reuniones con terceros para llamarle y confirmar que deben presentarse si tienen reunión. (v)
- Medir del desempeño de la fuerza de ventas. (f)
- Apoyo en el departamento de contabilidad, confección de cheques, entrega de cheques y otros. (v)
- Velar porque todo esté en orden, y que la empresa se vea bien cuidada y dirigida, iluminación, decoración. (v)

**4. Enumere los niveles jerárquicos que existen dentro de una empresa.**

Respuesta:

- *Nivel Legislativo.*
- *Nivel Directivo.*
- *Nivel Ejecutivo.*
- *Nivel Auxiliar.*
- *Nivel Asesor.*
- *Nivel Operativo.*

**5. ¿Cuáles son los recursos empresariales? Enumere:**

Respuesta:

- *Recursos Materiales.*
- *Recursos Financieros.*
- *Recursos Humanos.*
- *Recursos Tecnológicos.*
- *Recursos Económicos.*



## PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO LIQUIDADOR

- 1. Una fórmula de ecuación contable es:**
  - Capital es igual a: Pasivo-Activo ( )
  - Activo es igual a: Pasivo + Patrimonio (X)
- 2. Las cuentas del Pasivo se clasifican en:**
  - Pasivo Corriente (X)
  - Cuentas de Egreso ( )
  - Pasivo no Corriente (X)
  - Otros Pasivos (X)
- 3. Son libros principales de contabilidad:**
  - Auxiliares, Libro Mayor, Actas ( )
  - Libro Diario, Libro Mayor, Inventarios ( )
  - Libro Diario, Libro Mayor, Auxiliares (X)
- 4. Saldo Acreedor es:**
  - Él Debe es mayor al Haber ( )
  - El Haber es mayor al Debe (X)
  - Él Debe y el Haber son Iguales ( )
- 5. Siempre que existe una o varias cuentas que reciben y una o varias que entrega se habla de:**
  - Valoración de actividades ( )
  - Objetivos Contables ( )
  - Partida Doble (X)
  - Ecuación Patrimonial ( )
- 6. El Gasto contable es:**
  - Dinero destinado para la elaboración de un producto. ( )
  - Dinero destinado a la venta de un producto y Administración. (X)
- 7. El formato en el cual se registra los aumentos y disminuciones de las transacciones se denomina:**
  - Comprobante de Ajustes ( )
  - Estado de Resultados ( )
  - Cuenta (X)
  - ( )



**8. ¿Qué indica el Balance de Situación Económica?**

- Indica con precisión las cuentas reales de la situación financiera. ( )
- Indica la pérdida o ganancia obtenida en el periodo económico. (X)

**9. ¿Qué registra la Contabilidad Comercial?**

- Se registra y controla todas las transacciones de compra y venta de artículos. (X)
- Se registra y se controla el proceso productivo de un producto. ( )



**PRUEBAS DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO DE TECNICO EN REFRIGERACIÓN**

**1. Cuáles son los 4 componentes considerados como básicos dentro de un sistema de refrigeración.**

**Respuesta:**

- *Evaporador*
- *Condensador*
- *Dispositivo de expansión (Válvula de expansión)*
- *Compresor*

**2. ¿Cuál es el material más utilizado en tuberías de refrigeración?**

**Respuesta:** *El cobre*

**3. ¿Cuál es la función de un desecante como es el caso del silicagel?**

**Respuesta:** *Eliminar la humedad*

**4. La cañería se diferencia del tubo del hierro porque tienen una pared más gruesa ¿verdadera o falsa?**

**Respuesta:** *falso*

**5. ¿Qué papel desempeña el condensador?**

**Respuesta:** *Disipar el calor al exterior que el refrigerante recogió en el evaporador (y también el que le agregó el compresor, se disipa a algún medio de condensación externo).*

**6. ¿Por qué se debe quitar la escarcha que se acumula en los serpentines de enfriamiento?**

**Respuesta:** *Porque, la escarcha es un aislador que reduce la transferencia de calor entre el aire y el refrigerante del serpentín de enfriamiento, por tanto se produce un bajo rendimiento.*

**7. ¿Por qué es esencial que el aceite de refrigeración que se desplaza con el refrigerante en el sistema sea regresado al cárter del compresor?**

**Respuesta:** *Porque si no regresa se daña el compresor por mala lubricación.*

**8. ¿Cuál es la principal ventaja de los nuevos refrigeradores que han salido al mercado, los cuales tienen el condensador ligeramente inclinado?**

**Respuesta:** *Debido a que el proceso de refrigeración es más eficiente ahorran energía, por tanto ahorran dinero.*

**9. ¿Qué podría estar sucediendo si se diera el caso de que el congelador esté demasiado frío?**

**Respuesta:** *El termostato podría estar defectuoso, mal ubicado o podría estar regulado a una temperatura muy baja.*

**10. ¿Qué función cumple la lana de vidrio colocada en las paredes de un refrigerador?**

**Respuesta:** *Es un aislante, evita la pérdida de calor y mayor consumo de energía.*



## PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO JEFE DE VENTAS

### 1. Marque con una X las funciones que usted cree que debe cumplir el Jefe de Ventas:

- Planificación y elaboración de un plan de ventas. (X)
- Proceso de Admisión de Personal para toda la empresa. ( )
- Análisis del volumen de ventas. (X)
- Confirmar reuniones con terceros para llamarle y confirmar que deben presentarse si tienen reunión. ( )
- El desempeño de la fuerza de ventas. (X)
- Presentar el informe económico (pérdidas y ganancias). ( )

### 2. Señale: ¿Con que departamentos de la empresa debe mantener mayor comunicación el Jefe de Ventas?

- Bodega. (X)
- Contabilidad. ( )
- Administración. (X)
- Talento Humano. ( )
- Marketing. (X)

### 3. ¿Cuáles son los elementos que integran el Marketing Mix?

Respuesta:

- *Precio.*
- *Plaza.*
- *Precio.*
- *Promoción.*

### 4. ¿Cuáles son los tres tipos de Demanda que existen? Complete:

Respuesta:

- *Demanda Actual.*
- *Demanda Potencial.*
- *Demanda Efectiva.*

### 5. ¿Cuáles son las fases de vida de un producto?

Respuesta:

- *Lanzamiento.*

- *Turbulencias.*
  - *Crecimiento.*
  - *Madurez.*
  - *Declive.*
- 6. ¿Cuáles son los factores internos que influyen en la fijación de precios? Señale verdadero (v) o falso (f).**
- Mercado. (f)
  - Costos. (v)
  - Tipos de Clientes. (f)
  - Cantidad. (v)
  - Canales de Distribución. (f)
  - Medios de Producción. (v)
- 7. Señale que se obtiene por medio de la publicidad:**
- Imagen. (X)
  - Venta personal. ( )
  - Promoción. (X)
  - Interactuar con el Mercado. (X)
  - Agentes Intermediarios. ( )
- 8. Señale. ¿Qué es un Plan de Ventas?**
- Plan estratégico. (X)
  - Un indicador de desempeño. ( )
  - Plan de desarrollo de talento humano. ( )
- 9. Según su criterio defina:**
- Marketing Estratégico:** .....
- .....
- Marketing Operativo.-**.....
- .....



**PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO  
SUPERVISOR DE VENTAS**

**1) Señale. ¿Qué es un Plan de Ventas?**

- Plan estratégico. (X)
- Un indicado de desempeño. ( )
- Plan de desarrollo de talento humano. ( )

**2) Existe alguna diferencia entre Marketing y Mercadotecnia.**

- Si ( )
- No (X)

¿Cuál?.....

**3) ¿Cuáles son los tres tipos de Demanda que existen?**

Respuesta:

- Demanda *Actual*.
- Demanda *Potencial*.
- Demanda *Efectiva*.

**4) Señale cuales son las funciones que debe cumplir un Supervisor de Ventas.**

- Ayudar al jefe de ventas en las funciones de dirigir y motivar al equipo de ventas con el fin de alcanzar los objetivos de ventas. (X)
- Medición del desempeño de la fuerza de ventas. ( )
- Ayudar al Jefe de Ventas en la revisión y la aplicación de las estrategias de ventas. (X)
- Ayudar al Jefe de Ventas en la prestación de un nivel profesional y excelente servicio al cliente. (X)
- Supervisar los cambios que se le han programado. (X)
- Manejar problemas de los clientes, resolución y comunicarlos. (X)
- Registrar y controlar todas las transacciones de compra y venta de los artículos de limpieza. ( )
- Supervisar a los representantes de ventas. (X)
- Preparar la documentación de trámite para ingreso y egresos de materiales, suministros y equipos de oficina, así como para la transferencia entre bodegas. ( )
- Crear informes que muestran el porcentaje de ventas. (X)
- El traslado de mercancías de un lugar a otro. ( )



**PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO  
PRE VENDEDOR**

**1. Existe alguna diferencia entre Marketing y Mercadotecnia.**

- Si ( )
- No (X)

¿Cuál?.....  
.....

**2. ¿Qué factores generan confianza a un vendedor?**

Respuesta:

- *Su producto.*
- *Su empresa.*
- *Confianza en sí mismo.*

**3. ¿A qué se refiere la Post-Venta?**

Respuesta: Se refiere a la encuesta que se le realiza al cliente con la finalidad de conocer el servicio y la calidad del producto.

**4. ¿Cuáles son los tipos de venta personal que existen?**

Respuesta:

- *Venta de mostrador.*
- *Fuerza externa de ventas*

**5. Señale. ¿Qué es un Plan de Ventas?**

- Plan estratégico. (X)
- Un indicado de desempeño. ( )
- Plan de desarrollo de talento humano. ( )

**6. Según su criterio. ¿Qué es el Marketing?**

Respuesta:.....  
.....

**7. Según su criterio. ¿Que son las ventas?**

Respuesta:.....



**PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO  
BODEGUERO DE PRODUCTO TERMINADO**

**1. ¿Señale cuales las funciones que pertenecen a logística de distribución?**

- La previsión de la actividad de los centros logísticos. (X)
- El almacenamiento. (X)
- Recogida del producto en las instalaciones del cliente. ( )
- El traslado de mercancías de un lugar a otro. (X)
- Transporte y distribución hasta el cliente. ( )
- Puesta en conformidad, reparación, reintegración en stock, destrucción, reciclaje, embalaje y almacenaje. ( )

**2. ¿Cuáles son los indicadores de stock?**

Respuesta:

- *Evolución del valor de stock.*
- *Evolución de la cobertura de stock.*
- *Evolución de la demanda.*
- *Evolución de la obsolescencia.*
- *Evolución de valores.*

**3. Señale tres indicadores de transporte.**

Respuesta:(Puede ser cualquiera de estas opciones)

- *Nivel de servicio.*
- *Ordenes despachadas a tiempo.*
- *Tiempo de entrega.*
- *Daño en el transporte o daño de fábrica.*
- *Participación por transporte o vía de embarque.*

**4. ¿Cuáles es la fórmula para calcular los bienes disponibles?**

Respuesta: *Inventario Inicial + Compras + Costo de Producción= Bienes Disponibles*

**5. ¿Qué métodos se utiliza para controlar el ingreso y salida de mercadería?**

Respuesta:

- *Lifo.*
- *Fifo.*
- *Promedio.*

**6. ¿Señale cuales las funciones que pertenecen a logística de distribución?**

- La previsión de la actividad de los centros logísticos. (X)
- El almacenamiento. (X)
- Recogida del producto en las instalaciones del cliente.( )
- El traslado de mercancías de un lugar a otro. (X)
- Transporte y distribución hasta el cliente.( )
- Puesta en conformidad, reparación, reintegración en stock, destrucción, reciclaje, embalaje y almacenaje.( )

**7. ¿Cuáles son los indicadores de stock?**

Respuesta:

- *Evolución del valor de stock.*
- *Evolución de la cobertura de stock.*
- *Evolución de la demanda.*
- *Evolución de la obsolescencia.*
- *Evolución de valores.*

**8. Señale tres indicadores de transporte.**

Respuesta:(Puede ser cualquiera de estas opciones)

- *Nivel de servicio.*
- *Ordenes despachadas a tiempo.*
- *Tiempo de entrega.*
- *Daño en el transporte o daño de fábrica.*
- *Participación por transporte o vía de embarque.*

**9. ¿Cuáles es la fórmula para calcular los bienes disponibles?**

Respuesta:  $\text{Inventario Inicial} + \text{Compras} + \text{Costo de Producción} = \text{Bienes Disponibles}$

**10. ¿Qué métodos se utiliza para controlar el ingreso y salida de mercadería?**

Respuesta:

- *Lifo.*
- *Fifo.*
- *Promedio.*
- ( )





## PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO

### ASISTENTE DE BODEGA

1. ¿Qué métodos se utiliza para controlar el ingreso y salida de los productos?

Respuesta:

- *Lifo.*
- *Fifo.*
- *Promedio.*

2. Señale las funciones que debe cumplir un Asisten de Bodega

- Preparar la documentación de trámite para ingreso y egresos de materiales, suministros y equipos de oficina, así como para la transferencia entre bodegas. (X)
- Realizar la entrega de los suministros y equipos de oficina, de acuerdo a la solicitud de almacén. (X)
- Ayudar la planificación de los objetivos. ( )
- Mantener al día el kardex de existencia de bodega. (X)
- Realizar estudios financieros. ( )
- Actualizar en el sistema los movimientos de bodega. (X)
- Realizar periódicamente el inventario físico de la bodega. (X)
- Realizar libros auxiliares de contabilidad. ( )
- Elaborar reportes e informes diarios de movimientos de ingreso y egresos de mercadería. (X)
- Codificar materiales y bienes asignados a la bodega. (X)
- Planificar estrategias de venta. ( )
- Apoyar y asistir la gestión administrativa del Guardalmacén en el manejo de la bodega. (X)
- Realizar estudios de mercado. ( )



**PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO**

**ASISTENTE DE BODEGA**

**1. ¿Cuáles son los productos que distribuye la empresa?**

.....  
.....

**2. ¿Cómo debe apilar los productos al momento de llegar a bodega de la empresa?**

.....  
.....

**3. ¿Qué normas de seguridad debe conocer al momento de cargar y descargar los productos?**

.....  
.....

**4. ¿Por qué se debe realizar el mantenimiento y limpieza de bodega?**

.....  
.....

**5. ¿Qué implementos utiliza para el desarrollo de sus actividades?**

.....



**PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO  
OPERADOR DE MONTACARGAS**

**1. ¿Cuáles son los productos que distribuye la empresa?**

.....  
.....

**2. ¿Cuál es la función principal del montacargas?**

.....  
.....

**3. Señale si es verdadero o falso:**

Los montacargas pueden ser hidráulicos y eléctricos. (V)

Los Montacargas transportan personas. (F)

**4. ¿Cuáles son las partes de un Montacargas? Señales con una X.**

Freno. (X)

Acelerador. (X)

Excavadora. ( )

Palas. (X)

Volante. (X)

Carrocería. ( )

Caja de cambios. (X)

Motor. (X)

## TEST DE PERSONALIDAD

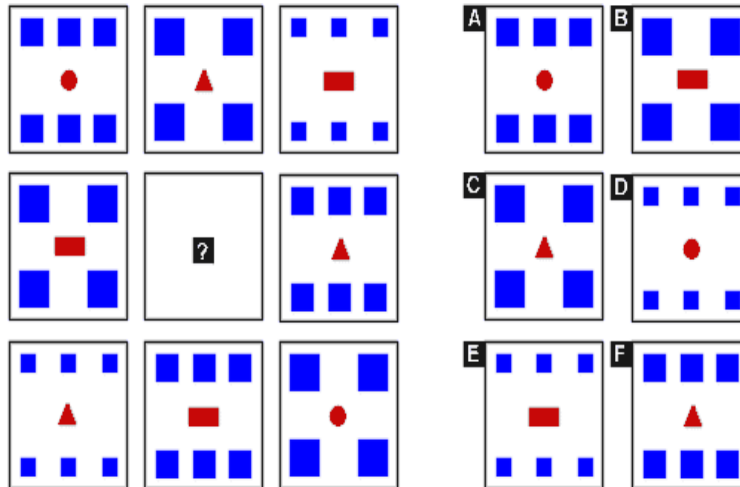
Tiene como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas mediante el estudio, la práctica o el ejercicio. Según la manera como se apliquen las pruebas pueden ser: orales, escrita o de realización.

TEST DE PERSONALIDAD	Sí	No
1. ¿Cree que el día no tiene bastantes horas para todas las cosas que debería usted hacer?	X	
2. ¿Siempre se mueve, camina o come con rapidez?		X
3. ¿Se siente impaciente por el ritmo al que se desarrollan los acontecimientos?	X	
4. ¿Acostumbra a decir: "Ah, ajá" o "sí, sí, sí", "bien, bien", cuando le habla una persona apremiándola inconscientemente a que acabe de decir lo que tiene que decir?		X
5. ¿Tiene tendencia a terminar las frases de otras personas?	X	
6. ¿Se siente exageradamente irritado incluso rabioso cuando el coche que le precede en una carretera rueda a una marcha que usted considera demasiado lenta?		X
7. ¿Considera angustioso tener que hacer cola o esperar turno para conseguir una mesa en un restaurante?	X	
8.- ¿Se impacienta consigo mismo si se ve obligado a realizar tareas repetitivas (rellenar resguardos, firmar talones, lavar platos, etc.), que son necesarias pero le impiden hacer las cosas que a usted le interesan realmente?		X
9.- ¿Es usted de esas personas que leen a toda prisa o intentan siempre conseguir condensaciones o sumarios de obras literarias realmente interesantes y valiosas?	X	
10.- ¿Se esfuerza por pensar o hacer dos o más cosas simultáneamente? Por ejemplo, al tiempo que intenta escuchar la charla de una persona, sigue dando vueltas a otro tema sin ninguna relevancia con lo que escucha.		X
11.- ¿Mientras disfruta de un descanso, continúa pensando en sus problemas laborales, domésticos o profesionales?	X	

13. ¿Tiene usted el hábito de acentuar excesivamente varias palabras que usted considera clave en su conversación ordinaria o la tendencia a articular las últimas palabras de sus frases más rápidamente que las palabras iniciales?		X
14. ¿Encuentra difícil abstenerse de llevar cualquier conversación hacia los temas que le interesan especialmente, y cuando no lo consigue, pretende usted escuchar pero en realidad sigue ocupado en sus propios pensamientos?	X	
15. ¿Se siente vagamente culpable, cuando descansa y no hace nada durante varias horas o varios días?		X
16. ¿Intenta siempre programar más y más cosas en menos tiempo, y al hacerlo así deja cada vez menos margen para los imprevistos?	X	
17. Al conversar, ¿da con frecuencia puñetazos o palmadas en la mesa, o golpea con un puño la palma de la otra mano para dar más énfasis a un punto particular de la discusión?		X
18. ¿Se somete a ciertos plazos en su trabajo que con frecuencia son difíciles de cumplir?	X	
19. ¿Aprieta con frecuencia las mandíbulas, hasta el punto que le rechinan los dientes?		X
20. ¿Lleva con frecuencia material relacionado con su trabajo o sus estudios a su casa por la noche?	X	
21. ¿Acostumbra usted a evaluar en términos numéricos no sólo su propio trabajo, sino también las actividades de los demás?		X
22. ¿Se siente usted insatisfecho con su actual trabajo?	X	

**TEST DE INTELIGENCIA**

1. ¿Qué figura de la derecha encaja en el cuadrado que está libre en la izquierda?



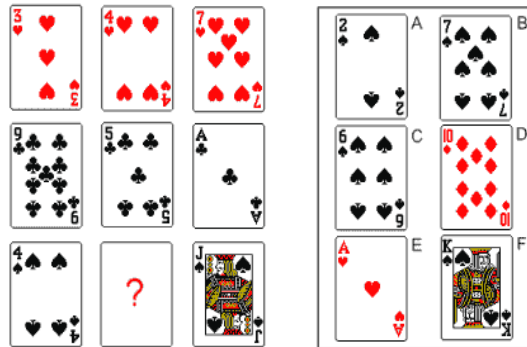
Solución:

2. ¿Cuál de las siguientes palabras no encaja con las restantes?

A. LEÓN	D. PUMA
B. GUEPARDO	E. LOBO
C. TIGRE	F. LEOPARDO

Solución:

3. ¿Cuál es la carta de la derecha que encaja en la fila inferior de la izquierda?



Solución:

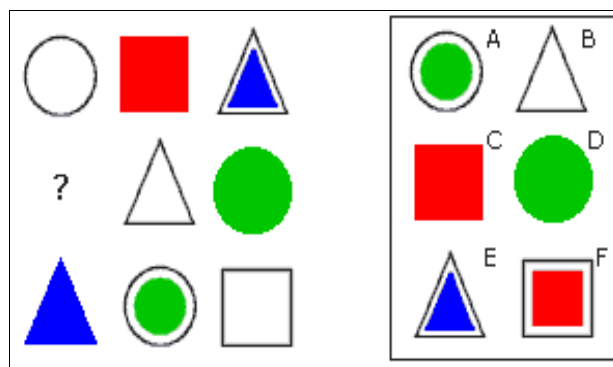
4. Indica las letras con la que acaba la palabra de la izquierda y empieza la de la derecha

COR -  - JA

5. Indica el número que falta en la siguiente serie numérica

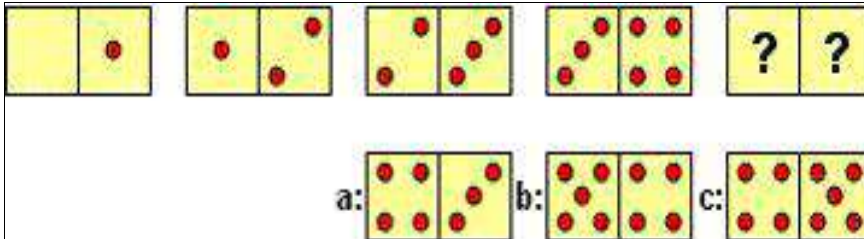
2 - 1 - 4 -  - 6 - 5

6. Busca entre las seis figuras de la derecha cuál es la que falta en el conjunto de la izquierda



Solución:

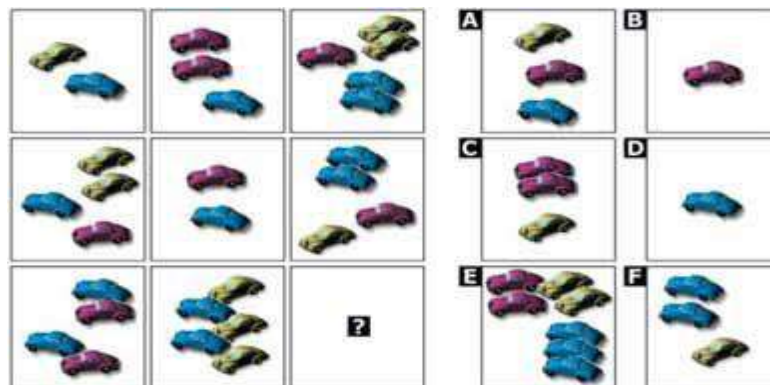
7. Observemos la parte izquierda de cada pieza y luego el lado derecho de cada ficha.



Tanto la parte izquierda, como la parte derecha de las fichas va aumentando (0-1-2-3 / 1-2-3-4) y cada pieza inicia con los mismos puntos con que termina la anterior.

En este caso la respuesta es "c".

8. Busca entre los seis grupos de automóviles de la derecha el correcto y márcalo



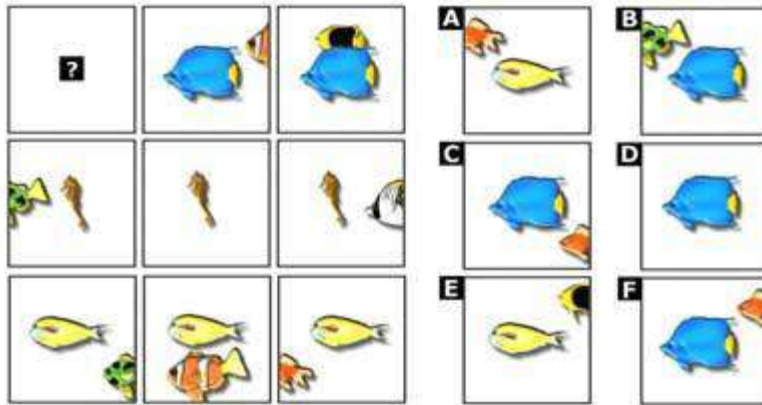
Solución:

9. Encuentra un sinónimo o palabra afín como muestra el ejemplo

<b>SILLA - ASIENTO - SILLÓN</b>		
<b>BURRO -</b>	<input type="text" value="ASNO"/>	<b>- JUMENTO</b>



10. Busca entre los seis grupos de peces de la derecha el correcto y mácalo



Solución:

## VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

El Jefe de Recursos Humanos debe desarrollar una técnica depuradora que depende de dos hechos: uno, el grado de confiabilidad de los informes que recibe; dos, el hecho de que la práctica de solicitar referencias laborales.

5 de Septiembre de 2011

**CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PERSONALES**  
**POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR**  
**DIRECCION NACIONAL DE LA POLICIA JUDICIAL**

Especie Valorada  
USD 5,00

**NO REGISTRA ANTECEDENTES**

REGISTRA ANTECEDENTES **NO**

APELLIDOS Y NOMBRES  
**Maldonado Aguilar Angel Benito**

DEPENDENCIA  
**Archivo Central de Loja**

CEDULA DE CIUDADANIA  
**1102603719**

FECHA NACIMIENTO  
**25 DE JULIO DE 1972**

N° DE PASAPORTE

CLASIFICACION DACTILOSCOPICA

FECHA EXPEDICION

FECHA CADUCA  
3 de Septiembre de 2011

rbjC5960049E060548139808

**10359488**

MINISTRO DE ECONOMIA Y FINANZAS

AGTOS. DE POLICIA RESPONSABLE C.A.P. P.J.L.

SUBSECRETARIO DE TESORERIA DE LA NACION

DEPARTAMENTO DE ANTECEDENTES PERSONALES

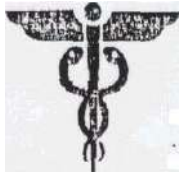


## **CERTIFICADO MEDICO**

Permite conocer si el candidato a ocupar la vacante padece d alguna enfermedad contagiosa, prevenir accidentes o por el caso de personas que se ausenta debido a sus quebrantos de salud.

# **COLEGIO DE MEDICOS DE LOJA**

## **FORMULARIO UNICO PARA CERTIFICADO MEDICO**



**Fecha:** 5 de Julio de 2011

**Doctor:**

Marco Ruiz

**MÉDICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL “ISIDRO AYORA”**

### **C E R T I F I C A:**

Que luego de realizados los exámenes clínicos y de laboratorio al Sr. Ángel Benito Maldonado Aguilar, se comprueba que se encuentra en buen estado de salud. No adoleciendo de enfermedad infecto-contagiosa alguna.

Lo certifico para los fines consiguientes.

**Dr. Marco Ruiz.**

**MÉDICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL “ISIDRO AYORA**

## CONTRATACIÓN

Es formalizar la futura relación de trabajo para garantizar el interés, derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa, de acuerdo a la ley.

### MODELO DE ACCION DE PERSONAL PARA LA DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA.

<b>DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		<b>ACCIÓN PERSONAL</b> Decreto Acuerdo..... Resolución..... Otro..... No..... Fecha.....	No..... Fecha..... A partir de:  Día <b>15</b> Mes <b>07</b> Año <b>1998</b>
Maldonado Aguilar <b>APELLIDOS</b>		Ángel Benito <b>NOMBRES</b>	1102603719 <b>CÉDULA DE CIUDANANÍA</b>
Nombramiento Provisional <input type="checkbox"/>	Vacaciones <input type="checkbox"/>	Contrato Indefinido <input type="checkbox"/>	
Nombramiento definitivo <input type="checkbox"/>	Licencia o permiso <input type="checkbox"/>	Contrato a prueba <input type="checkbox"/>	
Ascenso <input type="checkbox"/>	Renuncia <input type="checkbox"/>	Terminación de contrato <input type="checkbox"/>	
Traslado <input type="checkbox"/>	Sanción disciplinaria <input type="checkbox"/>	Capacitación <input type="checkbox"/>	
Reclasificación <input type="checkbox"/>	Subsidio familiar <input type="checkbox"/>	Subsidio de Antigüedad <input type="checkbox"/>	
Accidente de Trabajo <input type="checkbox"/>	Enfermedad <input type="checkbox"/>		
<b>SITUACIÓN ACTUAL EMPLEADO TRABAJADOR</b> <input type="checkbox"/>		<b>SITUACIÓN PROPUESTA</b> <input type="checkbox"/>	
Dependencia: Gerente Departamento o sección: Ventas Puesto: Supervisor de Ventas Lugar de trabajo: Loja Sueldo Básico: 360 Partida Presupuestaria: 001		Dependencia: Jefe de Ventas Departamento o sección Ventas Puesto: Supervisor de Ventas Lugar de trabajo: Loja Sueldo Básico: 240 Partida Presupuestaria: 001	
<b>EXPLICACIÓN:</b>			
<b>VISTO BUENO</b> ..... <b>GERENTE</b>		<b>TRABAJADOR</b> .....	
<b>REGISTRADO:</b> No..... Fecha.....			

## CONTRATO DE TRABAJO

### CONTRATO DE TRABAJO

En Loja, a los quince días del mes de Julio del dos mil once, comparecen por una parte el señor (a) **Maldonado Aguilar Ángel Benito**. Que en adelante y para mayor facilidad se denominará el trabajador; y, por otra, el señor (a) **Proaño Quinde Jorge Fernando**. Y en su calidad de Administrador de la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, que en adelante se llamará empleador, los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de **Loja** y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

#### PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de **Supervisor de Ventas**, revisados los antecedentes del(de la) señor(a)(ita)**Maldonado Aguilar Ángel Benito**, éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR (A) proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

#### SEGUNDA.- OBJETO.

El TRABAJADOR (a) se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del EMPLEADOR (a) en calidad de **Supervisor de Ventas** con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta El EMPLEADOR, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del EMPLEADOR y que se encuentran bajo su responsabilidad.

#### TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

El TRABAJADOR (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo, las máximas diarias y semanal, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por El EMPLEADOR de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el EMPLEADO labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de El EMPLEADOR.

#### CUARTA.- REMUNERACIÓN.

El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR (a) por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de **750,00 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (setecientos cincuenta dólares de los

Estados Unidos de América). El EMPLEADOR reconocerá también al TRABAJADOR las obligaciones sociales y los demás beneficios en la legislación ecuatoriana.

**QUINTA.- DURACION DEL CONTRATO:**

Este contrato tendrá una duración de 90 días a partir de la fecha de suscripción.

**SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-**

El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado dentro y fuera de las instalaciones de la Distribuidora Coca Cola, en la ciudad de [Loja](#), provincia de [Loja](#). Para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

**SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES**

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo y al Manual de Bienvenida de las obligaciones del empleador y del trabajador, a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

**OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE**

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

**NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

**DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN**

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de [Loja](#). El día [15](#) del mes de [Julio](#) del año [2011](#).

.....

EL EMPLEADOR

Gerente

.....

TRABAJADOR

C.C.

## INDUCCIÓN

Es forma de dar a conocer la empresa a todos los nuevos empleados o trabajadores, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto de trabajo, al jefe y a la empresa.

### g.2.2.7.1. Manual de Bienvenida



**Distribuidora Coca Cola**

**Agencia Loja**

MANUAL DE BIENVENIDA



INDICE:

Bienvenida.

Misión.

Visión.

Valores.

Objetivo.

Art. 1.- Denominaciones.

Art. 2. Representación.

Art. 3.- Contratación.

Art. 4.- Jornada y Horarios de Trabajo.

Art. 5.- Remuneración.

ART. 6. Asistencia, Puntualidad y Uso De Uniforme.

ART. 7 Permisos, Licencias y Reemplazos.

ART. 8 Vacaciones.

Art. 9 Obligaciones.

Art.10 Prohibiciones.

Art. 11. Sanciones.

Art. 12.- Personal que Maneja Dinero, Valores, Maquinaria Y/O Bienes De La  
Empresa.

Art. 13.- Desempeño Laboral.



**¡¡¡BIENVENIDO!!!**

Bienvenido al equipo de La Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

La vida o quizá el destino te ha traído hacia nosotros, eres muy afortunado (a), pues aquí encontrarás un gran ambiente y un buen equipo de trabajo, claro que eso depende en gran medida de ti y de tu disposición de cooperar en las actividades de la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja.

De esta manera le hacemos conocer que estamos felices de que sea parte de nuestro equipo de trabajo. Durante las próximas semanas aprenderá las técnicas y la forma en que se desarrollan las actividades de nuestra empresa.

Las empresas hoy en día suelen ocuparse más de la prosperidad del negocio que por el bienestar, tranquilidad y seguridad de sus empleados. Afortunadamente en la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja no es así, aquí descubrirás las oportunidades que ofrecemos a todo nuestro personal.

Una vez más **BIENVENIDO A NUESTRO EQUIPO**, ahora forma parte de nuestra empresa, conocida por sus productos de gran calidad que satisfacen a todos y cada uno de nuestros clientes.

***RECUERDA: LA META ES TUYA, TU EMPEÑO, ENERGÍA, LAS GANAS Y TU DEDICACIÓN HABLARÁN POR TI.***

**BIENVENIDO Y MUCHA SUERTE...**

**Atentamente,**

Dpto. de Talento Humano

## **MISIÓN**

Liderar con excelencia la producción y comercialización de bebidas de calidad para satisfacer a nuestros consumidores, comprometidos con el bienestar de clientes, colaboradores, socios y la comunidad.

## **VISIÓN**

- Rentable, modelo de liderazgo, que actúa con éxito en mercados competitivos.
- Con colaboradores integrados en un solo equipo integrado, comprometidos y reconocidos en la sociedad.
- Con inversión y tecnologías óptimas.
- Con procesos integrados en un sistema de calidad integral.
- Responsable con la comunidad y el medio Ambiente.

## **VALORES CORPORATIVOS**

Honestidad: Hacemos uso correcto de los recursos.

Lealtad: Estamos comprometidos con la organización.

Constancia: Somos firmes y perseverantes con la organización.

Responsabilidad: Cumplimos nuestras labores con excelencia.

## **OBJETIVO**

Nuestro objetivo principal es la distribución y comercializadora de bebidas gaseosas, ofreciendo a nuestros clientes calidad en nuestros servicios.

### **Art. 1.- DENOMINACIONES.**

En el presente Manual para referirse a la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, se usará indistintamente los nombres de “Empresa”, “Agencia”, y/o “Empleadora”, para referir al grupo de empleados y trabajadores, se usará el nombre de “Personal” y/o “Talento Humano”.

### **Art. 2. REPRESENTACIÓN.**

De conformidad con el Estatuto Social de la Empresa, el único Representante Legal de la misma es el Administrador de la Agencia y/o las personas que hayan recibido poder legalmente otorgado, conforme a la ley y el estatuto social.

Los funcionarios autorizados para contratar, conceder ascensos, permisos y licencias,

aumentos en la remuneración, determinar cambios de lugar de trabajo y asignación de funciones, llenar vacantes y terminar los contratos laborales es el Administrador de la Agencia bajo la asesoría del Jefe de Talento Humano.

### **Art. 3.- CONTRATACIÓN.**

#### **Requisitos para ser contratados.**

Toda persona que desee ser contratada como empleado o trabajador de la Agencia deberá reunir los siguientes requisitos.

1. Ser mayor de dieciocho (18) años.
2. Ser de buena conducta y comprobar antecedentes personales satisfactorios, mediante la presentación de documentos. (Record Policial).
3. Entregar el la Hoja de Vida o solicitud de empleo respectivo, asumiendo responsabilidad de todos los datos consignados y dejando a salvo el derecho de la empresa para investigar y verificar la información concedida.
4. Presentar originales y fotocopias de la cédula de ciudadanía, partidas de matrimonio y nacimiento de los hijos en caso de que lo hubiera. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que dispone la ley para ser contratadas como trabajadores de la empresa.
5. Presentar originales y fotocopias de títulos académicos que acrediten la formación académica, estudios y capacitación para ser contratado, debidamente registrado en los colegios profesionales de ser el caso. Además se presentarán los requisitos habilitantes, como licencia de conducir en caso de choferes, certificación técnica para el manejo de equipos.
6. Certificado médico de no poseer ninguna enfermedad infectocontagiosa.
7. Rendir las pruebas de conocimiento y evaluación; así como someterse a los procesos de selección que realice la compañía.
8. Tres fotografías tamaño carnet actualizadas.
9. Cualquier otro documento o instrucción que la empresa estime necesario.

Si en cualquier momento se descubre alteración, falsificación u obtención dolosa en los documentos presentados por el trabajador, una vez que sea comprobado tal delito será separado inmediatamente de la distribuidora, previo al trámite correspondiente.

Para la contratación de menores de edad se tomará en cuenta las disposiciones expresas en el Código de la Niñez y Adolescencia.

### **Procedimientos para la Contratación.**

Para el proceso de contratación del nuevo personal, el contrato será siempre por escrito, llevará todos los registros necesarios y solo podrá ser suscrito por el Representante de la compañía. Ninguna persona podrá ser considerada personal de la empresa sino hasta haber firmado el contrato de trabajo correspondiente.

A más de los requisitos antes mencionados, en general la contratación del personal debe cumplir los siguientes requisitos.

1. Salvo en casos de excepción previsto en la ley, caso contrario todos los contratos a su inicio deberán cumplir un periodo de noventa (90) días, tiempo en el cual, el contrato puede darse por finalizado por cualquiera de las partes contratantes. Durante este lapso la empresa no hará entrega de uniformes o implementos respectivos.
2. Si vencido el periodo de prueba la relación laboral continuare, se entenderá que el contrato suscrito se prorrogará por el tiempo faltante para completar un año. A partir de esta etapa, se le entregará al nuevo personal los uniformes e implementos respectivos.
3. Si al completar el año la relación laboral se extenderá, se entenderá que es de carácter indefinido.

### **Tipos de Contrato.**

Para la contratación del personal, se podrá suscribir cualquiera de los siguientes tipos de contrato, conforme a su conveniencia y a los requisitos estipulados en la ley y reglamentos laborales.

- a.) **Por tiempo indefinido.-** cuando la labor a cumplir es de tipo estable o permanente; y que tiene un año de duración como mínimo.
- b.) **Por Obra Cierta.-** cuando se ejecutará una labor determinada por una paga que comprende la remuneración total de la misma, sin consideración al tiempo que se demora en cumplirla.
- c.) **Por Tarea.-** cuando se ejecuta una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un periodo de tiempo previamente establecido. Se entiende por concluida la jornada al cumplirse la tarea.
- d.) **A destajo.-** el trabajo se lo realizara por partes o por unidades de obras y será remunerado por cada una de las parte, sin tomar en cuenta el tiempo invertido.
- e.) **Eventuales.-** se realizaran para satisfacer exigencias circunstanciales del

empleador, como reemplazo de personas que se encuentran ausentes.

#### **Ascensos y Vacantes.**

Los ascensos lo determinará las personas autorizadas, el personal deberá sujetarse, previo consentimiento, a los procedimientos internos sin que signifique despido intempestivo disminución de la remuneración que pasa a percibir.

#### **Designación del Lugar de Trabajo y Labores.**

Para determinar el lugar donde el trabajador cumplirá sus funciones o el tipo de labores a desempeñar, se estará a lo acordado en el contrato de trabajo.

### **Art. 4.- JORNADA Y HORARIOS DE TRABAJO**

#### **Horarios.-**

El personal administrativo labora 40 horas semanales, distribuidas en 8 horas diarias, en los horarios establecidos; el área de logística laborará bajo el sistema de turnos en modalidades rotativas, según la distribución establecida por el Jefe de Personal, dentro de los horarios establecidos.

El Personal de Ventas conocido como Fuerza de Ventas, cumplirá en forma diaria con las rutas establecidas y los horarios designados para cada uno; su jornada terminara cuando haya terminado con la orden de trabajo asignada para ese día.

#### **Turnos.-**

El sistema de turnos es obligatorio y rotativo para el área operativa, el trabajador que labore por turnos no deberá dejar su puesto de trabajo, si el trabajador que lo reemplaza se atrasare o faltare sin previo aviso, en cuyo caso deberá notificar el Jefe de Personal quien asesora al Administrador de Agencia y se resolverá lo pertinente.

#### **Trabajos Suplementarios y/o Extraordinarios**

Se entenderá como Trabajos Suplementarios y/o Extraordinarios aquellos trabajos que se ejecuten con posterioridad a la jornada normal diaria, semanal o turnos establecidos. Cuando considere necesario la empresa, ninguna persona podrá trabajar extraordinariamente sin autorización por escrito emitido por el Jefe de Personal, en señal de aprobación. Si el empleado o el trabajador afirmará haber laborado fuera de la jornada ordinaria de trabajo en horas o días de descanso, sin contar con la autorización de la empresa, no se tomará en cuenta dichas horas para la remuneración correspondiente y la Agencia no estará obligada a pagar valor alguno por estas horas.

#### **Horas Compensación.-**

No se considerará como trabajo suplementario y/o extraordinario, las horas que tuviere un trabajador que reponer por el tiempo perdido como consecuencia de sus propios errores, negligencias, impuntualidad o ausencia en sus labores.

#### **Del Descanso Forzoso.-**

Los días sábados y domingos y días festivos serán de descanso forzoso; y si en razón de las circunstancias o del tipo de trabajo que realizaré y no pudieran interrumpir el trabajo en tales días, la empresa designará otro tiempo igual de la semana para el descanso mediante acuerdo previo entre las partes.

### **Art. 5.- REMUNERACIÓN**

#### **Pago de la Remuneración**

La remuneración será pagada en forma quincenal y a fin de mes mediante la acreditación a cuentas bancarias asignadas a cada trabajador y empleado. Los sueldos no podrán ser inferiores a los mínimos legales, es decir será regulada mediante la escala de sueldos aplicable a la actividad que realice.

#### **Anticipos y Préstamos**

En el caso de anticipos, se entregará un máximo del cuarenta por ciento (40%) de la remuneración del trabajador o empleado, este porcentaje no podrá ser modificado.

Para el caso de préstamos por parte de la empresa a los trabajadores, se les entregará en caso de calamidad doméstica, enfermedad grave o accidente de familiares y parientes desde el primer grado de consanguinidad hasta el primer grado de afinidad; o en el caso de deterioro o destrucción de los bienes muebles o inmuebles del trabajador, siempre que hayan sido debidamente comprobados y conforme a la capacidad de endeudamiento del solicitante.

#### **Cálculo de la Remuneración.-**

La remuneración se calculará conforme al tipo de contrato laboral suscrito, al tiempo efectivamente laborado; se pagará las horas suplementarias y/o extraordinarias, en caso de haberlas y cuando cuenten con la respectiva autorización; se descontará los anticipos, préstamos y todos los demás rubros que por ley deben incluirse, descontarse o retenerse.

#### **Suscripción del Rol de Pagos.-**

Todo trabajador o empleado al momento de recibir su remuneración está obligado a verificar los cálculos hechos por la empresa, respecto a sueldos, descuentos entre otros rubros, y a suscribir el rol de pagos o recibo correspondiente al final del mes, conforme al

procedimiento dispuesto.

**Reclamo al Cálculo de la Remuneración.-**

En caso de inconformidad o desacuerdo con la remuneración y el cálculo realizado, el trabajador no suscribirá el rol de pagos y podrá presentar su reclamo al Departamento de Talento Humano, dentro de los dos días subsiguientes; la misma se resolverá, ya sea ratificado el cálculo realizado y el monto a pagar o rectificando el cálculo y la remuneración, acreditando al trabajador de forma inmediata.

**ART. 6. ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y USO DE UNIFORME**

**Puntualidad.-**

Todo el personal de la empresa asistirá diariamente en el transcurso de la semana, a sus lugares de trabajo con puntualidad, dentro de los horarios que para cada labor o turno se haya determinado. El incumplimiento de esta disposición será sancionado.

**Registro de Asistencia.-**

La empresa llevará el registro de asistencia del personal mediante el uso de reloj electrónico que deberá ser marcada en el sistema al inicio y al término de la jornada; si dicho sistema no funcionase la empresa dispondrá un sistema provisional para controlar la asistencia y puntualidad.

La omisión de la marcación de la hora de entrada y salida supondrá la ausencia del trabajador a su jornada de trabajo; a menos que dicha ausencia o retraso sea debidamente justificado al Jefe inmediato y al Jefe de Talento Humano.

**Inasistencias frecuentes, repetitivas y/o continuas.**

El trabajador que faltare injustificadamente a media jornada de trabajo continua, en el curso de la semana tendrá derecho a la remuneración de seis días; y el trabajador que faltare injustificadamente una jornada completa de trabajo en la semana, sólo tendrá derecho a la remuneración de cinco días.

Par fines de cálculo, la jornada completa de falta puede integrarse a medias jornadas en días distintos y en distintos lapsos de tiempo.

**Retraso en el Inicio de Labores.-**

La demora en el inicio de la jornada laboral será sancionada conforme lo establece el presente manual.

**Uso de Uniforme e Implementos de Seguridad.-**

Todo el personal de servicios, planta y ventas que por sus funciones deba utilizar algún

implemento de vestir o de seguridad tiene la obligación de llevarlo cuando se encuentre dentro de la jornada laboral, en caso de no llevarlo se considerará falta y se sancionará conforme al presente manual.

#### **ART. 7 PERMISOS, LICENCIAS Y REEMPLAZOS.-**

##### **Permisos.-**

Ningún trabajador o empleador podrá abandonar su lugar de trabajo durante las horas de jornada de trabajo sin permiso escrito firmado por su Jefe inmediato y remitido al Departamento de Talento Humano. La concesión de permisos para no asistir al trabajo o no cumplir la jornada completa es prerrogativa de la Agencia y deberá ser concedido por motivos justificados a satisfacción de la misma, la que conserva el derecho de comprobar la existencia de los mismos por cualquier medio. Los permisos que se confieran, serán imputados a vacaciones ordinarias o adicionales anuales o podrán ser compensados en otros días, si así lo considera la empresa, por excepción se concederán permisos no pagados.

##### **Forma y Validez de los Permisos.-**

Los permisos de horas y días determinados se otorgarán necesariamente por escrito y no se admitirán si no tiene la firma de la persona autorizada que lo concedió.

##### **Permisos que pueden ser concedidos.-**

Se concederán permisos remunerados en los siguientes casos y características:

- a.) Necesita de atender una cita médica, conferida para un facultativo en el IESS o privado; que no se extenderá más de cuatro horas.
- b.) Por descanso médico autorizado dispuesto del médico del IESS o un privado. El trabajador está obligado a reportar a su Jefe inmediato de este particular, dentro de tres de ordenado el descanso, en caso de no hacerlo se entenderá como falta injustificada sujeta a sanción. Deberá presentar los debidos certificados correspondientes.
- c.) Para el ejercicio del sufragio.
- d.) Por parto y periodo de lactancia, en dos semanas anteriores al parto y diez semanas posteriores; que se suman se suman al periodo de lactancia de nueve meses posteriores al alumbramiento.
- e.) Por matrimonio, tres días laborables contados desde la semana siguiente.
- f.) Permisos especiales, cuando medie una causa justa, y que no se extenderá



más de cuatro horas a la semana.

- g.) Por calamidad doméstica, la que abarca enfermedad grave o accidente grave de familiares desde el primer grado de consanguinidad hasta el primer grado de afinidad; o deterioro o destrucción de los bienes muebles o inmuebles del trabajador.

En todo caso, el beneficiario del permiso deberá justificar satisfactoriamente la calamidad o el motivo alegado para la obtención del permiso, de no hacerlo se considerará falta injustificada e incumplimiento de las obligaciones del trabajador; quien deberá reponer las horas de trabajo sin que tenga derecho a pago por horas extraordinarias, de no hacerlo se descontará las horas laboradas.

Los casos considerados como calamidad doméstica, serán comprobados mediante la presentación de los respectivos documentos, hasta dentro de cinco días calendario de concedido el permiso por ese motivo.

#### **Retorno de la Funciones y Labores.-**

Todo trabajador tiene derecho a regresar a su puesto de trabajo una vez que hubiere concluido el permiso, comisión, curso de capacitación, o la causa por la cual fue conferida. Si la empresa ocupase los servicios de otro para reemplazar al ausente, retirará al reemplazo apenas regrese el titular, sin desahucio ni pago de indemnización alguna.

#### **Comisiones y Licencias.-**

Cuando el trabajador deje las instalaciones de la compañía para salir de comisión, cumplir con algún curso de capacitación o auspiciado por la Agencia; el permiso será por el inmediato superior jerárquico.

En el caso de licencias no remuneradas, el trabajo deberá determinar en un documento firmado una fecha en la cual se reincorporará a la empresa; quien reservará el puesto del trabajador con el mismo sueldo y este cubrirá su sueldo personal y patronal. En el caso de no cumplirse con tal fecha o haber anunciado su prorroga con anticipación de 15 días, se entenderá como renuncia del trabajador.

### **ART. 8 VACACIONES.-**

#### **Derecho a Vacaciones.-**

A partir del primer año de servicio el personal tiene el derecho irrenunciable a gozar de quince (15) días de vacaciones anuales dispuesto en el Código de Trabajo. Se determina a partir de la fecha en que se suscribió el contrato de trabajo. Se respetará la antigüedad del

tiempo de trabajo del personal para gozar de un día adicional o su pago en dinero decisión que tomará la empresa; el personal deberá sujetarse al cuadro de planificación de vacaciones para hacer uso de las mismas.

**Diferimiento de las Vacaciones.-**

La empresa podrá diferir la fecha cuando el trabajador empezará a gozar de sus vacaciones, tomando en cuenta las características de la función que desempeñe; las circunstancias imprevistas; la época de actividad productiva; a la salida por vacaciones del resto del personal, o si la empresa necesita ocupar los servicios de un trabajador por tratarse de labores técnicas y para lo cual será difícil reemplazarlo , para ello la empresa elaborará un cuadro de planificación de vacaciones del personal, se notificará al personal por escrito cuando le corresponde hacer uso de su derecho, reservando éste el derecho de acumular los periodos de vacaciones.

**Acumulación de Vacaciones.-**

El trabajador que no desee hacer uso de sus vacaciones, podrá acumularlas hasta por tres años consecutivos, para hacer uso de las mismas en el cuarto año, particular que comunicará a su superior jerárquico con quince días de anticipación a la fecha que se le haya señalado sus vacaciones. De igual manera, para hacer uso de su derecho a vacaciones se sujetará al cuadro de planificación elaborado por la empresa.

**Art. 9 OBLIGACIONES.-**

Son obligaciones de los trabajadores y empleados de la Agencia a más de las que constan en el Código de Trabajo y las que naturalmente corresponden al tipo de labor que la desempeñan, las que siguen.

1. Velar por la buena imagen y defender los intereses de la Agencia de manera que evite perjuicios y daños en su contra.
2. Guardar en las relaciones laborales la debida consideración, trato cordial y respeto a los superiores y compañeros de trabajo.
3. Abstenerse de cometer o fomentar actos de indisciplina, de falta de honradez, inmortalidad y desconsideración, tanto a sus superiores como a sus compañeros de trabajo.
4. Proporcionar con toda veracidad los datos y documentos exigidos durante la etapa de contratación o cuando los requiera la empresa.
5. Someterse y cumplir con todos los exámenes médicos necesarios, sin atentar a la

privacidad del trabajador.

6. Actualizar los datos personales en un plazo máximo de ocho días (8), de producidos los cambios.
7. Dar aviso oportuno a sus superiores de todo a lo que a su juicio pueda perjudicar la marcha normal del trabajo en la empresa.
8. Realizar el trabajo que le corresponde, con toda la dedicación, eficiencia y esmero, haciendo uso de sus conocimientos, capacidad y experiencia, de modo que evite daños o perjuicios a la Agencia.
9. Mantener limpio, aseado, ordenado y libre de objetos personales el lugar de trabajo.
10. Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar asignado para que desempeñe sus labores, ajustándose a los horarios de trabajo, recibiendo y cumpliendo las disposiciones o instrucciones que le sean dadas, según el caso. Cualquier actividad fuera de sus obligaciones, que necesite realizar el trabajador se lo hará dentro del tiempo establecido para su almuerzo o refrigerio, según el caso.
11. Llevar su tarjeta de identificación, en un lugar visible y seguro; haciéndose responsable de su buen uso y deterioro.
12. Asistir diaria y puntualmente al lugar de trabajo; caso contrario la Agencia podrá proceder a descontar las jornadas enteras o medias de ausencia; o dar por terminada la relación laboral.
13. Registrar su asistencia al inicio y terminación de su jornada de trabajo.
14. Dar el aviso correspondiente a su superior jerárquico, dentro de las 24 horas de producida la falta de asistencia para su justificación.
15. En caso de enfermedad el trabajador está obligado a dar parte dentro de los tres primeros días.
16. Utilizar durante toda la jornada el uniforme y todos los implementos de vestir y seguridad entregados por la empresa, de acuerdo a las funciones que desempeña. El trabajador se compromete a no utilizar el uniforme e implementos fuera de las instalaciones de la empresa o durante los fines de semana o feriados, a no ser que sea autorizado.
17. Llevar de forma limpia, ordenada y sin alterar el diseño de los uniformes o implementos de vestir o de seguridad que la Agencia demande.
18. Reponer pecuniariamente el uniforme, materiales, herramientas equipos que por

su culpa, descuido o negligencia, haya extraviado.

19. Acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene, exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente así como las prescripciones médicos, y cumplir estrictamente con las normas y recomendaciones higiénicas impartidas para el proceso industrial.
20. Presentar cualquier reclamo o solicitud a que hubiera lugar con la mejor cortesía y educación.
21. Guardar con cautela la información técnica, confidencial y de cualquier naturaleza que el trabajador conozca en razón de la labor que realiza la empresa, está obligación subsiste aún después de que el trabajador, por cualquier causa deje de formar parte de la empresa, pudiendo está ejercer la acción legal correspondiente en caso de incumplimiento.
22. Cuidar debida y adecuadamente dinero, libros, documentos, materiales, maquinas, computadoras. Herramientas y demás valores, equipos y bienes de propiedad de la Agencia, confiados a su responsabilidad personal, manteniéndolos en perfecto estado de funcionamiento y conservación, notificando al Jefe jerárquico de cualquier daño o desperfecto para su inmediata reparación y devolverlos con inventario a la persona respectiva al momento de cambio de un puesto de trabajo o separarse de la Agencia. Cuando se hay producido el daño o desperfecto de los bienes de la empresa por desgaste natural, caso fortuito o fuerza mayor, no acarreará ninguna responsabilidad al trabajador que lo hubiese tenido a su cargo.
23. Cuando se separe definitivamente el trabajador de sus labores deberá entregar a la empresa todos los implementos, útiles, enseres, materiales, identificación y uniformes que hayan sido entregados por el tipo de función que desempeñaba.
24. Comunicar al inmediato superior, con fines de autorización cuando el trabajador proceda a sacar de las instalaciones materiales y/o equipos de oficina para trabajar.
25. Comunicar a l superior jerárquico las claves de la computadora y de correo electrónico, cuando el trabajador se ausente de la jornada laboral por cualquier motivo.
26. Obtener la certificación técnica necesaria para el manejo de equipos mecánicos, conforme lo requiere la empresa.
27. Conforme las funciones a cumplirse, cuidar y velar que la materia prima y los productos elaborados sean depositados y almacenados en los lugares previstos

para ello.

28. Restituir y pagar todos los daños, perjuicios o pérdidas que voluntariamente, por negligencia o por hechos imputables a su responsabilidad debidamente comprobada, ocasionare contra la empresa, sin perjuicio del derecho de la empresa a iniciar las acciones judiciales procedentes.
29. Abstenerse de disponer arbitrariamente de los bienes, materiales, equipos, herramientas y vehículos de propiedad de la Agencia y/o de los demás empleados y trabajadores, en beneficio personal o de terceros.
30. Asistir a los cursos de capacitación o perfeccionamiento para los que haya sido designado por la empresa, la inasistencia injustificada será sancionada según el presente manual; y en caso de que no aprobará el curso, deberá devolver el costo del mismo de la empresa, mediante el descuento de su salario fijo a través de nómina.
31. El trabajador a turno tiene la obligación de permanecer en su puesto de trabajo si su reemplazo no llega o se retrasa; de igual manera, deberá transmitir a su compañero sucesor todas las novedades que hubiere ocurrido durante su turno.
32. Todo trabajador a turno que entre a trabajar revisará personal e inmediatamente todas las observaciones del turno anterior, máquinas e implementos o aparatos de la sección que tiene a su cargo; al encontrar alguna novedad que no haya sido señalada por el compañero de turno, dará en el acto aviso al Jefe inmediato, para que este proceda en la forma más conveniente.
33. Dirigir todo reclamo o queja que reciba de cualquier consumidor con relación a las "botella problema", a los departamentos o personas encargadas para atenderlos y solucionarlos.

#### **Obligaciones de la Agencia.-**

La empresa se obliga a acatar las siguientes disposiciones.

1. Procurar armonía en las relaciones humanas y labores con todo el personal de la Agencia.
2. Buscar el mejoramiento profesional de sus trabajadores a través de su capacitación y promoción.
3. Atender oportuna y diligentemente los reclamos de los trabajadores; así como procurar encontrar soluciones adecuadas.
4. Dar un trato adecuado y respetuoso al personal.

5. Facilitar, cuando así lo requiera el trabajador certificados de trabajo, la Agencia no entregará certificados de honorabilidad.
6. Mantener instalaciones completamente dotadas de equipo e implementos, en buen estado de funcionamiento de acuerdo a las normas de seguridad e higiene industrial.
7. Proporcionar a todos los trabajadores, en forma oportuna y adecuada los materiales, herramientas, maquinaria e implementos seguros y necesarios para el cumplimiento de sus funciones; y restituir aquellos que por su desgaste natural no sirvan, estén dañados o funciones deforma imperfecta para la consecución de dichos fines.
8. Asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no represente peligro o amenazas para su salud y vida.
9. Capacitar y entrenar a sus empleados y trabajadores para el correcto aprendizaje de sus labores, mediante la aplicación adecuada de normas, instructivos, procedimientos.
10. Reconocer y respetar los años de trabajo, la estabilidad del trabajador, los permisos concedidos y demás derechos laborales conforme la ley y demás reglamentos.
11. Asumir con responsabilidad todas las actividades comerciales que puedan causar un impacto ambiental, social, comercial; Procurar mejorar las relaciones con la comunidad, brindando un buen servicio y con una apertura al diálogo y a la solución pasiva de conflictos.

#### **Art. 10 PROHIBICIONES.-**

Las prohibiciones con las que tienen que cumplir los empleados y trabajadores, aparte de las prohibiciones establecidas en el Código de Trabajo.

#### **Prohibiciones para los trabajadores o empleados.**

1. Informarse del contenido de cartas, documentos, mails, telegramas, fax, enviados o dirigidos a compañeros de trabajo y cuya información secreta o no le corresponda saber o no tenga relaciones con sus actividades laborales.
2. Ingresar o permitir el ingreso a áreas operativas de la planta con niños o cualquier lugar de las instalaciones con personas no autorizadas.
3. Ingresar o permitir el ingreso de personas, clientes o distribuidores con productos de la competencia.

4. Sacar de la empresa cualquier tipo de producto no autorizado.
5. Participar o proporcionar juegos de azar dentro de las dependencias de la empresa o realizar venta de número de rifas que no estén autorizadas por el Administrador de la Agencia.
6. Hacer colectas de dinero durante las horas de trabajo, salvo autorización por escrito del Administrador de la Agencia.
7. Abandonar o encargar sus obligaciones laborales a otra persona sin permiso previo de su superior jerárquico o Jefe de Talento Humano.
8. Interrumpir el trabajo o impedir que otros lo realicen.
9. Realizar labores ajenas a sus funciones durante las horas de trabajo.
10. Negarse a realizar trabajos que le hayan sido encomendados y que están dentro de sus obligaciones.
11. Proporcionar datos o documentos falsos para ingresar a la empresa y/o para obtener permisos, ascensos, licencias.
12. Instalar en las computadoras de la Agencia software no autorizado ni proporcionado por la empresa.
13. Sustraer de la empresa información y documentos por cualquier medio o presentación: fotos, filmadoras, cd's, memorias, etc.
14. Aceptar de vendedores, proveedores, clientes, competencia o terceras personas presentes de cualquier clase y no comunicarlo al Departamento de Talento Humano, en caso de recibir presentes deberá entregar al departamento mencionado para su respectivo sorteo.
15. Introducir o permitir el ingreso de alcohol, sustancias estupefacientes, armas, pistolas, material inflamable, y demás implementos no autorizados.
16. Presentarse al trabajo con aliento a alcohol o con signos de haber consumido licor o sustancias estupefacientes, tratar de ingresar a las instalaciones o consumir durante la jornada de trabajo bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes.
17. Cometer en el desarrollo de sus actividades actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, estafa, acaso; o algún acto que atente de cualquier manera a los compañeros de trabajo.
18. Dormir durante la jornada de trabajo o suspender sus actividades para formar grupos o tertulia con sus compañeros de labores.
19. Consumir alimentos o bebidas (gaseosas) en lugares no designados para ello.

20. Fumar dentro de las oficinas o lugares en que pueda acarrear peligro.
21. Hacer escándalos o propiciar enfrentamientos; intervenir en peleas o protagonizar cualquier otro acto reñido con la moral y las buenas costumbres; utilizar palabras indecorosas contra la empresa, compañeros o clientes, ya sea dentro de las instalaciones de la Agencia o en cualquier otro lugar que se encuentre representando a la misma.
22. Negarse a asistir a cursos de capacitación o las comisiones designadas.

**Prohibiciones para la Agencia.**

1. Ejercer presión sobre el personal para que se afilien o desafilien de partidos políticos o para que practique o deje de practicar determinado tipo de credo religioso.
2. Obligar o ejercer presión sobre el personal para que adquieran productos o artículos pertenecientes o distribuidos por la Agencia.
3. No conceder préstamos cuando esté debidamente la calamidad doméstica.

**Art. 11. SANCIONES.-**

**1. Consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias estupefacientes.**

El consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias estupefacientes durante las horas de trabajo, en las instalaciones de la empresa o la asistencia a las actividades labores bajo los efectos del alcohol, será considerada con falta grave y como causa suficiente para solicitar el visto bueno en contra del trabajador.

**2. Clasificación de las Sanciones**

La falta de cumplimiento por parte de los trabajadores a las disposiciones del presente Manual, serán sancionados con amonestaciones, multas o con la terminación del contrato de trabajo, según la gravedad del caso; de la siguiente manera.

- a.) Llamado de atención al trabajador o empleado por escrito.
- b.) Multa de hasta un 10% de su remuneración.
- c.) Terminación del contrato previo trámite legal.

Cada sanción antes señalada será aplicada de acuerdo a la gravedad de la falta.

**3. Aplicación de Sanciones.**

Las sanciones serán emitidas por el Departamento de Talento Humano para efecto de control y el cobro de multas será mediante descuento del rol de pagos o para la terminación de contrato, siguiendo el procedimiento legal. Las sanciones aplicadas



deberán ser comunicadas al trabajador por parte de su jefe inmediato y no se requerirá de su aprobación o consentimiento para ser aplicadas.

#### **4. Perjuicio a la empresa**

Cuando un trabajador cause a la empresa un perjuicio económico que se deba a su culpa, negligencia o descuido, será responsabilidad de este la restitución del daño, no se reconocerá como sanción sino como la reparación económica obligatoria del daño que el trabajador produjo; dejando a salvo la aplicación de sanciones y las acciones legales en contra del trabajador.

### **Art. 12.- PERSONAL QUE MANEJA DINERO, VALORES, MAQUINARIA Y/O BIENES DE LA EMPRESA.-**

#### **Responsabilidad.-**

Los trabajadores que tuvieran a su cargo dinero, valores, maquinaria, vehículos o bienes de la Agencia, son responsables de todo daño, pérdida o deterioro, salvo aquellos que provengan del normal uso o de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado.

#### **Reglas Generales.-**

- a.) Se considerará que los trabajadores que retiren útiles, equipos e implementos y demás materiales de trabajo, los recibirán en buen estado caso contrario deberán comunicar de esta novedad y si se produjera algún daño en lo recibido se deberá comunicar inmediatamente al jefe superior.
- b.) Los bodegueros suscribirán el inventario de recepción física de todos los materiales, repuestos, herramientas, máquinas, productos terminados y más bajo su responsabilidad, y lo egresarán de bodega únicamente con la orden firmada por el funcionario autorizado para ello. No se aceptará otro descargo del mencionado.
- c.) El departamento de Contabilidad y Bodega se someterán a los fiscalizadores internos y externos que designe la empresa y suscribirán conjuntamente el acta que se levante una vez terminada la diligencia, en donde se anotaran todas las observaciones resultantes y se darán a conocer inmediatamente al inmediato superior.
- d.) El personal de ventas que otorgue crédito deberá ser responsable del cobro del mismo en el plazo establecido, caso contrario será descontado dicho valor de su remuneración, previa notificación escrita.

#### **Acciones Legales de la Agencia.**

Si como consecuencia de una auditoria, examen contable, inventario, liquidación de

ventas o cualquier sistema en donde se estableciera faltantes, el personal responsable de aquella falta será responsable y deberá responder ante las acciones legales que tome la Agencia.

**Art. 13.- DESEMPEÑO LABORAL.-**

Si el desempeño labora de miembro de la empresa fuera considerado como malo o deficiente en la evaluación realizada por el Departamento de Talento Humano se procederá de la siguiente manera.


- a.) En forma escrita se hará saber al Trabajador o Empleado que su desempeño laboral no es satisfactorio, ya que ha sido calificado como malo o deficiente y que deberá mejorar se desempeño.
- b.) Se concederá un plazo no mayor a tres meses para que su rendimiento mejore, luego del cual se hará una nueva evaluación.
- c.) Si el resultado fuere nuevamente insatisfactorio se condicionara al trabajador o empleado a mejorar sustancialmente su desempeño, el cual se lo verificará en la siguiente evaluación; por el periodo de tres meses.
- d.) Si en la última evaluación no ha mejorado se dará por terminado el contrato, previo Visto Bueno de la Inspectoría de Trabajo.




**Distribuidora Coca Cola**


**Agencia Loja**

MANUAL DE  
FUNCIONES Y

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 14017	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Ejecutivo	
TÍTULO DEL CARGO:	Administrador de Agencia	
JEFE INMEDIATO:	Gerente del Sector del Austro	
<b>II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la Agencia.		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificar actividades de la Agencia.</li> <li>➤ Dirigir reuniones de trabajo.</li> <li>➤ Tomar decisiones y delegar responsabilidades. (Cuando el caso lo amerite).</li> <li>➤ Presentar informe de actividades a la Coordinación de la Zona.</li> <li>➤ Responsable de que se cumpla con las estrategias de comercialización y distribución.</li> </ul>		
<b>IV. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Jefe de Ventas, Supervisores de Ventas, Pre Vendedores , Jefe de Bodega, Asistente de Bodega, Operador de Montacargas, Estibadores, Operador de Rutas y Liquidador.	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable por equipos, accesorios y materiales de oficina.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
SEGURIDAD:	Al realizar su trabajo eventualmente esta en riesgo de estrés laboral.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Requieren de mínimo esfuerzo fisico pero requieren de gran concentración.	
<b>V. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Ingeniero Comercial	
EXPERIENCIA:	De 1 a 3 años en actividades similares.	
CONOCIMIENTOS:	Administración de Empresas	
HABILIADES:	Las actividades requieren de inteligencia control, observación continua, destrezas en tomar decisiones y resolver problemas administrativos difíciles.	
ELABORADO POR: La Autora		


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 14181	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>VI. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Auxiliar	
TÍTULO DEL CARGO:	Auxiliar Administrativo	
JEFE INMEDIATO:	Administrador de Agencia	
<b>VII. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Organizar reuniones de trabajo, velar por que todas las actividades se desarrollen con normalidad y manteniendo la buena imagen de la Agencia.		
<b>VIII. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar la documentación y entrega a su cargo.</li> <li>- Tratar por todos los medios de llevar una agenda, dinámica y cumpliendo con todos los compromisos de sus superiores.</li> <li>- Informar a sus superiores sobre reuniones con la exactitud de la misma.</li> <li>- Confirmar reuniones con terceros para llamarle y confirmar que deben presentarse si tienen reunión.</li> <li>- Velar porque todo esté en orden, y que la empresa este bien cuidada.</li> </ul>		
<b>IX. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Ninguno	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable de útiles y materiales de oficina.	
<b>X. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
SEGURIDAD:	Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 15 días.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Se requieren de mínimo esfuerzo y de una moderada concentración. .	
<b>XI. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Ingeniero Comercial	
EXPERIENCIA:	de 3 a 5 años	
CONOCIMIENTOS:	Administración de Empresas	
HABILIADES:	Sus actividades se basan en procedimientos, requieren de una iniciativa moderada.	
ELABORADO POR: La Autora		


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 10921	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>XII. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Liquidador	
JEFE INMEDIATO:	Administrador	
<b>XIII. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Atender,organizar, recaudar dinero, controlar facturas, créditos vencidos de clientes.		
<b>XIV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controla el ordenamiento de facturas, recibos de cobro, recibos provisionales de cobro y reporte diario de ventas.</li> <li>✓ Efectúa recaudaciones a clientes tanto en oficina como a clientes especiales.</li> <li>✓ Mantiene bajo su custodia y seguridad, el dinero en efectivo, cheques, letras de cambio, garantías, etc. que se haya recibido de los clientes.</li> <li>✓ Coordina con el personal de ventas la gestión de la cobranza.</li> <li>✓ Elabora informes y reportes en forma periódica sobre la gestión de crédito y cobranzas para que sean analizadas por la Administración.</li> </ul>		
<b>XV. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Ninguno	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable en el manejo de materiales y de hasta 25000,00.	
<b>XVI. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
SEGURIDAD:	Al realizar su trabajo se expone a tener un gran estrés laboral.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Las actividades requieren de mínimo esfuerzo físico y requieren de gran concentración.	
<b>XVII. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Contabilidad y Auditoria	
EXPERIENCIA:	3 años	
CONOCIMIENTOS:	En facturación.	
HABILIADES:	Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
ELABORADO POR: La Autora		


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 10921	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EMPRESA CARE CONSTRUCCIONES Cía. Ltda.</b>		
<b>XVIII. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Técnico en Refrigeración	
JEFE INMEDIATO:	Jefe de Bodeguero de Producto Terminado	
<b>XIX. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Instalar y dar mantenimiento a equipos de refrigeración.		
<b>XX. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalar los equipos de refrigeración en los diferentes puntos de venta.</li> <li>✓ Dar mantenimiento a los equipos de refrigeración que están ya instalados en los puntos de venta.</li> <li>✓ Dar mantenimiento a los equipos de refrigeración que se encuentran en bodega.</li> <li>✓ Revisar el estado de los equipos de refrigeración que ingresan a la Agencia.</li> <li>✓ Elabora informes en forma periódica sobre el estado de los equipos de refrigeración.</li> </ul>		
<b>XXI. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Ninguno	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable de equipos fríos, maquinaria y herramientas.	
<b>XXII. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se lo ejecuta eventualmente en lugares ruidosos.	
SEGURIDAD:	Se expone a tener un mínimo de estrés laboral.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Sus actividades requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria y materiales de 30 a 60 libras y de una moderada a tensión visual.	
<b>XXIII. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Tecnólogo en Electromecánica o Electricidad.	
EXPERIENCIA:	3 años.	
CONOCIMIENTOS:	En electricidad.	
HABILIDADES:	Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
ELABORADO POR: La Autora		


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 13581	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>XXIV. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Jefe de Ventas	
JEFE INMEDIATO:	Administrador de Agencia	
<b>XXV. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Planificación de ventas involucrando la estrategia, basada en los objetivos de ventas las ventas de previsión , gestión de la demanda y la redacción y ejecución de un plan de ventas.		
<b>XXVI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación y elaboración de un plan de ventas.</li> <li>✓ Análisis del volumen de ventas</li> <li>✓ Medición del desempeño de la fuerza de ventas.</li> <li>✓ Motivar al personal del Departamento de Ventas.</li> <li>✓ Mantener la imagen de buena calidad y buen servicio de la empresa. frente al cliente en cualquier circunstancia.</li> </ul>		
<b>XXVII. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Supervisores de Ventas, Pre vendedores, Distribuidor de Operaciones	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable de útiles u materiales de oficina.	
<b>XXVIII. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena	
SEGURIDAD:	Su trabajo implica gran estrés laboral.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Las actividades requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores pero si requieren de gran concentración.	
<b>XXIX. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Ingeniero Comercial	
EXPERIENCIA:	4 años.	
CONOCIMIENTOS:	Marketing y Ventas	
HABILIADES:	Sus actividades las desarrolla con inteligencia control, observación continua, destrezas en tomar decisiones y resolver problemas.	
ELABORADO POR: La Autora		





MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 10390	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>XXX. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Supervisor de Ventas	
JEFE INMEDIATO:	Jefe de Ventas	
<b>XXXI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Supervisar el trabajo de los pre vendedores, realizando visitas en los puntos de venta, con la finalidad de brindar un buen servicio al cliente.		
<b>XXXII. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ayudar al jefe de ventas en las funciones de dirigir y motivar al equipo de ventas con el fin de alcanzar los objetivos de ventas. Supervisar a los representantes de ventas.</li> <li>✓ Supervisar los cambios que se le han programado.</li> <li>✓ Manejar problemas de los clientes, resolución y comunicarlos.</li> <li>✓ Crear informes que muestran el porcentaje de ventas.</li> <li>✓ Proporcionar información y ayudar a conseguir las metas de porcentaje de venta y de control de calidad.</li> </ul>		
<b>XXXIII. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Pre Vendedores	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable de útiles, materiales de oficina y material de publicidad.	
<b>XXXIV. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	
SEGURIDAD:	Al realizar su trabajo está propenso al agotamiento emocional y cansancio físico.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Puede sentir cansancio, molestias físicas y requieren d gran concentración.	
<b>XXXV. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Tecnólogo en Administración de Empresas	
EXPERIENCIA:	2 años.	
CONOCIMIENTOS:	Marketing y ventas.	
HABILIADES:	Sus actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
ELABORADO POR: La Autora		


MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 13720	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>XXXVI. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Pre Vendedor	
JEFE INMEDIATO:	Supervisor de Ventas	
<b>XXXVII. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Visitar los puntos de venta, ofrecer los productos, ofertas y negociaciones con los clientes actuales y potenciales, manteniendo la buena imagen de la empresa.		
<b>XXXVIII. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesorar a los clientes con respecto a la calidad y variedad de productos a adquirir.</li> <li>- Establecer una buena relación y comunicación con los clientes.</li> <li>- Elaborar informes de pedidos y entrega de productos</li> <li>- Evaluar nuevos usos o necesidades de consumo de los clientes activos.</li> <li>- Realizar un seguimiento de consumos por cada cliente de su zona.</li> <li>- Preparar pronósticos de venta en función del área asignada para ser evaluados por la supervisión.</li> <li>- Definir las necesidades de material promocional y soporte técnico para su zona.</li> </ul>		
<b>XXXIX. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Ninguno	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable de útiles u materiales de oficina y publicidad.	
<b>XL. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	
SEGURIDAD:	Al realizar su trabajo está propenso al agotamiento emocional y cansancio físico.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Puede sentir cansancio, molestias físicas y gran concentración.	
<b>XLI. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Título de Bachiller Técnico.	
EXPERIENCIA:	2 años.	
CONOCIMIENTOS:	En marketing y ventas	
HABILIADES:	Sus actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
ELABORADO POR: La Autora		

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 10378	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA.</b>		
<b>XLII. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Operador de Distribución	
JEFE INMEDIATO:	Jefe de Ventas	
<b>XLIII. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Planificar, organizar y elaborar la distribución de las rutas para visita a clientes y entregar los pedidos.		
<b>XLIV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar las rutas de entrega de los pedidos.</li> <li>✓ Distribuir las rutas para visita al cliente.</li> <li>✓ Registrar los pedidos.</li> <li>✓ Elaborar informe de los pedidos del mes.</li> </ul>		
<b>XLV. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Ninguno	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable de útiles u materiales de oficina y de hasta 2500,00dólares.	
<b>XLVI. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	
SEGURIDAD:	Su trabajo está eventualmente expuesto a riesgo de estrés laboral.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Puede sentir cansancio, molestias físicas y sus tareas requieren de gran concentración.	
<b>XLVII. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Tecnólogo en Sistemas	
EXPERIENCIA:	1 año.	
CONOCIMIENTOS:	En distribución de rutas	
HABILIADES:	Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
ELABORADO POR: La Autora		

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 10379	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>XLVIII. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Bodeguero De Producto Terminado	
JEFE INMEDIATO:	Gerente de la Distribuidora Coca Cola-Sector del Austro	
<b>XLIX. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Controlar el ingreso y salida de la mercadería, controlar al personal del departamento de Bodega para con la finalidad de conservar la calidad del producto.		
<b>L. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La previsión de la actividad de los centros logísticos.</li> <li>✓ El almacenamiento.</li> <li>✓ El traslado de mercancías de un lugar a otro.</li> <li>✓ La preparación de los pedidos.</li> <li>✓ El traslado de mercancías de un lugar a otro.</li> <li>✓ Controlar el ingreso y salida de la mercadería.</li> </ul>		
<b>LI. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Asistente de Bodega, Operador de Montacargas, Estibadores.	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable por equipos y materiales de oficina.	
<b>LII. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	
SEGURIDAD:	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Las actividades requieren de moderado esfuerzo físico y de requieren de atención visual normal	
<b>LIII. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría o título a fines.	
EXPERIENCIA:	3 años en cargos similares	
CONOCIMIENTOS:	Inventarios.	
HABILIADES:	Las actividades se basan en procedimientos, requieren de una iniciativa moderada.	
ELABORADO POR: La Autora		

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: : 10386	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>LIV. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Asistente de Bodega	
JEFE INMEDIATO:	Bodeguero De Producto Terminado	
<b>LV. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Elaborar las kardex para controlar el ingreso y salida de mercadería, realizar el trámite correspondiente para la salida de suministros y mercadería de bodega.		
<b>LVI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar la documentación de trámite para ingreso y egresos de materiales, suministros y equipos de oficina, así como para la transferencia entre bodegas.</li> <li>- Realizar la entrega de los suministros y equipos de oficina, de acuerdo a la solicitud de almacén</li> <li>- Mantener al día el kardex de existencia de bodega.</li> <li>- Actualizar en el sistema los movimientos de bodega.</li> <li>- Elaborar reportes e informes diarios de movimientos de ingreso y egresos.</li> <li>- Codificar materiales y bienes asignados a la bodega.</li> </ul>		
<b>LVII. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Estibadores	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable de útiles y materiales de oficina.	
<b>LVIII. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
SEGURIDAD:	Sus actividades implican un mínimo riesgo de estrés laboral.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Las actividades requieren de mínimo esfuerzo físicos y requieren de atención visual mental normal.	
<b>LIX. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Tecnólogo en Administración de Empresas.	
EXPERIENCIA:	2 años en cargos similares	
CONOCIMIENTOS:	Llevar inventarios, Indicadores de Movilidad de Producto.	
HABILIADES:	Las actividades que realiza son rutinarias y sencillas requiriendo poca iniciativa.	
ELABORADO POR: La Autora		

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 10450	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>LX. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Operador De Montacargas	
JEFE INMEDIATO:	Bodeguero de Producto Terminado	
<b>LXI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Apoyar en las labores operativas de la labor logística de carga y descargue de la mercadería.		
<b>LXII. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descargue de la mercadería de los carros que llegan a la empresa.</li> <li>✓ Apilación de los productos en bodega.</li> <li>✓ Carga de la mercadería a los carros para la su distribución.</li> <li>✓ Mantener las normas de seguridad.</li> </ul>		
<b>LXIII. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Ninguno.	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable por maquinaria y productos.	
<b>LXIV. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
SEGURIDAD:	Al realizar su trabajo existe un mínimo riesgo de estrés laboral.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Puede sentir cansancio, molestias físicas y requieren de una moderada concentración.	
<b>LXV. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Título Bachiller	
EXPERIENCIA:	2 años.	
CONOCIMIENTOS:	Manejo de maquinaria de montacargas.	
HABILIADES:	Las actividades que realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa.	
ELABORADO POR: La Autora		

MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: 10381	
FECHA: Noviembre del 2011	PAG: 6	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA</b>		
<b>LXVI. IDENTIFICACIÓN</b>		
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
TÍTULO DEL CARGO:	Estibador	
JEFE INMEDIATO:	Asistente de Bodega	
<b>LXVII. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>		
Despachar, manipular y recibir los productos que se comercializan en la empresa.		
<b>LXVIII. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despachar los productos a los distribuidores</li> <li>✓ Manipular los productos que ingresan y salen de bodega.</li> <li>✓ Recepción de los productos y luego ubicarlos en su lugar de almacenamiento.</li> <li>✓ Realizar el mantenimiento y limpieza de bodega.</li> <li>✓ El traslado de mercancías de un lugar a otro de la bodega con los recursos y equipos necesarios.</li> </ul>		
<b>LXIX. RESPONSABILIDADES</b>		
PERSONAL A SU MANDO:	Ninguno.	
MATERIALES Y EQUIPOS:	Es responsable por maquinaria y productos.	
<b>LXX. CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO:	Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables.	
SEGURIDAD:	Al realizar su trabajo existe un mínimo riesgo de estrés laboral.	
ESFUERZO FÍSICO O MENTAL:	Las actividades requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria y materiales de 30 a 60 libras y requieren de poca concentración.	
<b>LXXI. REQUISITOS</b>		
EDUCACIÓN:	Título Bachiller	
EXPERIENCIA:	2 años.	
CONOCIMIENTOS:	Manejo y estibación de productos	
HABILIADES:	Las actividades que realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa.	
ELABORADO POR: La Autora		

## g.2.2.8. CAPACITACIÓN

### PLAN DE CAPACITACIÓN PARA DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA

#	CURSOS O SEMINARIOS	NOMBRE DEL INSTRUCTOR	TIEMPO DE DURACIÓN	PARTICIPANTES	LUGAR	# DE PARTICIPANTES ANTES	TIPO DE EVENTO		VALOR	FECHA
							Asist	Aprob		
1	Relaciones Humanas	Ing., Patricio Alvarado	1 Crédito	Todo el personal	Cámara de Comercio	21	x		\$20	09/04/2012
2	Venta Estratégica	Ing. Luis Tapia	4 Créditos	Departamento de Ventas	Salón de la Empresa	8		x	\$15	13/02/2012
3	Mantenimiento de Maquinaria	Ing. Mario Cueva	1 Crédito	Técnico en Refrigeración.	SECAP	1		x	\$20	19/03/2012
4	Inventarios	Ing. Andrés Pauta	1 Crédito	Bodeguero de Producto Terminado, Asistente de Bodega	Instalaciones de la Empresa	2	x		\$25	14/04/2012
5	Leyes laborales	Ing. Graciela Romero	1 Crédito	Todo el personal	Instalaciones de la Empresa	21		x	\$5	24/05/2012
6	Herramientas de Venta	Ing. Rocío Reyes	2 Créditos	Jefe de Ventas	Universidad Técnica	1		x	\$35	21/06/2012
7	Marketing	Ing. Carlos Mejía	1 Crédito	Personal de Ventas	Concejo Provincia	8	x		\$20	27/07/2012
8	Dirección de Empresas	Ing. Luis Camacho	2 Créditos	Personal Administrativo	Cámara de Comercio	2	x		\$20	22/08/2012
9	Seguridad Industrial	Ing. Fernando Ramírez	1 Crédito	Estibadores, Operador de Montacargas	SECAP	5	x		\$20	24/09/2012
10	Ética Profesional	Ing. Nube Salazar	4 Créditos	Personal Administrativo, Jefe de Ventas, Operador de Distribución, Liquidador, Bodeguero de Producto Terminado.	Cámara de Comercio	7		x	\$15	12/10/2012
11	Liderazgo	Dr. Oscar Patiño	2 Créditos	Personal Directivo Jefe de Ventas	Cámara de Comercio	3	x		\$25	16/11/2012
12	Visual Fac. y Tributación	Ing. Rosa Castillo	2 Créditos	Liquidador	S.R.I	1	x		\$25	03/12/2012



## PLAN DE MOTIVACIÓN PARA LA DISTRIBUIDORA COCA COLA AGENCIA LOJA

#	NOMBRE DEL MOTIVACIÓN	PARTICIPANTES	LUGAR	# DE PARTICIPANTES	FECHA
1	Inicio de Año Charlas	Todo el Personal	Empresa	21	07/01/2012
2	Entrega de un presente por el Día del Amor y La Amistad	Todo el Personal	Empresa	21	14/02/1012
3	Agasajó por el Día de la Mujer	Esposas de los trabajadores y empleados de la Agencia	Empresa	42	08/03/2012
4	Incentivo Económico	Todo el Personal	Empresa	21	30/04/2012
5	Agasajo por el día de las madres	Esposas de los trabajadores y empleados de la Agencia	Empresa	42	27/05/2012
6	Entrega de un presente por el Día del Padre	Trabajadores y empleados de la Agencia	Empresa	21	17/06/2012
7	Ascenso para Supervisor de Ventas en Agencias de Cuenca	Pre vendedores.	Empresa	6	20/07/2012
8	Sorteo de dos órdenes de Consumo en el Comisariato	Todo el Personal (Ganan dos personas)	Comisariato	21	31/08/2012
9	Sorteo de una cena	(1 persona con 1 acompañante)Participa Todo el Personal.	Charme France	21	10/09/2012
10	Sorteo de un fin de semana a Salinas	Todo el Personal (1 persona con 1 acompañante )	Salinas	21	01/10/2012
11	Bono económico	Pre vendedores (mayor volumen de ventas)	Empresa	6	30/11/2012
12	Cena Navideña	Todo el Personal	Charme France	12	23/12/2012

### **g.2.3. VALORACIÓN DE PUESTOS.**

La valoración de puestos es el punto de partida para el establecimiento de un sistema de remuneración equilibrado. Esencialmente la valoración de puestos establece la contribución relativa de los puestos de trabajo a la organización, es decir es el proceso de analizar y comparar el contenido de los puestos con el fin de situarlos en un orden jerarquizado y que sea la base del sistema de remuneración.

**Puesto.-** se define como el conjunto de actividades, tareas y responsabilidades asignadas a un cargo a cumplir.

**Cargo.-** es la posición definida dentro de la estructura organizacional.

#### **METODO DE VALORACION Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

*Para realizar el Análisis y Descripción de Puestos se toma en cuenta los formatos que indica la Ley de Servicio Público y Privado, con la finalidad de que sea lo más real posible se han tomado en cuenta para dicha Valoración todos los datos actualizados de acuerdo a las encuestas realizadas al inicio de la presente investigación.*

La Distribuidora Coca Cola Agencia Loja cuenta con los siguientes puestos de trabajo:

## 1. Fijación de puestos y sueldos.

<b>Alternativa</b>	<b>Sueldo</b>
Administrador	1000,00
Auxiliar Administrativo	850,00
Jefe de Ventas	950,00
Liquidador	720,00
Operador de Distribución	400,00
Bodeguero de Producto Terminado	800,00
Operador de Montacargas	550,00
Estibador	500,00
Supervisor de Ventas	750,00
Asistente de Bodega	700,00
Pre vendedor	490,00
Técnico en Refrigeración	400,00

## 2. Comité Evaluador

- a. Representador de la parte empleadora (Administrador).
- b. Jefe de Personal.
- c. Representante de los Trabajadores.

### 3. Establecer grados y definir factores.

<b>HABILIDAD y CONOCIMIENTO</b>		
<p><b>a. Educación.-</b> Este factor específico identifica los conocimientos generales y especializados. Necesarios para desempeñar con eficiencia las actividades de un puesto.</p>	<p><b>b. Experiencia:</b> Conocimientos que se adquiere gracias al ejercicio de su trayectoria laboral</p>	<p><b>c. Iniciativa.-</b> Capacidad que tiene un individuo para aportar con ideas y dar soluciones a problemas que sucedan en su puesto de trabajo.</p>
<p><b>Grado 1.-</b> Haber aprobado la primaria</p>	<p><b>Grado 1.-</b>De 1 mes a1 año.</p>	<p><b>Grado 1.-</b>Las actividades que realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa.</p>
<p><b>Grado 2.-</b>Título de bachiller.</p>	<p><b>Grado 2.-</b>De1 año a 3 años.</p>	<p><b>Grado 2.-</b>Las actividades se basan en procedimientos, requieren de una iniciativa moderada.</p>
<p><b>Grado 3.-</b> Título de Bachiller Técnico.</p>	<p><b>Grado 3.-</b>De3 años a 5 años.</p>	<p><b>Grado 3.-</b>Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.</p>
<p><b>Grado 4.-</b> Título Superior.</p>	<p><b>Grado 4.-</b>De 5 años o más.</p>	<p><b>Grado 4.-</b>Las actividades requieren de inteligencia control, observación continua, destrezas en tomar decisiones y resolver problemas difíciles.</p>

<b>ESFUERZO</b>	
<b>d. Esfuerzo Físico.-</b> Intensidad y continuidad del esfuerzo físico en la realización de sus labores	<b>e. Esfuerzo mental y/o visual.-</b> Intensidad y continuidad de concentración mental y /o visual que se requiere para la realización de la tarea
<b>Grado 1.-</b> Las actividades requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.	<b>Grado1.-</b> Las tareas requieren de poca concentración.
<b>Grado 2.-</b> Las actividades requieren de moderado esfuerzo físico.	<b>Grado 2.-</b> Las tareas requieren de atención visual mental normal.
<b>Grado 3.-</b> Las actividades requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria y materiales de 30 a 60 libras.	<b>Grado 3.-</b> Las tareas requieren de una moderada concentración.
<b>Grado 4.-</b> Las actividades requieren de un esfuerzo físico en el manejo maquinaria y materiales de más 80 libras.	<b>Grado 4.-</b> Las tareas requieren de gran concentración.

<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<p><b>f. Responsabilidad por bienes.-</b> Constituye el cuidado normal de daños que puedan causar a la maquinaria y equipos.</p>	<p><b>g. Responsabilidad por otros:</b> Determina el grado de responsabilidad que posee una persona en un puesto por el control y supervisión a los subordinados.</p>
<p><b>Grado 1:</b> Es responsable por equipo y maquinaria</p>	<p><b>Grado 1:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.</p>
<p><b>Grado 2.-</b> Es responsable de útiles y materiales de oficina.</p>	<p><b>Grado2:</b> Es responsable del trabajo de 1 a 5 personas.</p>
<p><b>Grado 3.-</b>Es responsable en el manejo de materiales y de hasta 25000,00.</p>	<p><b>Grado 3:</b> Dirige y Controla el trabajo de 6 a 10 personas.</p>
<p><b>Grado 4:</b> Es responsable de maquinaria y productos</p>	<p><b>Grado 4:</b> Controla el personal de 10 a 20 personas.</p>

## CONDICIONES DE TRABAJO

<p><b>h. Condiciones de Trabajo:</b> Las labores están rodeadas de ciertas circunstancias y condiciones del medio ambiente que hacen desagradable el trabajo o deterioran el estado físico del trabajador.</p>	<p><b>i. Estrés Laboral:</b> Son labores en cuales el Talento Humano está expuesto a situaciones que provocan estrés laboral.</p>
<p><b>Grado 1:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.</p>	<p><b>Grado 1:</b> Al realizar su trabajo existe un mínimo riesgo de estrés laboral.</p>
<p><b>Grado2:</b> Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables.</p>	<p><b>Grado2:</b> Al realizar su trabajo eventualmente esta en riesgo de estrés laboral.</p>
<p><b>Grado 3:</b> El trabajo se lo ejecuta eventualmente en lugares ruidosos.</p>	<p><b>Grado 3:</b> Al realizar su trabajo se expone a tener un gran estrés laboral.</p>
<p><b>Grado 4:</b> El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.</p>	<p><b>Grado 4:</b> Al realizar su trabajo Usted está propenso al agotamiento emocional y cansancio físico.</p>

#### 4. ANALISIS, DESCRIPCION Y ESPECIFICACION DE PUESTOS.

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> ADMINISTRADOR DE AGENCIA	<b>CÓDIGO:</b> 14017
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> Ejecutivo	<b>DEPENDIENTE DE:</b>
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 20	<b>SUELDO:</b> 1.000,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la Agencia.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Planificar actividades de la Agencia.</li><li>✓ Dirigir reuniones de trabajo.</li><li>✓ Tomar decisiones.</li><li>✓ Delegar responsabilidades. (Cuando el caso lo amerite).</li><li>✓ Presentar informe de actividades a la Coordinación de la Zona.</li><li>✓ Responsable de que se cumpla con las estrategias de comercialización y distribución.</li></ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Gerente y todo el personal.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b> <b>HABILIDAD:</b> <b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título profesional. (Ingeniero Industrial) <b>B.-EXPERIENCIA:</b> de 1 a 3 años. <b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades requieren de inteligencia control, observación continua, destrezas en tomar decisiones y resolver problemas difíciles.	
<b>ESFUERZO:</b> <b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores. <b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de gran concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b> <b>F.-POR BIENES.-</b> Es responsable de útiles u materiales de oficina. <b>G.- POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Controla el personal de 10 a 20 personas.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b> <b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena. <b>I.- Estrés Laboral.-</b> Al realizar su trabajo se expone a tener un gran estrés laboral.	



<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> AUXILIAR ADMINISTRATIVO	<b>CÓDIGO:</b> 14181
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVO	<b>DEPENDIENTE DE:</b> GERENTE
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 0	<b>SUELDO:</b> \$850,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Organizar reuniones de trabajo, velar por que todas las actividades se desarrollen con normalidad y manteniendo la buena imagen de la Agencia.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizar la documentación a su cargo y todas las responsabilidades de entrega...</li> <li>✓ Tratar por todos los medios de llevar una agenda, dinámica y cumpliendo con todos los compromisos de sus superiores.</li> <li>✓ Informar a sus superiores sobre sus reuniones con la exactitud de la misma...</li> <li>✓ Confirmar reuniones con terceros para llamarle y confirmar que deben presentarse si tienen reunión.</li> <li>✓ Apoyo en el departamento de contabilidad, confección de cheques, entrega de cheques y otros.</li> <li>✓ Velar porque todo esté en orden, y que la empresa se vea bien cuidada y dirigida, iluminación, decoración.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Administrador de Agencia.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.- EDUCACIÓN:</b> Título Profesional. (Ing. Comercial)	
<b>B.- EXPERIENCIA:</b> de 3 a 5 años.	
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades se basan en procedimientos, requieren de una iniciativa moderada.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de una moderada concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.- POR BIENES:</b> Es responsable de útiles u materiales de oficina.	
<b>G.- POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
<b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo eventualmente esta en riesgo de estrés laboral.	

<b>NOMBRE DEL PUESTO: CÓDIGO: 10921</b>		
LIQUIDADOR		
<b>NIVEL</b>	<b>JERARQUICO:</b>	<b>DEPENDIENTE DE:</b>
OPERATIVA		ADMINISTRADOR
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 0	<b>SUELDO:</b>	\$720,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b>		
Atender, organizar, recaudación dinero, controlar facturas, créditos vencidos de clientes.		
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controla el ordenamiento de facturas, recibos de cobro, recibos provisionales de cobro y reporte diario de ventas.</li> <li>✓ Efectúa recaudaciones a clientes tanto en oficina como a clientes especiales.</li> <li>✓ Mantiene bajo su custodia y seguridad, el dinero en efectivo, cheques, letras de cambio, garantías, etc. que se haya recibido de los clientes.</li> <li>✓ Coordina con el personal de ventas la gestión de la cobranza.</li> <li>✓ Elabora informes y reportes en forma periódica sobre la gestión de crédito y cobranzas para que sean analizadas por la Gerencia.</li> <li>✓ Realiza depósitos diariamente.</li> </ul>		
<b>INTERFAZ:</b>		
Exige relaciones con el Administrador y todo el personal.		
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>		
<b>HABILIDAD:</b>		
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título Profesional. (Ingeniero en Administración de Empresas)		
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> de 1 a 3 años.		
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.		
<b>ESFUERZO:</b>		
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.		
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de gran concentración.		
<b>RESPONSABILIDAD</b>		
<b>F.-PORBIENES:</b> Es responsable en el manejo de materiales y de hasta 25000,00.		
<b>G.-POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>		
<b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.		
<b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo se expone a tener un gran estrés laboral.		

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> TECNICO EN REFRIGERACIÓN	<b>CÓDIGO: 10921</b>
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVA	<b>DEPENDIENTE DE:</b> ADMINISTRADOR
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS: 0</b>	<b>SUELDO: \$ 400,00</b>
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Instalar y dar mantenimiento a equipos de refrigeración.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalar los equipos de refrigeración en los diferentes puntos de venta.</li> <li>✓ Dar mantenimiento a los equipos de refrigeración que están ya instalados en los puntos de venta.</li> <li>✓ Dar mantenimiento a los equipos de refrigeración que se encuentran en bodega.</li> <li>✓ Revisar el estado de los equipos de refrigeración que ingresan a la Agencia.</li> <li>✓ Elabora informes en forma periódica sobre el estado de los equipos de refrigeración.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Administrador y todo el personal.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título de Bachiller Técnico.	
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> más de 5 años.	
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria y materiales de 30 a 60 libras.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de una moderada concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable de equipo y maquinaria.	
<b>G.-POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se lo ejecuta eventualmente en lugares ruidosos.	
<b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo se expone a tener un mínimo de estrés laboral.	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> JEFE DE VENTAS	<b>CÓDIGO:</b> 13581
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVA	<b>DEPENDIENTE DE:</b> ADMINISTRADOR
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 8	<b>SUELDO:</b> \$950,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Planificación de ventas pueden involucrar la estrategia, el establecimiento de lucro basada en los objetivos de ventas , cuotas, las ventas de previsión , gestión de la demanda y la redacción y ejecución de un plan de ventas.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación y elaboración de un plan de ventas.</li> <li>✓ Análisis del volumen de ventas</li> <li>✓ Medición del desempeño de la fuerza de ventas.</li> <li>✓ Motivar al personal del Departamento de Ventas.</li> <li>✓ Mantener la imagen de buena calidad y buen servicio de la empresa. frente al cliente en cualquier circunstancia.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Administrador, personal de Ventas y Bodega.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b> <b>HABILIDAD:</b> <b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título Profesional. (Ingeniero Comercial) <b>B.-EXPERIENCIA:</b> más de 5 años. <b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades requieren de inteligencia control, observación continua, destrezas en tomar decisiones y resolver problemas difíciles.	
<b>ESFUERZO:</b> <b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores. <b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de gran concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b> <b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable de útiles u materiales de oficina. <b>G.-POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Dirige y Controla el trabajo de 6 a 10 personas.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b> <b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena. <b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo se expone a tener un gran estrés laboral.	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> SUPERVISOR DE VENTAS	<b>CÓDIGO:</b> 10390
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVA	<b>DEPENDIENTE DE:</b> JEFE DE VENTAS
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 6	<b>SUELDO:</b> \$750,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Supervisar el trabajo de los pres vendedores, realizando visitas en los puntos de venta, con la finalidad de brindar un buen servicio al cliente.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ayudar al jefe de ventas en las funciones de dirigir y motivar al equipo de ventas con el fin de alcanzar los objetivos de ventas.</li> <li>✓ Supervisar los cambios que se le han programado.</li> <li>✓ Manejar problemas de los clientes, resolución y comunicarlos.</li> <li>✓ Supervisar a los representantes de ventas.</li> <li>✓ Crear informes que muestran el porcentaje de ventas.</li> <li>✓ Proporcionar información y ayudar a conseguir las metas de porcentaje de venta y de control de calidad.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relación con Jefe de Ventas.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título Profesional. (Ingeniero Comercial)	
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> más de 5 años.	
<b>C.-INICIATIVA:</b> Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de moderado esfuerzo físico.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de gran concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable de útiles u materiales de oficina.	
<b>G.- POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Dirige y Controla el trabajo de 6 a 10 personas.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>I.- CONDICIONES:</b> El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	
<b>J.- RIESGOS:</b> Al realizar su trabajo Usted está propenso al agotamiento emocional y cansancio físico.	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> PRE VENDEDOR	<b>CÓDIGO:</b> 13720
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVO	<b>DEPENDIENTE DE:</b> GERENTE
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 0	<b>SUELDO:</b> \$479,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Visitar los puntos de venta, ofrecer los productos, ofertas y negociaciones con los clientes actuales y potenciales y manteniendo la buena imagen de la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesorar a los clientes con respecto a la calidad y variedad de productos a adquirir.</li> <li>✓ Establecer una buena relación y comunicación con los clientes.</li> <li>✓ Elaborar informes de pedidos y entrega de productos</li> <li>✓ Evaluar nuevos usos o necesidades de consumo de los clientes activos.</li> <li>✓ Realizar un seguimiento de consumos por cada cliente de su zona.</li> <li>✓ Preparar pronósticos de venta en función del área asignada para ser evaluados por la supervisión.</li> <li>✓ Definir las necesidades de material promocional y soporte técnico para su zona.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Jefe de Ventas y Supervisores de Ventas.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título bachiller.	
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> de 1 a 3 años.	
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de moderado esfuerzo físico.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de gran concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable de útiles u materiales de oficina y publicidad.	
<b>G.- POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	
<b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo Usted está propenso al agotamiento emocional y cansancio físico.	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> OPERADOR DE DISTRIBUCIÓN	<b>CÓDIGO: 10378</b>
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVA	<b>DEPENDIENTE DE:</b> JEFE DE VENTAS
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 0	<b>SUELDO:</b> \$400,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Planificar, organizar y elaborar la distribución de las rutas para visita a clientes y entregar los pedidos.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar las rutas de entrega de los pedidos.</li> <li>✓ Distribuir las rutas para visita al cliente.</li> <li>✓ Registrar los pedidos.</li> <li>✓ Elaborar informe de los pedidos del mes.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Jefe de Ventas, Supervisores de Ventas, Pre vendedores y Bodeguero de Producto Terminado.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título de Bachiller.	
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> de 1 a 5 años.	
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades son complejas por lo que requieren de gran iniciativa.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de gran concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable de útiles u materiales de oficina.	
<b>G.-POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
<b>I.- ESTRÉS LABORAL.-</b> Al realizar su trabajo eventualmente esta en riesgo de estrés laboral.	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> BODEGUERO DE PRODUCTO TERMINADO	<b>CÓDIGO: 10379</b>
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVO	<b>DEPENDIENTE DE:</b> ADMINISTRADOR
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS: 6</b>	<b>SUELDO: \$800,00</b>
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Controlar el ingreso y salida de la mercadería, controlar al personal del departamento de Bodega para con la finalidad de conservar la calidad del producto.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La previsión de la actividad de los centros logísticos.</li> <li>✓ El almacenamiento.</li> <li>✓ El traslado de mercancías de un lugar a otro.</li> <li>✓ La preparación de los pedidos.</li> <li>✓ El traslado de mercancías de un lugar a otro.</li> <li>✓ Controlar el ingreso y salida de la mercadería.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Administrador y todo el personal.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título Profesional. (Economista)	
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> más de 5 años.	
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades se basan en procedimientos, requieren de una iniciativa moderada.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de moderado esfuerzo físico.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de atención visual mental normal.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable de maquinaria y productos.	
<b>G.-POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Dirige y Controla el trabajo de 6 a 10 personas.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
<b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo existe un mínimo riesgo de estrés laboral.	



<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> ASITENTE DE BODEGA	<b>CÓDIGO:</b> 10386
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVA	<b>DEPENDIENTE DE:</b> BODEGUERO DE PRODUCTO TERMINADO
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 0	<b>SUELDO:</b> \$700,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Elaborar las kardex para controlar el ingreso y salida de mercadería, realizar el trámite correspondiente para la salida de suministros y mercadería de bodega.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparar la documentación de trámite para ingreso y egresos de materiales, suministros y equipos de oficina, así como para la transferencia entre bodegas.</li> <li>✓ Realizar la entrega de los suministros y equipos de oficina, de acuerdo a la solicitud de almacén</li> <li>✓ Mantener al día el kardex de existencia de bodega.</li> <li>✓ Actualizar en el sistema los movimientos de bodega.</li> <li>✓ Elaborar reportes e informes diarios de movimientos de ingreso y egresos.</li> <li>✓ Codificar materiales y bienes asignados a la bodega.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Bodeguero de Producto Terminado.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Título de Bachiller.	
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> más de 5 años.	
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades que realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de atención visual mental normal.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable de útiles u materiales de oficina.	
<b>G.-POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
<b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo existe un mínimo riesgo de estrés laboral.	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> OPERADOR DE MONTACARGAS	<b>CÓDIGO: 10450</b>
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVO	<b>DEPENDIENTE DE:</b> BODEGUERO DE PRODUCTO TERMINADO
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 0	<b>SUELDO:</b> \$550,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Apoyar en las labores operativas de la labor logística de carga y descarga de la mercadería.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descargar de la mercadería de los carros que llegan a la empresa.</li> <li>✓ Apilación de los productos en bodega.</li> <li>✓ Carga de la mercadería a los carros para la su distribución.</li> <li>✓ Mantener las normas de seguridad.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Bodeguero de Producto Terminado y todo el personal.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Estudios Primaria.	
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> más de 5 años.	
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades que realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de un esfuerzo físico en el manejo maquinaria y materiales de más 80 libras.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de una moderada concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable por maquinaria y productos.	
<b>G.-POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>H.- CONDICIONES:</b> El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
<b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo existe un mínimo riesgo de estrés laboral.	

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> ESTIBADOR	<b>CÓDIGO:</b> 10381
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> OPERATIVA	<b>DEPENDIENTE DE:</b> BODEGUERO DE PRODUCTO TERMINADO
<b>NÚMERO DE SUBALTERNOS:</b> 0	<b>SUELDO:</b> \$500,00
<b>ROL DEL PUESTO:</b> Despachar, manipular y recibir los productos que se comercializan en la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despachar los productos a los distribuidores</li> <li>• Manipular los productos que ingresan y salen de bodega.</li> <li>• Recepción de los productos y luego ubicarlos en su lugar de almacenamiento.</li> <li>• Realizar el mantenimiento y limpieza de bodega.</li> <li>• El traslado de mercancías de un lugar a otro de la bodega con los recursos y equipos necesarios.</li> </ul>	
<b>INTERFAZ:</b> Exige relaciones con el Bodeguero de Producto Terminado.	
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:</b>	
<b>HABILIDAD:</b>	
<b>A.-EDUCACIÓN:</b> Estudios Primaria.	
<b>B.-EXPERIENCIA:</b> más de 5 años.	
<b>C.- INICIATIVA:</b> Las actividades que realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa.	
<b>ESFUERZO:</b>	
<b>D.- FÍSICO:</b> Las actividades requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria y materiales de 30 a 60 libras.	
<b>E.- MENTAL Y/O VISUAL:</b> Las tareas requieren de poca concentración.	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>F.-POR BIENES:</b> Es responsable por maquinaria y productos.	
<b>G.-POR EL TRABAJO DE OTROS:</b> Es responsable de su trabajo en forma individual.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	
<b>H.- CONDICIONES:</b> Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables...	
<b>I.- ESTRÉS LABORAL:</b> Al realizar su trabajo existe un mínimo riesgo de estrés laboral.	

## 5. PONDERACION DE FACTORES

<b>HABILIDAD</b>	
A. Educación	20%
B. Experiencia	10%
C. Iniciativa	15%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>45%</b>
<b>ESFUERZO</b>	
D. Físico	15%
E. Mental o Visual	15%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>30%</b>
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
F. Por Equipo y Maquinaria	10%
G. Por el Trabajo de Otros	5%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>15%</b>
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
H. Condiciones de Trabajo	5%
I. Estrés Laboral	5%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## 6. ESTABLECIMIENTO DE PUNTOS PARA CADA GRADO

REF	FACTORES	PONDERACIÓN		GRADOS			
		TOTAL PONDERACION	PONDERACION FACTORES	1	2	3	4
	<b>HABILIDAD</b>						
<b>A.</b>	Educación	<b>45%</b>	20	20	40	60	80
<b>B.</b>	Experiencia		10	10	20	30	40
<b>C.</b>	Iniciativa		15	15	30	45	60
	<b>ESFUERZO</b>						
<b>D.</b>	Físico	<b>30%</b>	15	15	30	45	60
<b>E.</b>	Mental y visual		15	15	30	45	60
	<b>RESPONSABILIDAD</b>						
<b>F.</b>	Por Bienes	<b>15%</b>	10	10	20	30	40
<b>G.</b>	Trabajo de Otros		5	5	10	15	20
	<b>CONCIONES DE TRABAJO</b>						
<b>H.</b>	Condiciones de trabajo	<b>10%</b>	5	5	10	15	20
<b>I.</b>	Estrés Laboral		5	5	10	15	20
	<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>300</b>	<b>400</b>

## 7. DENOMINACION DEL PUESTO

<b>FACTORES</b>	Administrador de Agencia	Auxiliar Administrativo	Liquidador	Técnico en Refrigeración	Jefe de Ventas	Supervisor de Ventas	Prevendedor	Operador de Distribución	Bodeguero de Producto Terminado	Asistente de Bodega	Operador de Montacargas	Estibador
Educación	80	80	80	60	80	80	40	40	80	40	20	20
Experiencia	20	30	20	40	40	40	20	40	40	40	40	40
Iniciativa	60	30	45	45	60	45	45	60	30	15	15	15
Esfuerzo Físico	15	15	15	45	15	30	30	15	30	15	60	45
Esfuerzo Mental Y Visual	60	45	45	60	60	60	60	60	30	30	45	15
Responsable por Bienes	20	20	30	10	20	20	20	20	40	20	40	40
Responsable del Trabajo de Otros	20	5	5	5	15	15	5	5	15	5	5	5
Condiciones De Trabajo	5	5	5	15	5	20	20	5	5	5	5	10
Riesgos	15	10	15	5	15	20	20	10	5	5	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>240</b>	<b>260</b>	<b>285</b>	<b>310</b>	<b>330</b>	<b>260</b>	<b>255</b>	<b>275</b>	<b>175</b>	<b>235</b>	<b>195</b>

## 8. TABULACION DE DATOS

#	PUESTOS	VARIABLE X PUNTOS	VARIABLE Y SALARIOS	XY	X <sup>2</sup>
1	Administrador de Agencia	295	1000	295000	87025
2	Auxiliar Administrativo	240	850	204000	57600
3	Liquidador	260	720	187200	67600
4	Técnico en Refrigeración	285	400	114000	81225
5	Jefe de Ventas	310	950	294500	96100
6	Supervisor de Ventas	330	750	247500	108900
7	Pre vendedor	260	490	127400	67600
8	Operador de Distribución	255	400	102000	65025
9	Bodeguero de Producto Terminado	275	800	220000	75625
10	Asistente de Bodega	175	700	122500	30625
11	Operador de Montacargas	235	550	129250	55225
12	Estibador	195	500	97500	38025
<b>TOTALES</b>		<b>3115</b>	<b>8110</b>	<b>2140850</b>	<b>830575</b>

## 9. AJUSTE SALARIAL ( MÉTODO DE MINIMOS CUADRADOS )

### ECUACIÓN DE LÍNEA RECTA

$$Y^2 = Y^1 - C(X^1 - X^2)$$

$$X^1 = \frac{\sum X}{N} \quad X^1 = \frac{3115}{12} = 259,58$$

$$Y^1 = \frac{\sum Y}{N} \quad Y^1 = \frac{8110}{12} = 675,83$$

$$X^2 = 195$$

$$PENDIENTE C = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{N}}{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}$$

$$PENDIENTE C = \frac{2140850 - \frac{214850}{12}}{839575 - \frac{839575}{12}}$$

$$PENDIENTE C = \frac{2140850 - 17904,16}{839575 - 69964,58}$$

$$PENDIENTE C = \frac{2122945,84}{769610,42}$$

$$PENDIENTE C = 2,76$$



## ECUACIÓN DE LÍNEA RECTA

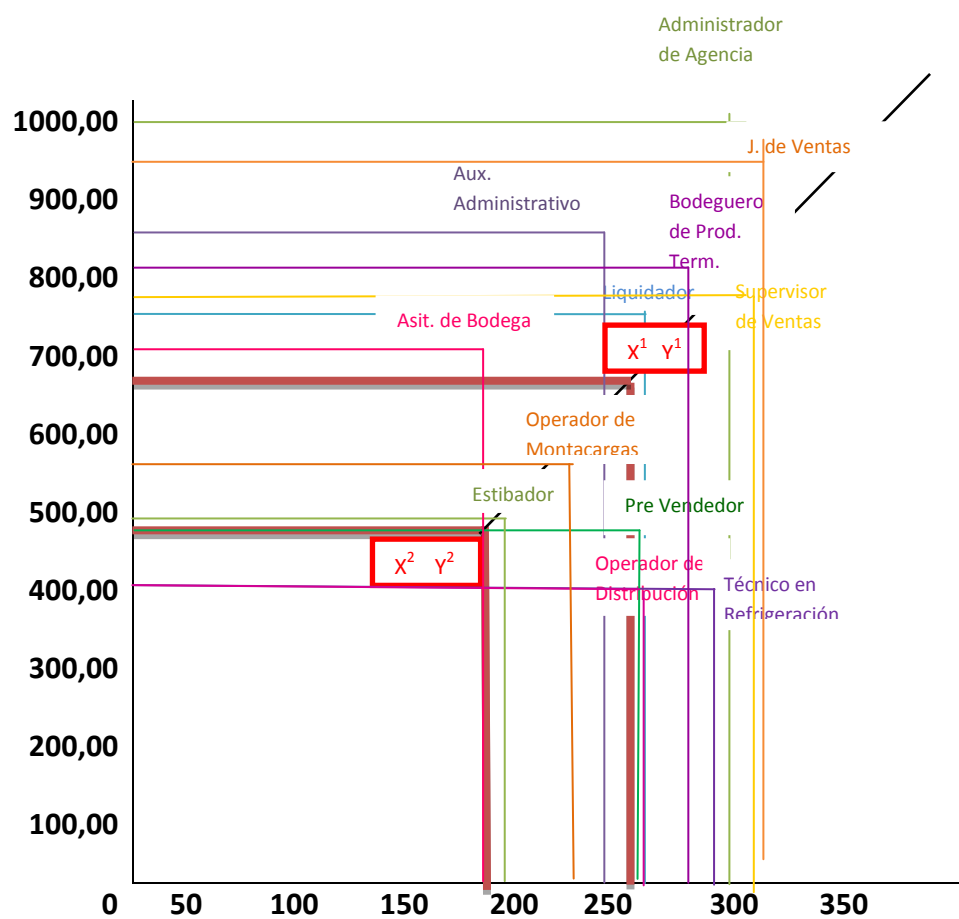
$$Y^2 = Y^1 - C(X^1 - X^2)$$

$$Y^2 = 675,83 - 2,76(259,58 - 195)$$

$$Y^2 = 675,83 - 178,24$$

$$Y^2 = 497,59$$

## GRAFICA



## 10. Ajuste salarial

$$\text{factor de valoración} = \frac{\sum \text{salarios}}{\sum \text{puntos}} = \frac{8110}{3115} = 2,60$$

#	Puestos	Puntos	Factor de Valoración	Salario actual	Salario a ganar
1	Supervisor de Ventas	330	2,60	750,00	858,00
2	Pre Vendedor	260	2,60	490,00	676,00
3	Técnico en Refrigeración	285	2,60	400,00	741,00
4	Operador de Distribución	255	2,60	400,00	663,00
5	Operador de Montacargas	235	2,60	550,00	611,00
6	Estibador	195	2,60	500,00	507,00
	<b>Total</b>	<b>1560</b>		<b>3090</b>	

## **h. CONCLUSIONES**

Una vez realizada el presente trabajo investigativo se puede concluir en lo siguiente:

1. A pesar de que la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja es una empresa con gran prestigio, no cuenta con un Departamento de Talento Humano, por lo que el personal de la Agencia debe realizar cualquier trámite o algún reclamo a la Matriz del sector que funciona en la ciudad de Cuenca, dichos tramites lo realiza el Administrador de Agencia lo cual trae inconvenientes, ya que debe viajar hasta esta ciudad descuidando la administración de la Agencia.
2. En cuanto a la Admisión de Personal en la Agencia Loja, se desconoce de dicho proceso, en lo que se refiere al reclutamiento cuando es interno se lo realiza en la ciudad de Cuenca, y en el caso de algunas personas que actualmente laboran en la agencia han ingresado por alguna amistad; para medir los conocimientos del futuro trabajador existe un formato de prueba de conocimiento el cual es aplicado a todos los puestos de trabajo, no se está realizando un correcto plan de Inducción y el plan de Capacitación y Motivación es muy general, es decir no está de acuerdo a las necesidades de cada puesto de trabajo.
3. De las encuestas aplicadas se pudo conseguir información actualizada del personal de la Agencia, la misma que me permitió elaborar la Valoración de Puestos, una vez realizada dicha valoración he podido

analizar y realizar el ajuste salarial necesario para algunos puestos de trabajo, ya que existe una Valoración de puestos que se la ha realizado hace varios años, por lo tanto sus datos no son actuales.

## **i. RECOMENDACIONES**

Las siguientes recomendaciones están encaminadas a dar solución de acuerdo a las conclusiones realizadas y sugiero sean utilizadas.

1. Se recomienda a la Coordinadora de Talento Humano del Sector del Austro crear un Departamento de Talento Humano en la Agencia Loja, ya que es indispensable en una empresa su existencia, debido a que su gestión se ha convertido en pilar estratégico y fundamental para el desarrollo empresarial
2. Para el desarrollo y crecimiento de una empresa es fundamental que el personal que labora en la misma sea el mejor; por lo tanto sugiero que el Jefe de Personal realizase un correcto Reclutamiento de Personal acorde a las necesidades de la empresa, se debe seguir todas las fases de Selección de Personal, ofreciendo seguridad laboral al trabajador por medio de un contrato de trabajo justo, acoplar al nuevo trabajador de la empresa por medio de la Inducción de Personal y para obtener su mejor rendimiento en las actividades laborales se debe realizar un correcto plan de Capacitación y Motivación de acuerdo a las necesidades de cada puesto de trabajo y de esta manera se podrá obtener un rendimiento eficaz y eficiente que beneficiara a la empresa.
3. Un salario justo es una muy buena motivación para el Talento Humano, por ello recomiendo al Jefe de Personal utilizar la Valoración de Puestos

realizada en la presente tesis, para su elaboración se ha tomado en cuenta datos actuales en cuanto a la preparación académica, años de experiencia, las funciones y responsabilidades de cada una de las personas que forman parte del Talento Humano de la Agencia, de esta manera el trabajador sabrá que el salario que percibe está acorde a sus conocimientos, habilidades y responsabilidades.

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

CHIAVENATO, Idalberto, *Administración de Recursos Humanos*, Segunda Edición, 1994, Editora Atlas S.A, Santa Fe de Bogotá-Colombia. Pág. 167 a 177- 184 a 189- 192 a 197- 224 a 220.

Werther y Davis: *Administración de personal y Recursos Humanos*. 3ra edición. Mc Graw – Hill, México.

RAMALHOSA, Francisca y C. W. Mikel, .Características de la migración en la provincia de Loja-Ecuador., Universidad de Tennessee, 2003.

NARANJO, Olga, *Tesis: Gestión del Talento Humano en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa vinculada al Programa Expo pyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. (Colombia)*, Pág. 106.

[http//.Monografía.com/La Crisis Económica del Ecuador.](http://.Monografía.com/La Crisis Económica del Ecuador.)

[http//.www.gestiopolis.com/desempleo-Ecuador.](http://.www.gestiopolis.com/desempleo-Ecuador.)

<http://www.donempleo.com/contrato-trabajo.asp#Investigacion.>

<http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete2/orientaci%C3%B3ndepersonal>

</VALORACI%C3%93NPUESTOS.htmhttp://www.coca-cola.com.ec>

**k. ANEXOS.**

**Anexo # 1**



**Anexo # 2**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA**

Señor Administrador de la Distribuidora Coca Cola Agencia Loja, con la finalidad de dar cumplimiento a mi trabajo de investigación, a usted muy respetuosamente le pido se digne a otorgar la información necesaria, que será utilizada con fines académicos, agradeciéndole previamente dar respuesta a las siguientes interrogantes:

**1. Identificación del Puesto**

**1.1 Indique a que departamento pertenece?** .....

**1.2 ¿Cuál es el cargo que desempeña?.....**

**1.3 ¿Cuál es el sueldo que percibe?.....**

**1.4 El trabajo que brinda a la empresa es por:**

Contrato ( ) Nombramiento ( )

**1.5 ¿Cuál es la función principal de su puesto?.....**

**1.6 Enumere las funciones que realiza en su puesto de trabajo:**

.....  
.....

**1.7 ¿Con que otros cargos de comunica para el cumplimiento de sus funciones?**

.....  
.....

## 2. Perfil del Puesto

### 2.1 Qué nivel de instrucción posee

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior ( x ) Titulo: Ingeniero Industrial

Posgrado ( ) Titulo -----

### 2.2 ¿Qué tiempo lleva desempeñando sus funciones?

1– 3 años ( x )

3 – 5 años ( )

5-a mas años ( )

### 2.3 ¿Señale que técnicas utilizan en la empresa para el manejo del personal?

Reclutamiento	
Selección	
Contratación	
Inducción	
Capacitación	
Motivación	
Valoración de Puestos	

### 2.4. ¿Porque medios de comunicación da a conocer que existe una vacante en la empresa.

Radio	
Televisión	
Prensa	
Internet	

### 2.5 ¿Qué instrumentos de selección Usted aplica para el ingreso del nuevo personal a la empresa?

Hoja de Vida	
Entrevista	
Pruebas	
Información de antecedentes	
Examen Medico	

### 2.6 La empresa cuenta con una manual de bienvenida

SI ( )

NO ( )

**2.7 Bajo que tipos de contratos se encuentran laborando los empleados en la empresa.**

Contrato a Prueba	
Contrato por obra cierta	
Contrato de temporada	
Nombramiento	

**2.8 Al ser integrado el empleado, le hacen conocer las instalaciones de la empresa, le presentan los directivos y compañeros de trabajo (manual de bienvenida)**

Si (X)                      No ( )

Por qué? .....

.....

**2.9 La empresa le brinda capacitación a los empleados**

SI ( )                      NO ( )

**2.9 ¿Qué temas de capacitación les brinda a sus empleados?**

.....

.....

.....

**2.10 ¿La empresa brinda algún tipo de motivación? Indique.**

.....

.....

**3. La empresa ha realizado alguna valoración de puestos, para jerarquizar y remunerar correctamente a la empresa**

SI ( )                      NO ( )

**3.1. ¿Qué factores se ha toma en cuenta para la valoración de puestos?**

Educación	
Experiencia	
Iniciativa	
Esfuerzo	
Responsabilidad	
Condiciones de trabajo	

**¡Gracias por su Colaboración!**



2.1. **Por qué medios se enteró de que existían vacantes en la empresa?**

RECLUTAMINETO INTERNO ( ) RADIO ( )

TV ( ) PRENSA ESCRITA ( )

2.2. **Qué nivel de instrucción posee usted:**

PRIMARIA ( ) SECUNDARIA ( )

SUPERIOR ( ) Título:.....

POSTGRADO ( ) Título:.....

2.3. **Hace qué tiempo inicio sus funciones en el cargo que ocupa:**

1 a 6 meses ( ) 6 meses a años ( )

1 a 3 años ( ) 1 a 5 años ( )

2.4. **La Distribuidora Coca Cola Agencia Loja cuenta con un Manual de Bienvenida?**

Si ( ) No ( )

2.5. **Qué instrumentos de selección le aplicaron a usted para ingresar a la empresa? Marque con una X.**

Hoja de Vida	
Entrevista	
Pruebas	
Investigación de antecedentes	
Examen Médico	

2.6. **Recibe algún tipo de capacitación por parte de la empresa. ¿cada qué tiempo?**

Si ( ) No ( )

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

2.7. **Qué temas le gustaría recibir por parte de la empresa?**

.....  
.....

2.8. **Por su desempeño laboral la empresa le otorga algún tipo de motivación?**

Si ( ) No ( )

### 3. Factores de Valoración

Factores de Valoración. Marque con un X lo que cree conveniente.

2.1 Educación	Primaria	
	Secundaria	
	Superior	
	Tecnológico	
	Título Profesional	
	Post grado	

2.2 Experiencia	De 1-6 meses	
	De 6 meses a -1 año	
	De 1-3 años	
	De 3-5 años	
	Más de 5 años	

2.3 Iniciativa	Las actividades que Ud. Realiza son rutinarias y sencillas requiere de poca iniciativa	
	Las actividades que Ud. Realiza se basan en procedimientos requieren de una iniciativa moderada	
	Las actividades que Ud. realiza son complejas son complejas por lo que requieren de gran iniciativa	
	Las actividades que usted realiza requieren de inteligencia, control, observación continua, destreza en la toma de decisiones y resolver problemas difíciles.	
	Las actividades que realizan requieren criterio para planificar, organizar, controlar y dirigir al personal bajo su responsabilidad.	

#### Esfuerzo

2.4 Esfuerzo mental	Las tareas que Ud. realiza requiere de poca concentración	
	Las tareas que Ud. Realiza requiere de atención visual mental normal	
	Las tareas que Ud. realiza requiere de una moderada concentración	
	Las tareas que Ud. realiza requiere de gran concentración	
	Las tareas que realiza requiere de atención intensa constante en toda la jornada de trabajo	

2.5 Esfuerzo Físico	Las actividades que Ud. realiza requieren de un mínimo esfuerzo físico.	
	Las actividades que Ud. realiza requieren moderado esfuerzo físico.	
	Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria de 30 a 60 libras	
	Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria de 80 libras	
	Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de maquinaria de más de 80 libras.	

### Responsabilidad

3.4. Responsabilidad por bienes	Es responsable por equipo y maquinaria	
	Es responsable de útiles u materiales de oficina	
	Es responsable en el manejo de material o dinero hasta 25000.00	
	Es responsable de las herramientas y equipos de su sección	
	Es responsable de los vehículos y maquinaria de su institución.	

3.5. Responsabilidad por el trabajo	Es responsable de su trabajo en forma individual	
	Es responsable del trabajo de 1 a 3 personas	
	Dirige y controla el trabajo de 4 a 7 personas.	
	Controla el personal de 8 a 10 personas.	
	Controla a personas de más de 10 personas.	

### Condiciones de trabajo

2.6 Condiciones de trabajo	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
	Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables.	
	El trabajo que realiza en lugares ruidosos que desconcentran su desempeño.	
	El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	
	Se lo realiza en un ambiente sucio con tóxicos que puedan perjudicar al organismo.	

<b>2.7 Estrés</b>	Al analizar su trabajo existen un mínimo riesgo de estrés laboral	
	Al analizar su trabajo eventualmente está en riesgo de estrés laborales	
	Al analizar su trabajo se expone a tener gran estrés laboral	
	Al realizar su trabajo usted está propenso al agotamiento emocional.	
	Al realizar su trabajo usted siente cansancio y molestias físicas	

**Gracias por su Colaboración**



## INDICE

Certificación.....	II
Autoría.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Título.....	1
Resumen.....	2
Introducción.....	4
Revisión de Literatura.....	7
Materiales y Métodos.....	34
Resultados.....	38
Discusión.....	90
Propuestas.....	99
Creación de un Departamento de Recursos Humanos.....	99
Admisión y Empleo.....	101
Reclutamiento.....	102
Selección.....	114
Hoja de Vida.....	114
Entrevista de Personal.....	115
Pruebas o Test.....	118
Verificación de Antecedentes.....	140
Certificado Médico.....	141
Contratación.....	142
Inducción.....	145

Manual de Bienvenida.....	145
Manual de Funciones.....	165
Capacitación.....	178
Motivación.....	179
Valoración de Puestos.....	180
Análisis, descripción y especificación de puestos.....	186
Ajuste Salarial.....	202
Conclusiones.....	205
Recomendaciones.....	207
Bibliografía.....	209
Anexos.....	210
Índice.....	219