



**ACTA DE APROBACIÓN**

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: Descripciones de cargos del departamento de ventas de la empresa multimax store

Realizado por el (la) Br. Valentina Torres  
C.I. N° 26B40755 cursante de la carrera de Relaciones Industriales

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

APROBADO

NO APROBADO

**El Jurado**

[Signature]  
Tutor Académico (Coordinador)  
Nombre: [Signature]  
C.I.: 10965064

[Signature]  
Jurado  
Nombre: MARCELA ESCOBAR  
C.I.: 10610324

[Signature]  
Jurado  
Nombre: Quenda Jimenez  
C.I.: 10227464

Fecha 22/03/2023





**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**DESCRIPCIONES DE CARGOS DEL  
DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA TIENDA MULTIMAX  
STORE C.A.**

**Autora:** Valentina Torres



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**DESCRIPCIONES DE CARGOS DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA TIENDA MULTIMAX STORE C.A.**

**Empresa:** CLX CONTADORES Y CONSULTORES

**Autor:** Valentina Torres  
C.I: 26.840.755

San Diego, enero 2023



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**DESCRIPCIONES DE CARGOS DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA TIENDA MULTIMAX STORE C.A**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

---

**Tutor Académico:** Lcda. Mary Machado C.I. 11.965.064

---

**Tutor Empresarial:** Lcda. Dalianny Díaz C.I

**Autor:** Valentina Torres

C.I: 26.840.755

San Diego, enero 2023

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto, primeramente, a Dios quien me dio la fuerza y la salud para poder llevar las actividades a cabo, a mis padres Rodolfo Torres y Rhoxanna Castellanos quienes me apoyaron en todo momento, a mi hermana Paola Torres quien es un ejemplo y un gran apoyo moral, personal y económico para que esta meta se cumpliera.

Dedico este proyecto a mis compañeros de trabajo, Orangel León, Jenny Rodríguez y Dalianny Díaz, por su apoyo incondicional, brindarme las herramientas laborales y conocimientos quienes me forman día a día

A Hanki Rosales, quien ha sido una persona incondicional, ha estado a lo largo de esta experiencia dándome conocimientos, experiencias y sobre todo cariño

Para ellos es esta dedicatoria de pasantías, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

**Valentina Torres.**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a mi familia, a mis padres y a mi hermana, porque con ellos compartí y me dieron el aliento de seguir confiando en mí, para experimentar y seguir aprendiendo poder cumplir todos mis sueños.

Gracias a mis amigos compañeros de trabajo, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido, por darme las herramientas para poder llevar a cabo la investigación de este proyecto.

**Valentina Torres.**

## ÍNDICE GENERAL CONTENIDO

	pp.
<b>LISTA DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS .....</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>FASE</b>	
<b>I</b>	
<b>GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1. Descripción de la Empresa.....	3
1.1.1. Ubicación.....	3
1.1.2. Reseña Histórica.....	3
1.1.3. Estructura Organizativa .....	4
Figura 1. Estructura Organizativa de la empresa .....	7
Figura 2. Estructura Organizativa de departamento .....	8
1.2. Misión de la Empresas .....	4
1.2.1. Visión de la Empresa.....	4
1.2.2. Valores de la Empresa .....	4
1.2.3. Objetivos de la Empresa.....	5
1.3. Descripción del departamento.....	5
1.4. Objetivos del departamento .....	6
<b>II</b>	
<b>DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>9</b>
2.1. Diagnóstico de necesidades .....	9
2.2. Plan de trabajo.....	11
2.3. Cronograma de Actividades.....	12
2.4. Descripción de Actividades .....	12
2.5. Recursos Técnicos y Humanos .....	13
<b>III</b>	
<b>VINCULACION TEÓRICA.....</b>	<b>14</b>
3.1. Principios Teóricos .....	14
<b>IV</b>	
<b>RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>23</b>
4.1. Análisis de los Resultados del diagnóstico .....	23
Fase I. Diagnóstico .....	23
Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas.....	33
Fase III. Diseño de estrategias.....	34
<b>V</b>	
<b>ACCIONES.....</b>	<b>35</b>
5.1. Presentación de las Acciones .....	35
5.2. Justificación .....	36
5.3. Desarrollo de las Acciones .....	36
5.4. Factibilidad de las Acciones .....	47
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>52</b>

## LISTA DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS

pp.

### Cuadros

1.- Cronograma de Actividades.....	12
2.- Recursos financieros .....	47

### Tablas

1.- Conocimiento sobre la descripción de cargos.....	24
2.- Información sobre Funciones que debe desempeñar .....	25
3.- Conocimiento de las funciones que debe desempeñar.....	26
4.- Responsabilidades inherentes al cargo.....	27
5.- Supervisor a cargo.....	28
6- Afectación de la operatividad del cargo.....	29
7- Duplicidad u omisión de tareas.....	30
8- Afectación de la operatividad del personal.....	31
9- Necesidad de descripción de cargo .....	32

### Gráficos

1.- Conocimiento sobre la descripción de cargos.....	24
2.- Información sobre Funciones que debe desempeñar .....	25
3.- Conocimiento de las funciones que debe desempeñar.....	26
4.- Responsabilidades inherentes al cargo.....	27
5.- Supervisor a cargo.....	28
6- Afectación de la operatividad del cargo.....	29
7- Duplicidad u omisión de tareas.....	30
8- Afectación de la operatividad del personal.....	31
9- Necesidad de descripción de cargo .....	32

## INTRODUCCIÓN

La gestión de los recursos humanos es equivalente al elemento de integración principal de la sociedad actual, donde la organización está conformada por personas, las mismas son parte fundamental de la organización, quienes permiten el desarrollo continuo para lograr los objetivos organizativos propuestos, que ayudarán a la consecución de las metas planteadas. Dada la importancia de una adecuada gestión de los recursos humanos dentro de una organización, es de interés del presente estudio realizado durante la pasantía en la empresa CLX Contadores y Consultores C.A.; y de acuerdo al diagnóstico organizacional, elaborar las descripciones de cargo del departamento de ventas en la tienda Multimax Store en Agencia Valencia, debido a que no se han renovado los contratos de trabajo, ya que se requiere soportar el mismo con el manual de descripción de cargo de cada trabajador, y la empresa no cuenta con el mismo.

La descripción de cargos es una fuente de información básica para toda planeación de recursos humanos, es necesaria para la selección, adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial, entre otras. Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución y los objetivos del cargo. Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.

Por otro lado, en el análisis de cargos, se pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para desempeñarlo adecuadamente. El estudio del análisis de los puestos es fundamental pues se caracteriza por constituir el sostén fundamental que permite desencadenar con garantías los resultantes procesos propios de los recursos humanos. Esto es importante, porque permite establecer las funciones, tareas y actividades que el recurso humano va a desempeñar en su cargo. Un inadecuado análisis de puesto puede ser perjudicial para la organización porque al no encontrarse bien definidas las actividades, los subsistemas de recursos humanos tendrán falencias y no se conseguirán los objetivos planteados por la organización.

Cuando las competencias, habilidades y conocimientos de una persona coinciden con las requeridas por el puesto de trabajo y además sus intereses, deseos, estilo de vida, entre otros. son

compatibles con las características del puesto, las expectativas de desempeño son óptimas. El objetivo de un análisis y descripción de puestos de trabajo es el de definir de una manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito. Tal es su importancia, que debería considerarse como un método fundamental y básico para cualquier organización, sin embargo, aún se sigue viendo como es considerado como un procedimiento “no importante”, o al menos “no tan necesario”, como otras herramientas utilizadas.

En este sentido, el estudio se adecuará a la estructura de un informe de pasantía de investigación, de la manera siguiente:

**Fase I: Generalidades de la Institución:** Aquí muestra la información de la empresa como ubicación, una breve descripción, estructura organizacional misión, visión, objetivos de la empresa, descripción y objetivos del departamento donde se desarrolla la pasantía.

**Fase II: Diagnóstico:** de necesidades del Departamento en el que realiza la pasantía, plan de trabajo, cronograma de actividades a realizar, descripción de las actividades a realizar y los recursos técnicos y humanos con que cuenta el pasante para el desarrollo de la investigación dentro de la institución.

**Fase III: Vinculación Teórica:** Revisión de teorías, leyes, principios, entre otros, que de alguna manera ayudan a resolver el problema o situación problemática.

**Fase IV: Resultado del Diagnóstico:** se presenta el diagnóstico de la situación actual en relación a la problemática planteada.

**Fase V: Acciones:** se presentan las acciones a desarrollar de la propuesta para darle solución al problema planteado, en donde se presenta la propuesta, los beneficios y su factibilidad.

**Conclusiones y Recomendaciones:** a las que llegó la autora de su investigación.

Finalmente, las **Referencias:** electrónicas y bibliográficas que lo sustentan.

## FASE I

### GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

#### 1.1. Descripción de la Empresa

##### 1.1.1 Ubicación

CLX Contadores y Consultores C.A. “Multimax Store”, se encuentra ubicada en la Av. Feo la Cruz. Edif. World Trade Center, en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

##### 1.1.2. Reseña Histórica de la Empresa

La empresa CLX Contadores y Consultores C.A. “Multimax Store”, CONSORCIO LUX – GRUPO CLX, Oficial Partner de la marca SAMSUNG en Venezuela nace en el año 2013, entra al mercado venezolano a través de Consorcio Lux C.A, como una empresa dedicada a la venta al mayor de línea blanca, línea marrón, telefonía móvil y equipos electrónicos de la marca Samsung. En ese mismo año, como parte del diseño de un esquema de operaciones globales, surge la idea por parte de la presidencia de Consorcio Lux C.A., y bajo los estándares establecidos por la compañía Sur Coreana Samsung Electronics, de crear en la República de Panamá la sociedad Consorcio Lux S.A., la cual se encargaría de adquirir la mercancía directamente de sus proveedores para posteriormente exportarlos hacia Venezuela, eliminando así la intermediación de terceros y permitiendo a la compañía ser muy competitiva en el mercado venezolano. Al mismo tiempo, se decidió la apertura de varias tiendas en Venezuela que fueron denominadas por el CONSORCIO LUX – GRUPO CLX como tiendas “SBS”.

Este formato de tiendas persigue brindarles a sus clientes algo más que una operación de venta, lo que implica la interacción personal del cliente con sus productos, teniendo la oportunidad de probarlos y percibir de manera directa la sensación de utilizar cada uno de los productos que comercializan, esto le permite al cliente conocer las bondades del producto que desea adquirir antes de pagarlo.

Por otro lado, en el año 2018, surge la oportunidad de una alianza con otra de las grandes compañías Sur Coreanas como lo es LG Electronics, con la cual se inició una excelente relación comercial bajo el mismo esquema de operaciones que venían manejando desde el año 2013 con las tiendas CLX. Cuentan con doce (12) tiendas, de las cuales once (11) son de la marca Samsung

y una (01) de la marca LG, totalmente operativas. Once (11) de las tiendas de la marca Samsung están en Venezuela y una en la ciudad de Panamá: CLX Valencia C.A., CLX Maracay C.A., CLX Naguanagua C.A., CLX Barquisimeto C.A., CLX Maracaibo C.A., CLX Caracas C.A., CLX San Cristóbal C.A., CLX El Cafetal C.A., CLX Paraguaná C.A., CLX Puerto Ordaz C.A. y CLX Multiplaza S.A. (Panamá).

### **1.1.3. Estructura Organizativa de la Empresa**

La estructura organizativa presentada se enfoca en la oficina principal de CLX Contadores y Consultores C.A., lugar donde se realiza la pasantía, el cual se expone en la figura No. 1

## **1.2. Misión**

Ser la empresa líder para Venezuela y Latinoamérica en distribución de productos Samsung y desarrollo de nuevos proyectos bajo una visión de máximo uso de la tecnología, a través de un equipo humano comprometido con la organización como eje central del éxito.

### **1.2.1. Visión**

Ser la mejor empresa en la comercialización de electrodomésticos, digital y audio, ofreciéndoles a los clientes un buen servicio en todo lo que requieran, en un solo lugar, contando con la mejor atención y capital humano capacitado.

### **1.2.2. Valores**

En CLX cultivamos un conjunto de valores que son las grandes fuerzas impulsoras de la manera en cómo hacemos nuestro trabajo. Ellos nos permiten posicionar nuestra cultura empresarial, rigen la toma de decisiones, facilitan la integración del personal y contribuyen al logro del éxito en nuestros procesos de mejora continua:

**Son responsables:** se proponen y hacen las cosas de la mejor manera, pensando en el bienestar propio, en el de sus compañeros, de la organización, clientes y aliados. Por eso asumen las consecuencias de sus palabras, acciones, decisiones y promesas.

**Están comprometidos:** porque creen en los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas. Pasan de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficios. Asumen el reto permanente de atender los requerimientos internos y externos de manera oportuna y eficaz.

**Son solidarios:** Sienten y reconocen la importancia de estar unidos, compartiendo obligaciones, intereses e ideales para el bienestar personal y de la organización, sin olvidar que es también un valor que debe acompañarlos en su vida cotidiana, fuera del ámbito laboral, aportando así al desarrollo social y económico del país.

**Trabajan en equipo:** pues entienden la relevancia que tiene el valor de la colaboración. Creen que el pensamiento, las decisiones y acciones son mejores cuando se hacen en forma cooperativa y que "ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros".

**Son comunicativos:** siempre dispuestos a escuchar y mantener una comunicación directa con su público interno y externo; realmente saben la relevancia y los resultados beneficiosos que se pueden obtener gracias al buen manejo de la comunicación, esto aplicado desde la presidencia, gerentes, coordinadores, analistas, personal de almacén hasta con la atención de sus clientes a través de la fuerza de ventas en todas sus tiendas.

### **1.2.3. Objetivos de la Empresa**

Lograr a través del mejoramiento continuo, el desarrollo permanente del recurso humano que le permita el crecimiento en lo personal, profesional y técnico, para que plenamente satisfechos e identificado con la empresa, mediante el trabajo en equipo, realice sus labores con eficiencia y productividad.

- ✓ Mantener una excelente relación con sus proveedores. Especial para los ganaderos, quienes le suministran la materia prima y constituyen parte primordial de su existencia. “La calidad de sus productos comienza con la calidad de sus ganados”.
- ✓ Lograr una rentabilidad acorde con la inversión, que garantice el crecimiento y permanencia de la empresa en el tiempo. Establecer una excelente relación con la comunidad adyacente a la empresa a través de una actitud de armonía y colaboración, mutua.

### **1.3. Descripción del Departamento donde se realizó la Pasantía.**

La pasantía se realizó en el departamento de Recursos Humanos, el cual tiene como función lograr las mejores condiciones laborales para obtener el mejor desempeño humano. Es decir, que define los procesos de reclutamiento, planificación, organización y realización de tareas y activos relacionados con las personas que conforman la empresa u organización.

## **1.4. Objetivos del Departamento**

### **1.4.1 Objetivo General**

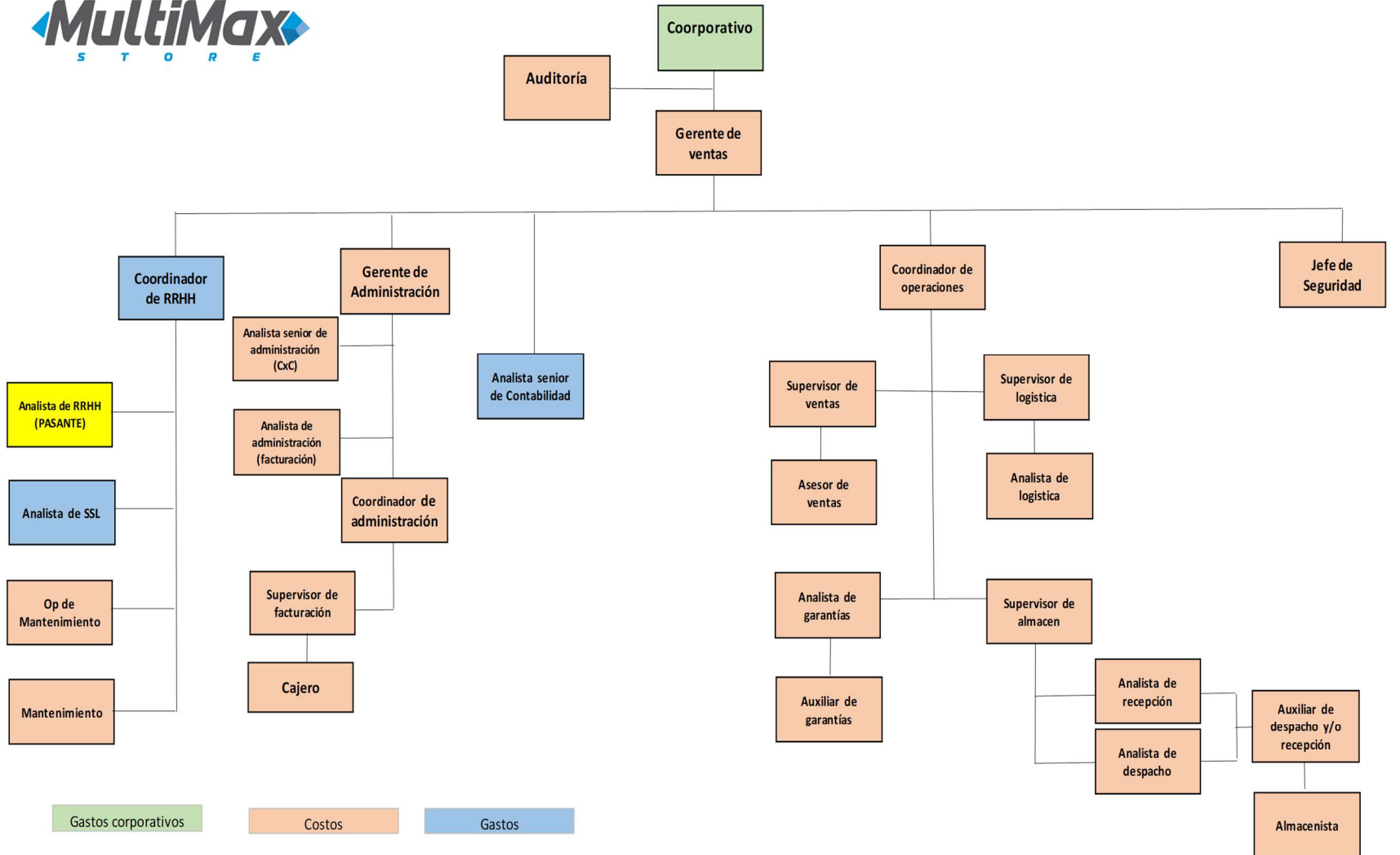
- ✓ Realizar el acompañamiento a lo largo de toda la trayectoria de la persona trabajadora en la empresa para que pueda desarrollar su potencial, valorando su desempeño, supervisando con el cumplimiento de sus obligaciones laborales, facilitando la formación y proporcionando los medios de seguridad y salud en el trabajo para que su experiencia sea lo más enriquecedora posible.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Seleccionar y contratar el personal.
- ✓ Prevenir riesgos laborales.
- ✓ Promover las relaciones laborales.
- ✓ Administrar al personal.
- ✓ Medir y evaluar el clima y la satisfacción laboral.
- ✓ Elaborar un plan de carrera para aprovechar el potencial interno mediante la formación continua.
- ✓ Gestionar el desempeño de los empleados para mantener el compromiso de los trabajadores.
- ✓ Evaluar la calidad y disponibilidad del trabajador, su ubicación, horarios, situación económica, responsabilidades laborales y el valor que añade a la empresa.
- ✓ Planificar las compensaciones y beneficios que el trabajador reciba por su trabajo.
- ✓ Incentivar la comunicación interna y orientar la cultura organizacional en un entorno más colaborativo y con una comunicación más horizontal.
- ✓ Incorporar normativas en cultura empresarial teniendo en cuenta que los roles de seguridad y bienes laboral se aplicarán en todas partes.

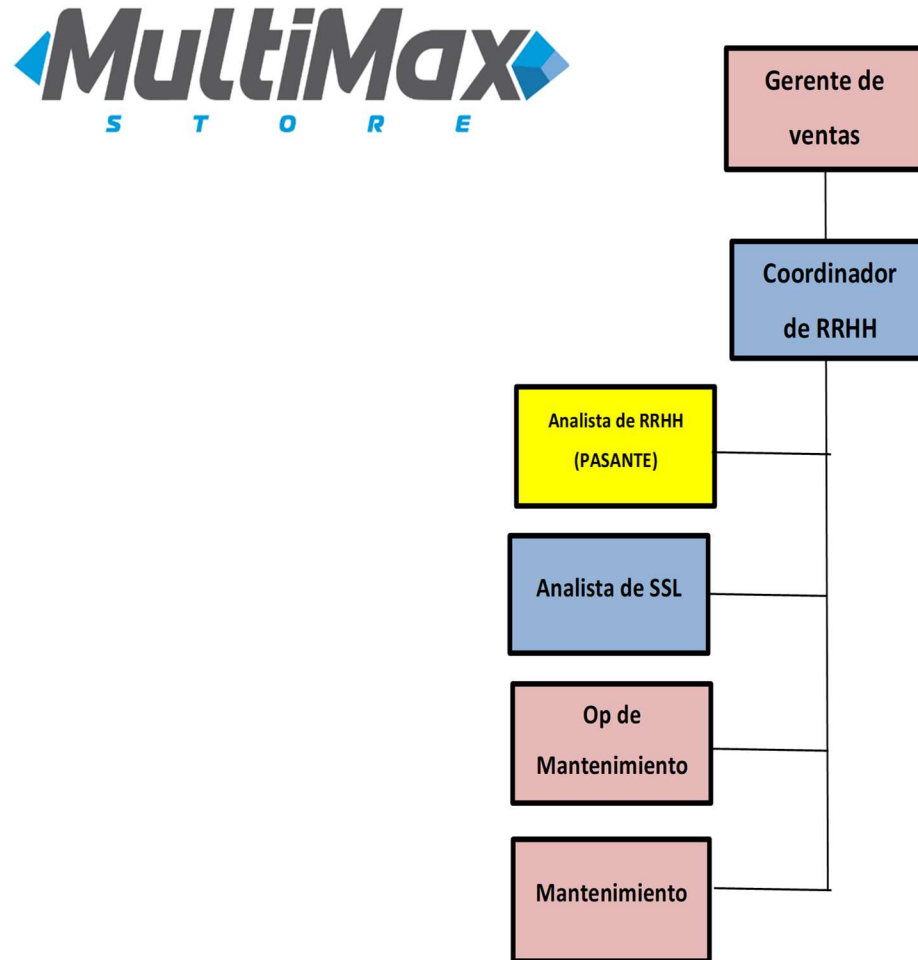


Figura 1.- Organigrama Estructural de la Empresa



Fuente: Departamento de Recursos Humanos CLX Contadores y Consultores (2022).

Figura 2.- Organigrama Estructural del Departamento de Recursos Humanos



Fuente: Departamento de Recursos Humanos CLX Contadores y Consultores (2022).

## FASE II

### DIAGNÓSTICO

#### **2.1. Diagnóstico de las Necesidades del Departamento en el que se Realiza la Pasantía**

Las organizaciones son fundamentales para impulsar la economía de los países, las cuales se ven afectadas por factores internos y externos que influyen directamente en su funcionamiento, por lo tanto, actualmente se necesitan organizaciones eficientes y eficaces para hacer frente a un mercado competitivo y globalizado. Según Hall (2001), define a la organización como “organizar un negocio es dotarlo con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal” (p.19), este autor reconoce que la organización se puede dividir en dos partes organización material y humana. Cabe resaltar, que una organización es en el sentido más amplio, un acuerdo entre personas para cooperar en el desarrollo de alguna actividad, este acuerdo puede ser formal, ya que constituye una sociedad con base en la ley establecida formalmente con objetivos, estatutos y el número de sus directivos.

Uno de los elementos que componen a la organización que requiere de una gestión efectiva es la del talento humano, ya que este es el que le brinda valor agregado a la misma, por lo tanto, la administración de personal o la dirección de recursos humanos, entendida como la actividad que persigue la coordinación del esfuerzo de las personas que trabajan en una empresa hacia un propósito de eficacia y excelencia, representa en estos tiempos uno de los componentes estratégicos más importantes dentro de la estructura empresarial.

Las organizaciones más exitosas hoy en día reconocen en el capital humano y en su correcta administración y dirección, uno de los principales activos con el que cuentan para logra un mayor crecimiento y prosperidad económica. Es por ello, que a las demás tareas consideradas desde siempre como esenciales para la organización empresarial, como la comercialización de sus productos o servicios, publicidad de los mismos, entre otros.

Para que la empresa sea efectiva en alcanzar los objetivos, requiere contar con una gestión del talento humano que sea capaz de crear un clima organizacional propicio para el cabal funcionamiento de la empresa, la correcta ordenación del proceso productivo y desarrollo de la actividad empresarial. Muchas veces el fracaso de una empresa se atribuye al hecho de no contar con una gestión del talento humano que esté acorde a las exigencias de la organización.

Además, la gestión del talento humano tienen como una de sus funciones la admisión o integración del personal o proceso de reclutamiento y selección; con la aplicación o integración de los nuevos miembros que ingresan a la organización, el diseño del cargo que se va a desempeñar y la forma de evaluación del mismo; con la compensación o procedimientos utilizados por la organización empresarial para incentivar y recompensar a sus trabajadores; con el desarrollo o entrenamiento de los mismos; con el mantenimiento de las condiciones laborales o relaciones con los trabajadores, individualmente considerados o con sus organizaciones sindicales, higiene y seguridad, calidad de vida, entre otros; finalmente, con el monitoreo o sistema de información gerencial bases de datos relacionados con los recursos humanos.

Bajo estas premisas, el presente informe de pasantía está orientado en la empresa CLX Contadores Y Consultores C.A., la cual presenta debilidades en su departamento de Recursos Humanos, específicamente relacionados a la contratación del personal, debido a que en la actualidad el personal, aparte de la firma de un contrato de confidencialidad, no ha sido renovado su contrato laboral después de pasado el periodo de prueba, por la falta de descripciones de cargo de los perfiles organizacionales, lo que ha venido causando descontento al personal por no brindar la seguridad de su ingreso a la organización de manera formal, ya que todo contrato debe ir respaldado por la descripción de cargo respectiva, donde se detalle sus funciones y atribuciones, de cada uno de los puestos de trabajo que integran la organización, así como las responsabilidades y requisitos que amerita el cargo.

Esta situación con frecuencia ocasiona dificultades en el desarrollo de los procesos de reclutamiento y selección de personal, además, de impedir un conocimiento exacto del tipo de capacitación y evaluación que debe aplicarse al personal que labora en la empresa. Por lo tanto, no saber con exactitud cuáles son sus funciones inherentes a cada puesto de trabajo supone que, la labor que debiera ser desarrollada por un trabajador sea realizada por otro, con lo que es posible que se presenten casos de trabajadores con una importante sobrecarga laboral y, al mismo tiempo, de otro con un exceso de tiempo libre, así como se hace imposible realizar una adecuada supervisión del desempeño de sus subordinados. Todo ello, no puede sino terminar en la afectación del rendimiento de la organización, además de la desmotivación de cada uno de sus trabajadores.

En este sentido, desde el punto de vista legal, no establecer las responsabilidades de los puestos de trabajo ocasiona importantes riesgos laborales, sobre todo, cuando es necesario

despedir a un trabajador que ha cometido una falta en el desarrollo de su trabajo. Siendo difícil de justificar la imputación de una causal de despido a una personal que desarrolla mal su trabajo, si antes no se sabe con certeza y presión, cuáles son exactamente sus funciones y atribuciones si no se les han comunicado de manera formal bajo un contrato laboral.

Al respecto, el personal de departamento de ventas, es el que ha venido generando mayor problemática, y el que ha tenido mayor rotación donde el personal ha manifestado descontento por la falta del respectivo contrato laboral. Es por ello, que se propone mediante el presente informe el diseño de descripciones de cargos del departamento de ventas de la tienda Multimax Store, en la agencia de Valencia, en el Estado Carabobo, de manera que se inicie este proceso en una de las áreas de mayor importancia para la organización, durante el periodo de pasantía, a partir del organigrama ya existente, a fin de establecer lo más exhaustivamente posible, el conjunto de tareas que debe desarrollar cada puesto de trabajo de la gerencia alta y media de la organización, además de la forma en que deben realizarse tales tareas.

## **2.2. Plan de Trabajo**

### **2.2.1. Formulación del Problema**

De acuerdo al planteamiento expuesto se tiene la siguiente interrogante: ¿Importancia de las descripciones de cargo para mejorar la comunicación y las funciones de los trabajadores de la empresa Multimax Store Agencia Valencia?

### **2.2.2. Objetivos de la Investigación**

#### **2.2.2.1. Objetivo General**

Elaborar las descripciones de cargo del departamento de ventas en la tienda Multimax Store en Agencia Valencia.

#### **2.2.2.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de las descripciones de cargos de la empresa.
- Detectar las necesidades de adiestramiento de capacitación de personal.
- Diseñar las descripciones de cargo del departamento de ventas.

### 2.3. Cronograma de Actividades

Seguidamente se presenta el cronograma de actividades que se realizarán para el desarrollo de la presente investigación durante el período de pasantía. (ver cuadro 1).

**Cuadro 1.- Cronograma de Actividades**

ACTIVIDADES	TIEMPO					TOTAL EN DÍAS
	Jun Jul 2022	Agos Sept 2022	Oct Nov 2022	Dic 2022 Ene 2023	Feb Mar 2023	
Diagnóstico de Necesidades	X					1
Plan de Trabajo	X					1
Cronograma de Actividades	X					2
Descripción de las Actividades		X				2
Recursos Técnicos y Humanos			X			2
Principios Teóricos				X	X	20
Redacción del Informe Final					X	26
<b>Total</b>						<b>54</b>

Fuente: Torres (2022)

### 2.4. Actividades Desarrolladas Durante el Periodo de Pasantía

SEMANA	ACTIVIDAD
1 y 2	Diagnosticar las descripciones de cargo existentes que están vigentes y centralizar las mismas.
3,4 y 5	Realización de entrevistas a los cargos que están en tienda y en el área administrativa
6 y 7	Levantamiento de funciones y actividades que tiene cada trabajador para la elaboración de su descripción.
8 y 9	Objetivo del cargo aquí se deben plasmar las responsabilidades y su misión. Es necesario dejar clara la diferencia entre actividades y responsabilidades.
10 y 11	Plasmar responsabilidades y no actividades, de igual modo la agrupación de responsabilidades determina la misión del cargo, el cual a su vez determina el objetivo final del puesto.
12	Revisión de las descripciones de cargos por la gerencia de RR-HH para sus correcciones.

Fuente: Torres (2022)

## **2.5. Recursos Técnicos y Humanos**

En relación a los recursos técnicos y humanos que posee la empresa para que el pasante pueda ejercer su pasantía, y elaboración de la presente investigación se encuentran los siguientes:

### **2.5.1 Recursos Técnicos**

Técnicamente, la empresa cuenta con un Software Office 2019, para la elaboración de los manuales, mobiliario, computadoras, teclados, mouse, y demás equipos de oficina necesarios para realizar las actividades de elaboración del manual de descriptores de cargo.

### **2.5.2 Recursos Humanos**

En relación al recurso humano, la presente investigación requiere de la participación de personal de recursos humanos de la oficina principal de la empresa CLX Contadores y Consultores C.A. y el personal de ventas de la tienda Multimax Store que laboran en la empresa, la tutora empresarial Lcda. Dalianny Díaz, la tutora académica Lcda. Mary Machado y la autora Br. Valentina Sinai Torres Castellanos.

## **FASE III**

### **VINCULACIÓN TEÓRICA**

el presente informe de pasantía es un estudio direccionado en función de proponer descripciones de cargo del departamento de ventas en la tienda Multimax Store en Agencia Valencia., se hace necesario consultar los principios que tengan vinculación teórica con el tema estudiado, para tal fin a continuación se presentan los aquellos que le brindarán un basamento para poder obtener la información necesaria para el desarrollo del mismo.

#### **3.1. Principios Teóricos**

De acuerdo con la situación problemática planteada en la investigación, se abordaron teorías de diferentes autores que guardan relación con la variable descripciones de cargo como planes a seguir para lograr brindar una solución viable al problema planteado en la empresa objeto de estudio, considerando los aportes relativos a los objetivos establecidos, dimensiones, indicadores, aspectos metodológicos, además de las conclusiones pertinentes y referencias bibliográficas utilizadas por la autora para llevar a cabo el informe.

##### **3.1.1. La Gestión del Talento Humano**

La gestión del talento humano de acuerdo a Chiavenato (2015), es “la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales” (p.24). Es decir, la gestión del talento humano se refiere a las nuevas prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial, como reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los colaboradores de la institución.

Por tal motivo, las nuevas prácticas y políticas incluyen: realizar análisis de puestos; determinar la naturaleza de la función de cada empleado; planear las necesidades del personal; seleccionar reclutar a los candidatos para cada puesto; aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores; evaluar el desempeño; administrar los sueldos y salarios; proporcionar incentivos y prestaciones; comunicar, entrevistar, asesorar, disciplinar a los trabajadores; capacitar y desarrollar a los empleados actuales y fomentar el compromiso de los colaboradores, todo con un solo propósito lograr los objetivos organizacionales, ya que es el talento humano quien hace a las empresas efectivas y por ende competitivas.

Para Davis (2016), la nueva práctica de gestión del talento humano “es el proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes de la fuerza laboral” (p.26), busca destacar a las personas con alto potencial. Las entidades de trabajo se involucran en los objetivos de la gestión del talento que es buscar, atraer, retener, mantener, seleccionar, capacitar, desarrollar, promover, y movilizar a los empleados en la organización. Los trabajos realizados para medir el valor de sistema como estos dentro de las empresas, descubren beneficios en estas áreas económicas crítica: utilidades, satisfacción del cliente, calidad, productividad, costos, duración del ciclo para poder ofrecer ese crecimiento individual versus el organizacional.

Según Dessler (2011), define al talento humano como:

A los conocimientos, estudios, capacitación, habilidades y experiencia de los trabajadores de una institución y que ahora tiene más importancia que antes. Una razón es el aumento de los empleos en el campo de los servicios. El talento humano está remplazando con rapidez las máquinas como base para el éxito de casi todas las instituciones. (p.11)

Es por ello, que todas estas habilidades competitivas hacen al talento humano merecedores de un crecimiento individual. Dentro de las dimensiones de la gestión del talento humano se encuentran las siguientes:

- **Planificación:** que según Corredor (2001), es “el proceso cual se provee lograr situaciones objetivas, determinando poder y potencial de actores que actúen en escenarios cambiantes, con tiempo críticos y bajo condiciones de incertidumbre” (p.44). Implica y aspira implementar orden y dirección en los procesos conforme a las pautas establecidas, de allí que tienen una doble connotación; una lógica de donde se deriva el conocer y la otra operativa, que indica forma de actuar para lograr el objetivo deseado.
- **Organización del trabajo:** según Daft (2007), el objetivo de la dirección estratégica es moldear y dar forma al diseño y administración de la organización, y entiende por diseño de la organización a la forma en que se implementan las metas y estrategias” (p.56).
- **Administración de puestos:** expresa Schultz (2011), que “el análisis de puestos y la descripción están relacionados y en el proceso de obtención de datos, pero están totalmente diferenciados entre sí” (p.72). Agrega el autor que “la descripción de puestos consiste en dar tareas o atribuciones que conforman un puesto y que lo diferencian de los demás que existen en la institución, determina qué hace el ocupante del puesto, cómo lo

hace, cuándo lo hace y por qué lo hace” (p.72). El análisis de puestos determina el perfil que debería tener el ocupante para el mejor desempeño adecuado del puesto, cuáles son las responsabilidades que el cargo le otorgue y en qué condiciones debe desempeñarlo.

- **Selección de personas:** para Chiavenato (2015), precisa que “la selección de personas funciona como un filtro que permite que sólo algunas personas pueden ingresar en la organización: las que presentan características deseadas por la organización” (p.96). En términos más amplios, la selección busca a los nuevos colaboradores más adecuados para los cargos de la institución, con el fin de mantener o aumentar el desempeño del personal y poder lograr los objetivos organizacionales.
- **Capacitación del personal:** Chiavenato (2015), sostiene que “es la capacitación educativa de coarto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas van adquiriendo conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.97). La capacitación influye a la transmisión de conocimientos específicos relativos al mundo del trabajo, actitudes frente a aspectos de la institución, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de capacidades tanto habilidades y competencias. Una tarea cualquiera sea, compleja o simple, involucra estos tres aspectos que determina un mejor desenvolvimiento o desempeño laboral.
- **Rendimiento:** Motowidlo (2003), lo describe como “el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado” (p.282). Ese valor, que puede tener resultado positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, superpone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.
- **Evaluación del desempeño:** según Chiavenato (2015), describe la evaluación del desempeño del talento humano como “una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que va a desempeñar, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de crecimiento o desarrollo” (p.211). Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.
- **Desarrollo de personas:** para Chiavenato (2015), considera que “en una organización desarrollar es el conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje, proporcionadas por la empresa dentro de un periodo específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el

desempeño o el crecimiento humano” (p.212). Desarrollar personas, no es sólo darles información para que aprendan conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles la formación básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad del individuo.

Estas bases teóricas son de gran importancia para el presente informe de pasantías, debido a que dentro de las actividades de la gestión del talento humano se encuentra la descripción de cargos, correspondiendo a las actividades del departamento de Recursos Humanos de la empresa CLX Contadores y Consultores C.A., no ha llevado a cabo y que ha venido generando la problemática principal del presente estudio.

### **3.1.2 Descriptores de Cargo**

La descripción del cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo, qué hace el ocupante, la periodicidad de la ejecución, es decir cuándo lo hace, los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas, cómo lo hace y los objetivos del cargo, el por qué lo hace. Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende. De acuerdo a Chiavenato (2015), un cargo puede ser descrito como “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos” (p.85). Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización.

Básicamente, las tareas o funciones, de acuerdo a Chiavenato (2015), expresa que “son los elementos que conforman un rol de trabajo y que debe cumplir el ocupante del cargo” (p.86). Las fases que se ejecuten en el trabajo constituyen el cargo total. Agrega el autor que “un cargo es la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona, que pueden unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama” (p.87).

Por lo tanto, según Cevallos (2011), la descripción de cargos “es un proceso, por medio del cual se identifica, recolecta, examina y registra la información relativa al contenido, situación e incidencia como contribución real de un cargo o puesto de trabajo en los resultados de una empresa o institución (p.19). Esta investigación del contenido de los puestos de trabajo, permite

relacionar a la metodología actual de procesos, los subsistemas de recursos humanos, los elementos del trabajo, cuyos componentes son: acción, función, resultado y guías de acción.

Cuando se habla del análisis de puestos de trabajo puede ser definido, según Gan y Trigine (2012), como “el estudio y fraccionamiento de las responsabilidades, tareas, características del entorno y competencias del ocupante en unidades operacionales e identificables” (p.22). Existen métodos diferentes para el análisis de puestos de trabajo y, en función de la naturaleza del puesto, deberá determinar el método más idóneo para la obtención de información del mismo. El tipo de información que se deberá recoger depende del objetivo por el cual realiza el análisis y posterior descripción del puesto.

Se puede decir que, el análisis de puestos consiste en una serie de procedimientos los cuales tienen como final objetivo, recabar información referente a las actividades responsabilidades inherentes al puesto, así como los requerimientos específicos los cuales deberán ser considerados cuando se trate de reclutar personas para ocupar el puesto de acuerdo al perfil. En resumen, la descripción de cargos está orientada hacia el contenido de estos, es decir, hacia sus aspectos intrínsecos. Su aporte al presente informe de pasantía es que está orientado a diseñar la descripción de cargos del departamento de ventas de la tienda Multimax Store.

### **3.1.3. Contrato Laboral**

El contrato laboral de acuerdo a la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), establece en el Capítulo II, Título II de la Relación del Trabajo, en el artículo 55 que:

es aquel el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y esta Ley. (p.13)

La noción de contrato de trabajo contenido en este artículo, se corresponde con el contrato individual de trabajo, esto es, el que se celebra entre un trabajador y un patrono, para establecer las condiciones bajo las cuales dicho trabajador prestará el servicio convenido, el quantum de la remuneración o contraprestación que recibirá, así como las obligaciones de los contratantes. Por lo tanto, el trabajador se entiende como una persona natural, que realiza una labor, que trabaja en forma subordinada para otro y que trabaja por cuenta ajena, es decir, que no es por su propia cuenta que está laborando, sino que hay un régimen de ajenidad; lo que, al decir de algunos

doctrinarios, es un estado de alineación del trabajador respecto al producto de su labor. Es decir, se trata de un trabajador subordinado, cuya utilidad patrimonial o fruto del esfuerzo que él realiza, no queda para sí, sino para otra persona que es el patrono; y es en virtud de esa ajenidad, que el patrono está obligado a cancelar el salario correspondiente.

Ahora bien, para determinar la existencia de un contrato de trabajo, al igual que como se decía anteriormente, con respecto a la prestación de servicios, se debe estar revestido de una serie de características que, en definitiva, lo conceptúen como contrato de trabajo. Igualmente, al hablar de elementos característicos del contrato de trabajo, no quiere decir, que los mismos sean únicos y exclusivos de este tipo de contratos. Precisamente, una de las causas por la que a veces se dificulta la identidad de la naturaleza de un contrato, es porque los elementos, tales como subordinación, la ajenidad, la contraprestación, entre otros, son también elementos que están presentes en otros contratos que no son necesariamente, son contratos de trabajo. A tal respecto, Carballo (2001), sostiene que el contrato se caracteriza por:

- Es un contrato de actividad o de prestación, pues supone la ejecución de un servicio por cuenta ajena y bajo dependencia de otro.
- Es un contrato consensual, es decir, se perfecciona con el sólo consentimiento de las partes, dado en forma válida.
- Para el trabajador es intuito persona.
- Es bilateral.
- Es sinalagmático perfecto.
- De ejecución continua o tracto sucesivo.
- Es oneroso.
- El contrato de trabajo involucra un negocio jurídico, regido por la libertad de formas.

El contrato de trabajo determina cuatro elementos característicos del contrato de trabajo a saber:

- La prestación de un servicio.
- Que ese servicio sea prestado por otra persona.
- La dependencia o subordinación.
- La remuneración.

En lo que respecta a la remuneración, más que un elemento del contrato de trabajo, pudiera

decirse que es un efecto del mismo. Esto es, el salario es una consecuencia de la existencia de un contrato de trabajo. Tan es así, que el criterio jurisprudencial actual, se inclina por aseverar, que probada que sea la relación laboral, se está en presencia de un contrato de trabajo y, no obstante, de no constar la existencia de un elemento de remuneración, éste se tendrá como determinado, por cuanto toda relación de trabajo lleva ínsita, una contraprestación económica denominada salario o remuneración.

La dependencia o subordinación, viene a significar un elemento característico del contrato de trabajo. Por una parte, los factores de producción, los avances tecnológicos, la globalización, los actuales problemas económicos, entre algunos aspectos, han venido a darle un vuelco a la concepción tradicional de subordinación. Y por la otra, existe una marcada resistencia a entender y aplicar la evolución del concepto subordinación.

En consecuencia, contrato y relación de trabajo se diferencian, por cuanto el primero implica la existencia de una relación de trabajo, pero para que exista una relación laboral, no necesariamente ha de mediar un contrato de trabajo. Y es precisamente atendiendo a esta noción de relación de trabajo que la jurisprudencia ha dictado muchísimas decisiones, mediante las cuales se declara la existencia de la relación de trabajo, y se protege la actividad realizada bajo el manto de laboralidad, no obstante que las partes suscriban contratos de naturaleza distinta a la laboral (mercantil). En estos casos, toda vez que se ha constatado la presencia de los elementos identificativos de la naturaleza laboral del vínculo, se declara la existencia de la relación de trabajo, independientemente de que el contrato tenga naturaleza civil, mercantil, o cualquier otra, pues se acoge, el principio de la primacía de la realidad sobre las formas o apariencias consagrado además por las normas constitucionales.

En relación a las obligaciones de las partes, según la LOTTT (2012), establece en su artículo 56, que “el contrato de trabajo, obligará a lo expresamente pactado y a las consecuencias de él se deriven según la Ley, las conveniencias colectivas, las costumbres, el uso local, la equidad y el trabajo como hecho social” (p.13). En cuanto a la forma del contrato, en el artículo 58, establece que:

El contrato de trabajo se hará preferiblemente por escrito, sin perjuicio de que pueda probarse la existencia de la relación de trabajo en caso de celebrarse de forma oral. Cuando esté probada la relación de trabajo y no exista contrato escrito, se presume ciertas, hasta prueba en contrario, todas las afirmaciones realizadas por el trabajador o trabajadora sobre su contenido. (p.13).

Por lo tanto, es conveniente la elaboración de un contrato de trabajo para estipular los acuerdos sobre el empleado, para garantizar tanto el bienestar del trabajador, así como a la de la empresa, para evitar malos entendidos, y que el trabajador siempre tendrá la ventaja, especialmente, de acuerdo a las especificaciones del artículo 58, en las que indica que se presumen ciertas todas las afirmaciones que realice el trabajador, hasta que la empresa pueda comprobar lo contrario, dejándola sin alternativas.

Por su parte, en relación al régimen supletorio, el artículo 57 de la LOTT (2012), establece lo siguiente:

Si en el contrato de trabajo celebrado entre un patrono o una patrona y un trabajador o una trabajadora no hubiere estipulaciones expresas respecto al servicio que debe presentarse y a la remuneración, éstos se ajustarán a las normas siguientes:

- a) El trabajador o trabajadora estará obligado u obligada a desempeñar los servicios que sean compatibles con sus fuerzas, actitudes, estado o condición, y que sean del mismo género de los que forman el objeto de la actividad a que se dedique el patrono o la patrona.
- b) La remuneración y demás beneficios deberán ser adecuados a la naturaleza y magnitud de los servicios y no podrán ser inferiores al salario mínimo, ni a lo que se pague por trabajos de igual naturaleza en la localidad y en la propia entidad.

El patrono o la patrona no puede modificar las condiciones de trabajo si implican desmejora para el trabajador o trabajadora; si ponen en peligro su integridad, o si van contra la normativa prevista en esta Ley, y su reglamento y demás leyes que rigen la materia. (p.13)

En este sentido, y para efectos del presentes estudio, se hace necesario elaborar el contrato de trabajo a los colaboradores de la empresa una vez cumplido su periodo de prueba, y que este se respalde de los descriptores de cargos, haciéndose necesario definirlos para cada uno de ellos, en la empresa CLX Contadores y Consultores, y en especial en la tienda Multimax Store C.A., de manera que queden delimitadas sus funciones, responsabilidades, y demás información inherente al cargo que desempeña.

## FASE IV

### RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

#### 4.1. Análisis de los Resultados del Diagnóstico

En este punto, se presenta los resultados del diagnóstico, mediante el desarrollo de las fases metodológicas que buscan alcanzar los objetivos planteados en el presente informe, en este sentido, se presentan los resultados siguientes:

En esta fase se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de las descripciones de cargo de la empresa, para lo cual se procedió a aplicar la técnica la encuesta con apoyo de un cuestionario, comprendido de preguntas dicotómicas con alternativas de respuestas si y no, las cuales fueron tabuladas, graficadas en diagramas de frecuencia, analizadas e interpretadas.

En relación a la población objeto de estudio, Tamayo (2017), expresa que “es la totalidad del fenómeno estudiado donde la unidad de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.52), en el presente informe de pasantías estuvo comprendido por nueve (9) trabajadores de la empresa. En cuanto a la muestra, Tamayo (2017), define la muestra como “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la observación de una fracción de la población considerada” (p.52), para el presente estudio, por la población ser pequeña y finita fue representada por la totalidad de la población para obtener datos más exactos.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, al respecto que según Arias (2016), la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p.96), la cual fue apoyada a través del cuestionario, el cual Tamayo (2017), lo define como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular” (p.122), el mismo estuvo compuesto de nueve (9) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta tipo si-no.

#### 4.1.1. Análisis de los Resultados del Cuestionario

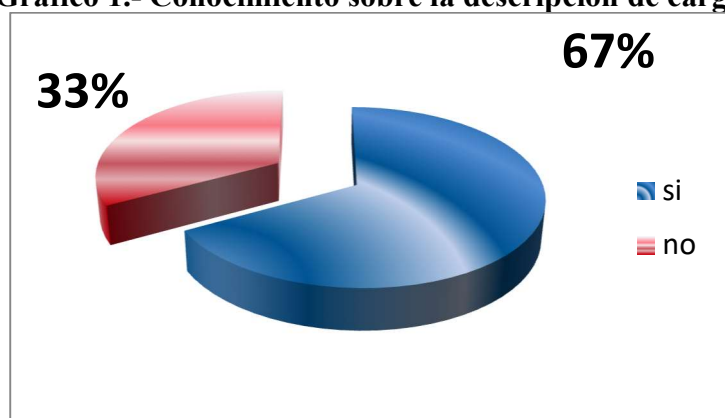
1.- ¿Sabe usted que es una descripción de cargos?

**Tabla 1. – Conocimiento sobre la descripción de cargos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 1.- Conocimiento sobre la descripción de cargos**



Fuente: Torres (2023)

#### **Análisis**

En el presente gráfico se observa, que sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió que, si sabe qué es una descripción de cargos, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) dio señales de desconocimiento del concepto. Al respecto, Chiavenato (2015), expresa que: “es la descripción de todas las actividades desempeñadas por la persona que lo ocupa, comprendidas en un todo unificado, el cual ocupa un puesto en la organización” (p.92).

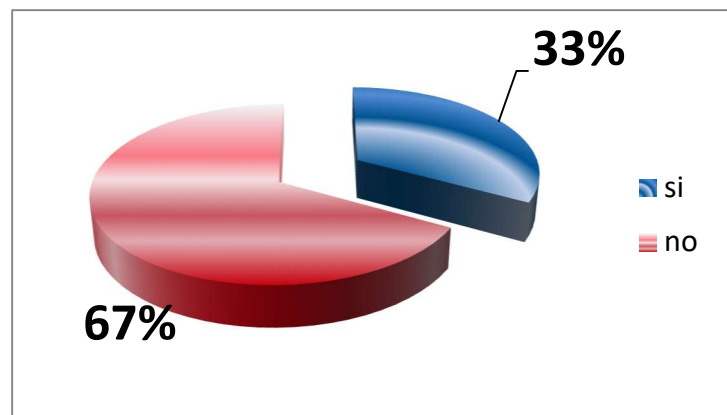
2.- ¿Al momento de ingresar al cargo que desempeña le indicaron cuáles son las funciones que debe realizar?

**Tabla 2. – Información sobre Funciones que debe desempeñar**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	33%
NO	6	67%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 2.- Información sobre Funciones que debe desempeñar**



Fuente: Torres (2023)

### **Análisis**

A esta interrogante, en el presente gráfico se observa que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió que al momento de ingresar al cargo que desempeña no le indicaron cuáles son las funciones que debe realizar, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, respondió afirmativamente. Expresa Chiavenato (2015:85), que: la descripción de puestos es un proceso que:

Consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y los diferencian de los demás puestos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del puesto y de los deberes y las responsabilidades que comprende. (p.87)

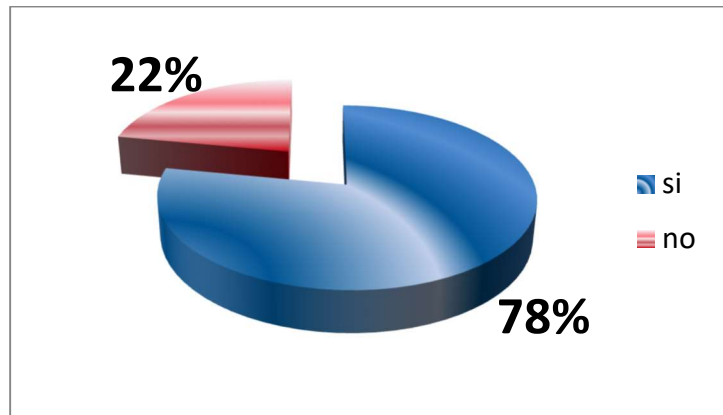
3.- ¿Conoce usted cuáles son sus funciones en el cargo que desempeña?

**Tabla 3. – Conocimiento de las funciones que debe desempeñar**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	7	78%
NO	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 3.- Conocimiento de las funciones que debe desempeñar**



Fuente: Torres (2023)

### **Análisis**

El setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, que conoce cuáles son sus funciones en el cargo que desempeña, por su parte el veintidós por ciento (22%) restante respondió negativamente. De acuerdo a Chiavenato (2015), señala que “Los objetivos que se persiguen a partir del desarrollo de una descripción y análisis de puestos tienen que ver con ayudar en la gestión de recursos humanos, ya que todas las actividades se basan en la información que proporciona dicho trabajo” (p.87), por lo tanto si el personal no conoce sus funciones puede incurrir en no cumplir las tareas, ya sea por desconocimiento o porque no hay un basamento escrito que confirme cuáles son sus responsabilidades y obligaciones.

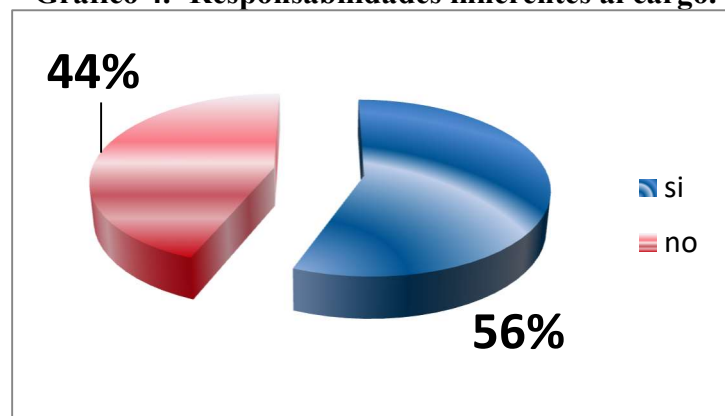
4.- ¿Sabe usted cuáles son las responsabilidades inherentes al cargo que desempeña?

**Tabla 4. – Responsabilidades inherentes al cargo.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	5	56%
NO	4	44%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 4.- Responsabilidades inherentes al cargo.**



Fuente: Torres (2023)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa, que el cincuenta y seis por ciento (56%) de los encuestados, respondió afirmativamente, por su parte el cuarenta y cuatro por ciento (44%) restante expresó que no sabe cuáles son las responsabilidades inherentes al cargo que desempeña. Al respecto, Chiavenato (2015), expresa que “las responsabilidades son los compromisos y obligaciones a los cuales cada empleado debe dar respuesta de acuerdo a la función que ocupa. Esto involucra toma de decisiones, generar las acciones necesarias para que los resultados se originen en el tiempo y la forma esperados.” (p.96).

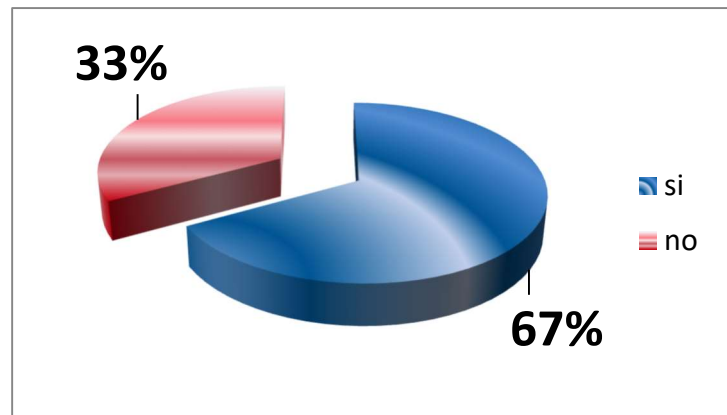
5.- ¿Tiene usted formalmente definido el supervisor a quien le debe reportar sobre su desempeño laboral?

**Tabla 5. – Supervisor a cargo**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 5.- Supervisor a cargo**



Fuente: Torres (2023)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió afirmativamente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%), expresó que no tiene formalmente definido el supervisor a quien le debe reportar sobre su desempeño laboral. Según Chiavenato (2015), expresa que “Las labores que un supervisor debe saber manejar y administrar, son las que están referidas a la mejora del desempeño y de la seguridad de los empleados que tiene a su cargo. Además, debe proporcionar los conocimientos, recursos y brindar la capacitación precisa del uso apropiado de los equipos y herramientas” (p.110), por lo tanto, ni no está debidamente definido, el trabajador no podrá conocer a la persona a quien le debe reportar, y otro lado, los supervisores delegaran funciones y tareas a los trabajadores de manera no controla da sin saber si es o no su subordinado.

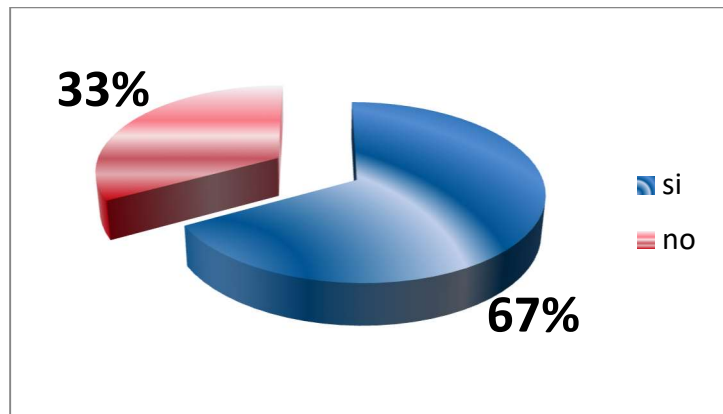
6.- ¿Considera usted que la falta de descripciones de cargo afecta su operatividad en el cargo que desempeña?

**Tabla 6. – Afectación de la operatividad del cargo.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 6.- Afectación de la operatividad del cargo**



Fuente: Torres (2023)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió que la falta de descripciones de cargo afecta su operatividad en el cargo que desempeña por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) respondió negativamente. Chiavenato (2015), indica que: “Los posibles resultados negativos de la mala definición de un perfil de puesto son: Contrataciones incorrectas. Bajas en la productividad. Caídas en las ventas” (p.97).

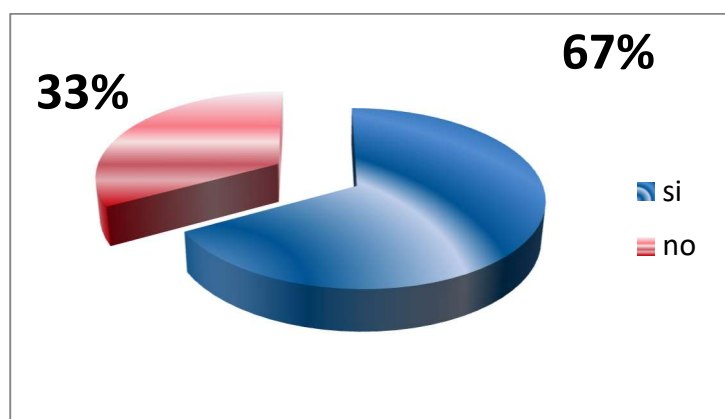
7.- ¿Considera usted que se han duplicado u omitido tareas por la falta de definición de cargos en el departamento de ventas?

**Tabla 7. – Duplicidad u omisión de tareas**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 7.- Duplicidad u omisión de tareas**



Fuente: Torres (2023)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, considera que se han duplicado u omitido tareas por la falta de definición de cargos en el departamento de ventas, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) respondió negativamente. De acuerdo a Chiavenato (2015), expresa que la segregación de funciones “Ayuda en la evaluación del desempeño del trabajador, siendo más equitativa y justa. Agiliza y aporta valor a toma de decisiones en cuanto a: Definición de funciones, autoridad, responsabilidades y tareas. Desarrollo de planes de carrera y promoción” (p.94), si las funciones no están formalmente definidas, y las tareas asignadas puede genera que el trabajador pueda omitir funciones que le competen, o varios trabajadores realicen la misma actividad afectando la operatividad del departamento y podría generar conflictos.

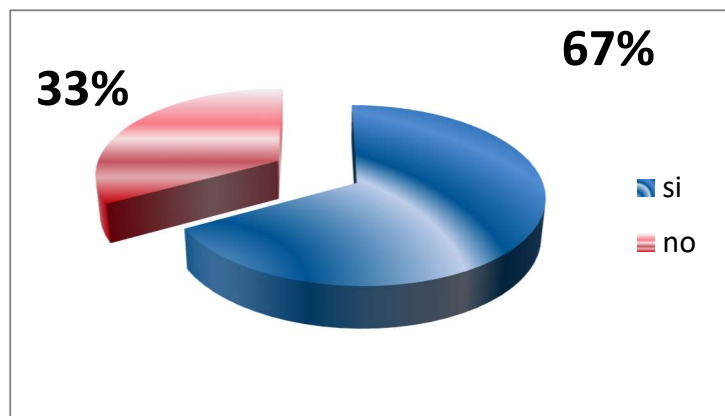
8.- ¿Cree usted que la falta de definición de cargos afecta la correcta evaluación del desempeño del personal de ventas?

**Tabla 8. – Afectación de la operatividad del personal**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 8.- Afectación de la operatividad del personal**



Fuente: Torres (2023)

### Análisis

En el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió si cree que la falta de definición de cargos afecta la correcta evaluación del desempeño del personal de ventas, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante expresó que no afecta. Señala Chiavenato (2015), al respecto que: “Permite definir planes de compensaciones e incentivos para los empleados. Brinda claridad al trabajador respecto a las exigencias del puesto. La base para medir el desempeño laboral de los empleados. Facilita la implementación de planes de sucesión en la empresa” (p.94). Por lo tanto, al no tener un parámetro de medida para evaluar la efectividad del desempeño del trabajador afecta negativamente para definir planes de compensación e incentivos, promociones entre otros.

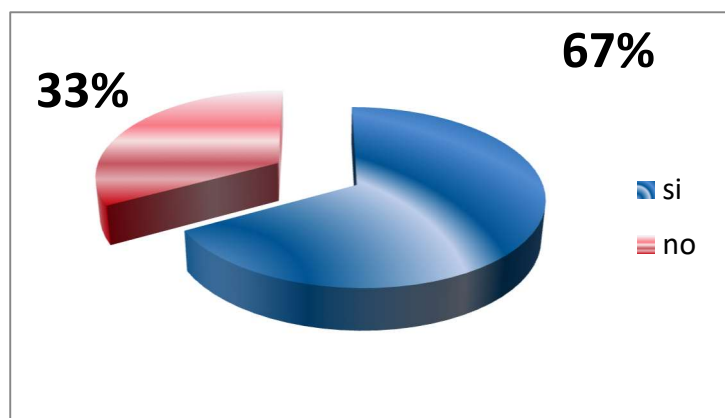
9.- ¿Considera usted necesaria la descripción del cargo en el departamento de ventas de la tienda Multimax Store C.A.?

**Tabla 9. – Necesidad de descripción de cargo**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Torres (2023)

**Gráfico 9.- Necesidad de descripción de cargo**



Fuente: Torres (2023)

### **Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió que, si considera necesaria la descripción del cargo en el departamento de ventas de la tienda Multimax Store C.A., por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante considera lo contrario. Al respecto, comenta Chiavenato (2015), que: “Al igual que la organización necesita una dirección y estrategia para conseguir sus objetivos, los empleados y/o colaboradores necesitarán saber qué papel deben cumplir dentro de la organización para favorecer el buen desarrollo de su trabajo y en consecuencia del “crecimiento” mutuo empresa – empleado” (p.95), asimismo, agrega el autor que “Una cultura corporativa, en la que prime una comunicación interna fluida y relevante va a favorecer un buen clima laboral y la colaboración de todos para la consecución de objetivos compartidos empresa – empleado” (p.96).

### **Detección de las necesidades de adiestramiento de capacitación de personal.**

Esta fase consiste en detectar las necesidades de adiestramiento de capacitación del personal de ventas de la empresa Multimax Store C.A., al respecto, cabe señalar que la empresa no cuenta con programas de capacitación, ni de inducción al trabajador al momento de su ingreso al cargo, además, de no contar con definiciones de cargo de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico. Cabe restar, que el adiestramiento es una herramienta esencial para el buen desempeño de los trabajadores. Muchas organizaciones, que no cuentan con programas de adiestramiento efectivo, y quieren generar cambios y alcanzar mejoras en sus procesos, han implementado la capacitación como estrategia para la optimización del desempeño de sus trabajadores orientados al logro de los objetivos organizacionales.

Al respecto, expresa Chiavenato (2015), que “La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda” (p.112), ya que brinda:

- Una mayor satisfacción y compromiso del empleado: oportunidades para aprender y para crecer en la carrera aumentan los niveles de satisfacción al cliente.
- Mayor motivación del empleado: cuando se proporciona oportunidades de aprendizaje; los empleados pueden aplicar sus nuevas habilidades y enfrentar nuevos desafíos en el trabajo, lo cual mejora su nivel de entusiasmo.
- El conocimiento mejorado se traduce en mayores ganancias: el conocimiento y las habilidades que los empleados aprenden a través de programas de entrenamiento exitosos se traducen en beneficios tangibles como mayores ventas, menos accidentes, procesos mejorados y clientes más satisfechos.
- Mayor retención de empleados: cuando un empleado recibe oportunidades de aprendizaje, ellos ven que la empresa está dispuesta a invertir en su éxito, además, se sienten una parte valorada de la compañía y más empoderada para realizar su trabajo.

En este sentido, el personal al no recibir en la actualidad una adecuada capacitación al momento de su ingreso, ni una difusión de sus funciones, evidencian la necesidad de una adecuada capacitación para que puedan estar calificados para ser evaluados y poder brindarle los

beneficios que conlleva el cumplimiento de sus funciones de manera efectiva. De esta manera, los trabajadores se sentirían más motivados al recibir reconocimiento de su desempeño.

**Diseño las descripciones de cargo del departamento de ventas.**

Consiste en el desarrollo de la propuesta que permitirá brindar una solución viable para mejorar el desempeño de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa Multimax Store, mediante el diseño de descriptores de cargo del departamento de ventas, el cual se desarrollará en la fase siguiente, de manera que el personal pueda conocer cuáles son sus funciones, responsabilidades, personal a su cargo, y a quien reportar sus actividades, con el objeto de alcanzar el objetivo principal del presente informe de pasantías.

## **FASE V**

### **ACCIONES**

#### **5.1. Presentación de las Acciones**

Muchas empresas utilizan su fuerza de ventas para atender a sus clientes, de manera que se le facilite conseguir el producto que necesita, además de convencerle e influir para que ejecute la compra, brindando un trato cordial, información suficiente y profesional sobre los productos y servicios, y generar empatía y confianza de que lo que está comprando es lo que él necesita. Cabe resaltar que, a diferencia de otros mecanismos comerciales, la venta personal permite llevar a cabo todo el ciclo de venta de productos o servicios, ya que, no solo permite estimular la demanda atraer a compradores potenciales, sino que permite establecer acuerdos, materializar la venta y ofrecer un servicio posventa.

En este sentido, la empresa debe contar con un personal de ventas capacitado para poder desempeñar tales tareas, sin embargo, para poder contratar un personal bajo el perfil que requiere este cargo, es necesario que cuente con definición de funciones claras a través de la descripción de cargos en el cual se detalle, las características que debe poseer el trabajador, así como las funciones que va a desempeñar, las responsabilidades que adquiere al ingresar al cargo, la misión y objetivo que persigue de acuerdo a la estrategia de la empresa, los conocimientos, cualidades, personales, características, habilidades y actitudes que deberán aportar los trabajadores que ocupen el mismo.

Bajo estas premisas, el presente informe se orienta en la empresa Multimax Store C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos de recursos humanos, debido a que no cuenta con la definición de cargos del departamento de ventas, lo que le ha generado la problemática actual, por lo tanto, se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual, donde se evidenció que la empresa no tiene definidos cargos, ni responsabilidades ni funciones de sus vendedores, lo que ha venido generando que el personal desconozca quiénes el supervisor inmediato, así como, afectación en su actividades en el cargo que desempeña, se ha generado que el personal duplique u omita actividades, no se hace una evaluación de desempeño. Todo ello, conlleva a la necesidad de diseñar descripciones de cargo del departamento de ventas de la empresa Multimax Store C.A., de manera que se pueda lograr optimizar el desempeño del personal, en dirección al logro de los objetivos organizacionales, mejorar las ventas y alcanzar los planes establecidos.

## **5.2. Justificación**

La definición de cargo es el conjunto de funciones y actividades que, dentro de un contexto organizativo, la empresa individualiza para conseguir unos resultados, el cual es necesario para la empresa de manera que cada individuo pueda conocer cada una de sus funciones, tareas, responsabilidades, y personal al cual rendir cuenta de sus actividades asignadas. En este sentido, mediante la propuesta de diseñar las descripciones de cargo del departamento de ventas, la empresa podrá contar con una herramienta que le brindará un conjunto de beneficios tanto para ella como para el personal del departamento de ventas, entre los cuales se puede mencionar servir de guía para el reclutamiento y selección del personal

## **5.3. Desarrollo de las Acciones**

### **DESCRIPCIONES DE CARGO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA TIENDA MULTIMAX STORE C.A.**

Seguidamente se procederá a realizar la descripción de cargos del departamento de ventas de manera que la empresa cuente con una herramienta que le permita dar a conocer a su personal cuáles son sus funciones y responsabilidades, de forma tal que se pueda evaluar su desempeño, poder fijar los requerimientos para los nuevos ingresos, al momento de la selección del personal, poder evaluar la manera que la empresa quiera establecer estrategias de incentivos, brindar cursos de capacitación o especialización, planificar tarifas de sueldos, entre otros.

Organigrama de Ventas:


Gerente de ventas

Coordinador de operaciones

Analistas

Supervisores

Asesores

	<b>DESCRIPCION DE CARGO</b> <b>Nombre: ANALISTA DE VENTAS CORPORATIVAS</b> <b>Superior: Coordinador de operaciones</b>	<b>Fecha: 27/1/2023</b> <b>Revisión:</b>
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		
<b>Responsabilidades:</b> Conocer y vender al cliente el producto, mostrar sus características, forma de uso, resolver dudas, brindar la información que sea necesaria para concretar la venta al mayor vía online o presencial.	<b>ORGANIGRAMA</b> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Coordinador de operaciones</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; color: red; font-weight: bold;">Analista de ventas Corporativas</div> </div>	
<b>Competencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo en equipo.</li> <li>✓ Organización.</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> <li>✓ Confiabilidad.</li> <li>✓ Atención al cliente.</li> <li>✓ Asertividad.</li> <li>✓ Técnicas de negociación.</li> <li>✓ Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>✓ Buena presencia y dicción.</li> <li>✓ Comunicación efectiva.</li> <li>✓ Proactividad.</li> <li>✓ Orientación al servicio.</li> </ul>	<b>Requisitos académicos e intelectuales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acreditar estudios universitarios superiores: TSU en relaciones industriales, licenciatura en Administración de empresas, Licenciatura de Mercadeo Publicidad, Licenciatura en Contaduría Pública, carreras afines o estudiante universitario.</li> <li>✓ Edad: 24-35 años.</li> <li>✓ Poseer conocimientos Poseer conocimientos en el manejo de paquete Office (Word, PowerPoint, Excel, etc.)</li> <li>✓ Poseer conocimientos en el manejo de navegadores de Internet y redes sociales.</li> <li>✓ Poseer conocimientos en el manejo del sistema administrativo Profit Plus.</li> <li>✓ Poseer conocimientos en el manejo de redes sociales: Instagram y WhatsApp</li> </ul>	
<b>Descripción de funciones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estar Atento al correo electrónico y/o teléfono corporativo asignados y responder a las solicitudes recibidas.</li> <li>✓ Solicitar a la junta directiva directrices del día sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización de lista de precio.</li> <li>✓ Promociones.</li> <li>✓ Tipo de moneda para facturar mercancía.</li> <li>✓ Cambios de Inventario.</li> <li>✓ Disponibilidad de pre-venta.</li> <li>✓ Límite de artículos por cliente.</li> <li>✓ Ubicación de mercancía en los almacenes.</li> </ul> </li> <li>✓ Contactar a los clientes de la cartera vía telefónica, por mensajería WhatsApp y/o correo electrónico.</li> <li>✓ Mantener trato cordial y respetuoso con los clientes.</li> <li>✓ Ofrecer información, especificaciones y fotos a los clientes sobre los productos disponibles, responder a todas sus preguntas sobre tiempos de entrega, número de contacto del área de garantías, etc. y asesorarlos en su compra de acuerdo a sus necesidades y presupuesto.</li> <li>✓ MANEJO imágenes de promociones en el estado WhatsApp y quitarlas al finalizar las mismas.</li> <li>✓ Asistir al cliente con el procedimiento de ejecución de pagos.</li> <li>✓ Informar al cliente sobre las políticas del despacho y de devoluciones por garantía.</li> </ul>		
<b>Realizado por:</b> Torres (2023).	<b>Responsable:</b> <b>Supervisor de Área</b>	<b>Revisado:</b> <b>Autorizado:</b>

**DESCRIPCION DE CARGO****Nombre: Analista de Ventas Corporativas  
Superior: Gerencia de Ventas****Fecha: 27/1/2023****Revisión:****ESPECIFICACIONES DEL CARGO****Descripción de funciones (Cont.)**

- ✓ Al concretar una venta:
  - ✓ Montar el pedido en el sistema administrativo Profit Plus.
  - ✓ Hacer seguimiento a la cobranza.
  - ✓ Emitir facturas y/o notas de entrega/despacho en el sistema administrativo Profit Plus, según instrucciones de la junta directiva.
- ✓ Elaborar una nota de entrega detallando, por factura, los artículos que serán enviados a la ZONA INDUSTRIAL II desde el almacén 001 para ejecutar el despacho.
- ✓ Elaborar la relación de facturas del día para enviar a la ZONA INDUSTRIAL II donde se procesará el despacho.
- ✓ Procesar los cobros de las facturas entregadas a los clientes, a través del sistema Profit Plus.
- ✓ Procesar las notas de despacho en el sistema Profit Plus, una vez que se haya efectuado el despacho de cada factura y escribir los números de despacho arrojados por el sistema Profit Plus en las copias rosadas de las facturas correspondientes.
- ✓ Llevar un registro detallado de la facturación, delivery y cobro de efectivo de cada día.
- ✓ Organizar por correlativo las copias amarillas de las facturas y entregar al analista contable.
- ✓ Archivar las copias rosadas de las facturas organizadas por correlativo.
- ✓ Garantizar la aplicación oportuna de cambios y/o novedades en la facturación.
- ✓ Velar por la actualización oportuna de las bases de datos de los usuarios.
- ✓ Realizar diversas tareas administrativas indicadas por el jefe inmediato.

**Realizado por:**  
**Valentina Torres****Responsable:**  
**Supervisor de Área****Revisado: Recursos Humanos**  
**Autorizado: Junta Directiva**

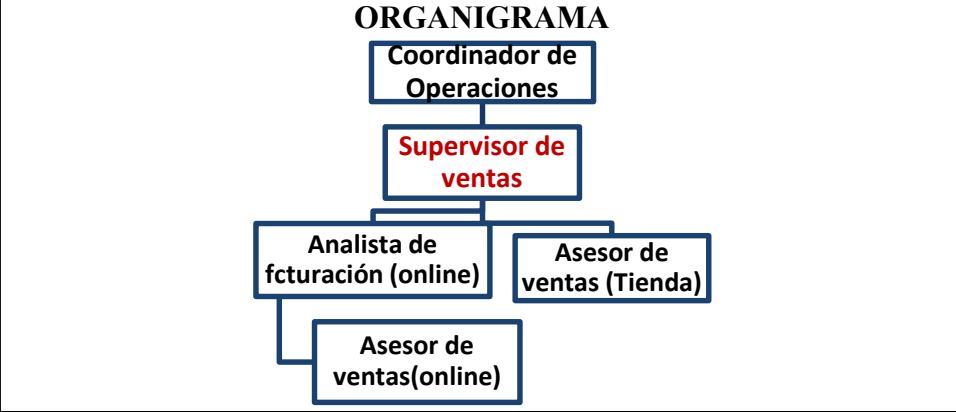


**DESCRIPCION DE CARGO**  
**Nombre: Supervisor de Ventas**  
**Superior: Coordinador de Operaciones**

**Fecha: 27/1/2023**  
**Revisión:**

**ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

**Responsabilidades:**  
 Supervisar y coordinar a los miembros del equipo de ventas (online y en tienda).  
 Establecer y monitorear el cumplimiento de metas mensuales, trimestrales y anuales.




- Competencias**
- ✓ Liderazgo.
  - ✓ Asertividad.
  - ✓ Proactividad.
  - ✓ Flexibilidad.
  - ✓ Honestidad.
  - ✓ Orientación a resultados.
  - ✓ Trabajo en equipo.
  - ✓ Organización.
  - ✓ Responsabilidad.
  - ✓ Confiabilidad.
  - ✓ Técnicas de negociación.
  - ✓ Resolución de conflictos.
  - ✓ Capacidad analítica.
  - ✓ Alto sentido de compromiso.
  - ✓ Manejo y desarrollo de personal.
  - ✓ Atención al cliente.
  - ✓ Excelente presencia.
  - ✓ Trabajo bajo presión.
  - ✓ Comunicación efectiva.

- Requisitos académicos e intelectuales**
- ✓ Acreditar estudios universitarios superiores: licenciatura en administración de empresas, publicidad, mercadeo o carreras afines.
  - ✓ Poseer conocimientos en el manejo de navegadores de Internet.
  - ✓ Poseer conocimientos en el manejo de sistemas administrativos.
  - ✓ Poseer conocimientos en el manejo de paquete Office (Word, PowerPoint, Excel, etc.)
  - ✓ Poseer conocimientos en el manejo de productos Google (Drive, Sheets, Docs, Gmail, etc.)
  - ✓ Conocimientos en materia de venta, gestión, atención al cliente, costos, mercadeo, comercialización, planificación estratégica, estratificación, y segmentación de mercados, introducción de nuevos productos, planificación de eventos, investigación y análisis de mercados, negociación, publicidad.
  - ✓ Manejo de presupuestos e indicadores de gestión.
  - ✓ Experiencia mínima de tres (03) años en labores afines al cargo.
  - ✓ Edad: mayor de 35 años.

- Descripción de funciones**
- ✓ Estar atento al correo y/o teléfono corporativo asignados y procesar las solicitudes recibidas.
  - ✓ Planificar, controlar y hacer seguimiento a las ventas en tienda y online.
  - ✓ Capacitar y motivar al equipo de ventas.
  - ✓ Supervisar la gestión de los asesores de venta en tienda y online, así como de la analista de facturación (online).

Continuación Descripción de cargos Supervisor de Ventas

	<b>DESCRIPCION DE CARGO</b> <b>Nombre: Supervisor de Ventas</b> <b>Superior: Coordinador de Operaciones</b>	<b>Fecha: 27/1/2023</b> <b>Revisión:</b>
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		
<p style="text-align: center;"><u>Descripción de funciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solventar problemas, inconvenientes, dudas, etc., que se presenten durante la jornada laboral en materia de ventas, referente a los asesores de venta y a la analista de facturación (online). Ubicación de mercancía en los almacenes.</li> <li>✓ Mantener al equipo de ventas informado y capacitado en materia de promociones de venta.</li> <li>✓ Supervisar y gestionar los libros de ventas.</li> <li>✓ Supervisar y controlar el correcto y oportuno procesamiento de los pedidos de los clientes.</li> <li>✓ Ejecutar las directrices de la gerencia de administración y finanzas y de la gerencia de operaciones.</li> <li>✓ Supervisar junto con la analista de facturación (online), la gestión de almacenista en delivery.</li> <li>✓ Presentar informes mensuales de gestión y proponer mejoras continuas en las materias que le competen.</li> <li>✓ Establecer y supervisar el cumplimiento de metas de ventas mensuales, trimestrales y anuales.</li> <li>✓ Generar reportes de ventas (más vendidos y menos vendidos), analizar y sugerir estrategias de ventas con los artículos en stock, siguiendo lineamientos de gerencia de operaciones y de administración y finanzas.</li> <li>✓ Desarrollar los objetivos, políticas y programas de ventas, destinados a lograr continuamente el máximo de ventas, con el mayor rendimiento y rentabilidad para la empresa.</li> <li>✓ Asistir a reuniones informativas y/o estratégicas con los jefes directos y/o directivos.</li> <li>✓ Mantener confidencialidad absoluta sobre documentación e información relativa a la empresa y sus directivos.</li> <li>✓ Ejecutar cualquier tarea administrativa solicitada por su jefe inmediato.</li> </ul>		
<u>Realizado por:</u> <b>Valentina Torres</b>	<u>Responsable:</u> <b>Supervisor de Área</b>	<u>Revisado: Recursos Humanos</u> <u>Autorizado: Junta Directiva</u>



**DESCRIPCION DE CARGO**  
**Nombre: Supervisor de Ventas (online)**  
**Superior: Coordinador de operaciones**

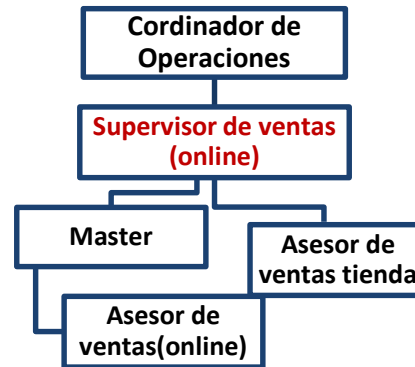
**Fecha: 27/1/2023**  
**Revisión:**

**ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

**Responsabilidades:**

Supervisar y coordinar a los miembros del equipo de ventas online. Establecer y monitorear el cumplimiento de metas mensuales, trimestrales y anuales.

**ORGANIGRAMA**



**Competencias**

- ✓ Liderazgo.
- ✓ Asertividad.
- ✓ Proactividad.
- ✓ Flexibilidad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Orientación a resultados.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Organización.
- ✓ Capacidad analítica.
- ✓ Alto sentido de compromiso.
- ✓ Manejo y desarrollo de personal.
- ✓ Toma de decisiones.
- ✓ Trabajo bajo presión.
- ✓ Comunicación efectiva.

**Requisitos académicos e intelectuales**

- ✓ Acreditar estudios universitarios superiores: licenciatura en administración de empresas, publicidad, mercadeo o carreras afines.
- ✓ Edad: 24-35 años.
- ✓ Capacidad de análisis.
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de navegadores de Internet.
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de sistemas administrativos (Profit Plus).
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de paquete Office (Word, PowerPoint, Excel, etc.)
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de productos Google (Drive, Sheets, Docs, Gmail, etc.)
- ✓ Poseer conocimiento de cierres de caja diario.

**Descripción de funciones**

- ✓ Estar atento al correo y/o teléfono corporativo asignados y procesar las solicitudes recibidas.
- ✓ Solicitar a la analista de compras directrices del día sobre:
  - ✓ Actualizaciones de listas de precio.
  - ✓ Promociones.
  - ✓ Tipo de moneda para facturar mercancía.
  - ✓ Cambio de inventario.
    - ✓ Disponibilidad de preventa.
    - ✓ Límite de artículos por cliente.
- ✓ Informar al facturador online y a la Master sobre las promociones de la semana y directrices del día.
- ✓ Entregar una copia a los asesores de venta online con la información sobre las promociones de la semana y colocar en la cartelera informativa.
- ✓ Generar al inicio de cada jornada laboral el reporte de pedidos del sistema Profit Plus verificando que no haya pedidos sin procesar de la jornada anterior.
- ✓ Supervisar durante el transcurso de la jornada la emisión de facturas y pedidos.



**DESCRIPCION DE CARGO**  
**Nombre: Supervisor de Ventas (online)**  
**Superior: Coordinador de Operaciones**

**Fecha: 27/1/2023**  
**Revisión:**

**ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

**Descripción de funciones**

- ✓ Elaborar las rutas para el despacho delivery de lo facturado del día. o Hacer seguimiento junto con el almacenista-despachador delivery, el equipo de delivery en el almacén ZONA INDUSTRIAL II, el asesor de venta online involucrado en dicha venta y el cliente.
- ✓ Estar atenta al grupo de WhatsApp Enlace Ventas Online y procesar las solicitudes recibidas.
- ✓ Al cierre de jornada laboral, generar el reporte de facturas emitidas durante el día en formato PDF y enviar por WhatsApp al grupo delivery de la ZONA INDUSTRIAL.
- ✓ Recibir la relación de facturación y la nota de entrega elaboradas por el facturador online junto con las facturas originales, sus copias rosadas y el pedido impreso al cierre de facturación cada día.
- ✓ Verificar los artículos facturados desde almacén 002 para delivery junto con el supervisor de almacén y/o la analista de inventario al momento de salir de la tienda hasta la puerta número 9 del CC SAMBIL.
- ✓ Verificar los artículos facturados desde almacén 002 para delivery junto con el chofer al momento de cargar el vehículo que se dirigirá a la ZONA INDUSTRIAL II.
- ✓ Firmar las tres copias de cada relación de facturación y cada nota de entrega y verificar que el chofer, el supervisor de almacén y/o la analista de inventario firmen al momento de verificar la carga de mercancía.
- ✓ Entregar una copia firmada por todas las partes al chofer, una a almacén y conservar la última.
- ✓ Entregar el sobre con las facturas originales, sus copias rosadas y su pedido impreso al chofer.
- ✓ Recibir la cobranza de la jornada anterior junto con la relación de cobro, las copias rosadas de las facturas y los pedidos impresos. o Verificar el efectivo y entregar al facturador online para proceder con los cobros y notas de despacho en el sistema Profit Plus.
- ✓ Devolver al equipo de delivery de la ZONA INDUSTRIAL II los pedidos impresos de facturas ya despachadas.
- ✓ Recibir mercancía devuelta por el equipo delivery de la ZONA INDUSTRIAL II de clientes que no atendieron al delivery junto con el supervisor de almacén y/o la analista de inventario.
- ✓ Elaborar relación de cierre de caja y entregar el efectivo del día a la gerente de administración y finanzas.
- ✓ Cubrir las responsabilidades del facturador online y/o Master, en caso de ser necesario.
- ✓ Ejecutar cualquier tarea administrativa solicitada por su jefe inmediato.

**Realizado por:**  
**Valentina Torres**

**Responsable:**  
**Supervisor de Área**

**Revisado: Recursos Humanos**  
**Autorizado: Junta Directiva**

**DESCRIPCION DE CARGO**

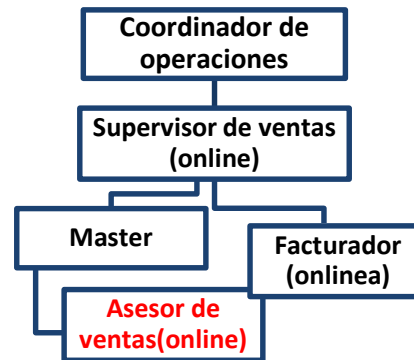
Nombre: Asesor de Ventas (online)  
Superior: Supervisor de Ventas Online

Fecha: 27/1/2023

Revisión:

**ESPECIFICACIONES DEL CARGO****Responsabilidades:**

Conocer y vender al cliente el producto, mostrar sus características, forma de uso, resolver dudas, brindar la información que sea necesaria para concretar la venta vía online.

**ORGANIGRAMA****Competencias**

- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Organización.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Atención al Cliente.
- ✓ Asertividad.
- ✓ Técnicas de negociación.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Buena presencia y dicción.
- ✓ Comunicación efectiva.
- ✓ Proactividad
- ✓ Orientación al servicio.

**Requisitos académicos e intelectuales**

- ✓ Acreditar estudios universitarios superiores: TSU en relaciones industriales, licenciatura en administración de empresa, licenciatura en contaduría, carreras afines o estudiante universitario.
- ✓ Edad: 24-35 años.
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de paquete Office (Word, PowerPoint, Excel, etc.) (no limitativo).
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de navegadores de Internet y redes sociales.
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo del sistema administrativo Profit Plus.
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de redes sociales: Instagram y WhatsApp.

**Descripción de funciones**

- ✓ Antes de comenzar jornada laboral solicitar al supervisor de ventas, información sobre:
    - ✓ Actualizaciones de lista de precio.
    - ✓ Promociones.
    - ✓ Cambios de inventario.
    - ✓ Disponibilidad de preventa.
    - ✓ Límite de artículos por cliente.
    - ✓ Directrices generales de venta.
  - ✓ Recibir teléfono corporativo asignado.
  - ✓ Encender equipos de trabajo.
  - ✓ Mantener su espacio de trabajo limpio y organizado.
- 
- ✓ Durante Jornada Laboral:
    - ✓ Atender a los clientes redireccionados a su persona por la Master a través de WhatsApp Business.
    - ✓ Mantener trato cordial y respetuoso con los clientes.
    - ✓ Ofrecer información, especificaciones y fotos a los clientes sobre los productos disponibles, responder a todas sus preguntas y asesorarlos en su compra de acuerdo a sus necesidades y presupuesto.
    - ✓ Asistir al cliente con el procedimiento de ejecución de pagos.
    - ✓ Solicitar comprobante de pagos y fotos de los billetes para el pago en efectivo.

	<b>DESCRIPCION DE CARGO</b> <b>Nombre: Asesor de Ventas (online)</b> <b>Superior: Supervisor de ventas online</b>	<b>Fecha: 27/1/2023</b> <b>Revisión:</b>
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		
<p style="text-align: center;"><b><u>Descripción de funciones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar al cliente que la compra debe arrojar un monto redondo porque el delivery no está autorizado a entregar cambio.</li> <li>✓ Al concretar una venta: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Montar el pedido en el sistema administrativo Profit Plus.</li> <li>✓ Mantener informado al facturador (online), para elaborar el predespacho y el delivery.</li> <li>✓ Enviar por correo electrónico al facturador (online) copia de cédula del cliente, pedido en formato PDF, fotos de los billetes en efectivo con los cuales cancelará el delivery o en su defecto, comprobante de transferencia.</li> </ul> </li> <li>✓ Llevar un registro de ventas concretadas y delivery.</li> <li>✓ Mantenerse en constante comunicación con el equipo de ventas online: compañeros asesores de venta, facturador (online), Master y supervisor de ventas (online) para manejar información actualizada sobre productos, promociones, inventario, etc.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al Finalizar la Jornada laboral: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apagar los equipos y devolver el teléfono corporativo a su jefe inmediato.</li> <li>✓</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Realizado por:</b> <b>Valentina Torres</b>	<b>Responsable:</b> <b>Supervisor de Área</b>	<b>Revisado: Recursos Humanos</b> <b>Autorizado: Junta Directiva</b>



**DESCRIPCION DE CARGO**  
**Nombre: Asesor de Ventas**  
**Superior: Supervisor de ventas**

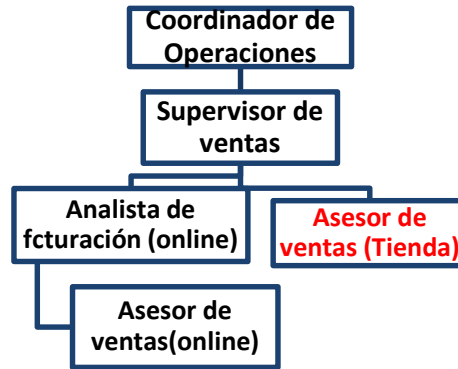
**Fecha: 27/1/2023**  
**Revisión:**

**ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

**Responsabilidades:**

Conocer y vender al cliente el producto, mostrar sus características, forma de uso, resolver dudas, brindar la información que sea necesaria para concretar la venta vía online o presencial.

**ORGANIGRAMA**



**Competencias**

- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Organización.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Asertividad.
- ✓ Técnicas de negociación.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Buena presencia y dicción.
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Proactividad.
- ✓ Orientación al servicio.

**Requisitos académicos e intelectuales**

- ✓ Acreditar estudios universitarios superiores: TSU en relaciones industriales, licenciatura en administración de empresa, licenciatura en contaduría, carreras afines o estudiante universitario.
- ✓ Edad: 24-35 años.
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de paquete Office (Word, PowerPoint, Excel, etc.) (no limitativo)
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de navegadores de Internet y redes sociales.
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo del sistema administrativo Profit Plus.
- ✓ Poseer conocimientos en el manejo de redes sociales: Instagram y WhatsApp.

**Descripción de funciones**

- ✓ Antes de comenzar jornada laboral solicitar al supervisor de ventas, información sobre:
    - ✓ Actualizaciones de lista de precio. o Promociones.
    - ✓ Cambios de inventario.
    - ✓ Disponibilidad de preventa.
    - ✓ Límite de artículos por cliente. o Directrices generales de venta.
  - ✓ Encender equipos en exhibición (antes de la apertura de la tienda) con previa autorización del supervisor de ventas.
    - ✓ Configurar los televisores en modo tienda y los teléfonos en modo review.
  - ✓ Mantener su espacio de trabajo limpio y organizado.
- 
- ✓ **Tienda**
    - ✓ Abordar a los clientes de manera rotativa entre asesores de venta, y no dejar al cliente solo.
    - ✓ Mantener trato cordial y respetuoso con los clientes.
    - ✓ Ofrecer información a los clientes sobre los productos disponibles, responder a todas sus preguntas y dar el recorrido por la tienda.
    - ✓ Asistir al cliente, si este lo requiere, con la ejecución de pagos de mercancía a través transferencias bancarias; así como también con la impresión del comprobante de pago.



**DESCRIPCION DE CARGO**  
**Nombre: Asesor de Ventas**  
**Superior: Supervisor de ventas**

**Fecha: 27/1/2023**  
**Revisión:**

### ESPECIFICACIONES DEL CARGO

#### Descripción de funciones

✓ **Tienda**

- ✓ No mostrar la lista de precios al cliente.
- ✓ Dar precios a los clientes en primer lugar en dólares y luego en Bolívares, solo si el cliente lo pregunta.
- ✓ Mantenerse en constante comunicación con los compañeros asesores de venta para manejar información actualizada sobre productos, promociones, inventario, etc.
- ✓ No permitir, dentro de lo posible, que los clientes manipulen la mercancía en exhibición; en su lugar, mostrar sus características al cliente manipulando la mercancía en persona (asesor de ventas).
- ✓ Cuando se trate de teléfonos, luego de mostrar las características, pasarlo a las manos del cliente para que este lo pruebe.
- ✓ No permitir que niños sin supervisión manipulen la mercancía de exhibición.
- ✓ No permitir que los clientes de apoyen en los equipos ni las mesas.
- ✓ Atender las quejas de los clientes y direccionarlos a facturación, despacho o garantía, según el caso.
- ✓ Al concretar una venta, llenar la comanda con la información del pedido del cliente, solicitar su cédula de identidad, direccionarlo al área de facturación e indicarle que debe entregar a la facturadora la comanda y cédula.

✓ **Online**

- ✓ Atender a los clientes redireccionados a su persona a través de WhatsApp Business.
- ✓ Mantener trato cordial y respetuoso con los clientes.
- ✓ Ofrecer información, especificaciones y fotos a los clientes sobre los productos disponibles, responder a todas sus preguntas y asesorarlos en su compra de acuerdo a sus necesidades y presupuesto.
- ✓ Asistir al cliente con el procedimiento de ejecución de pagos.
- ✓ Solicitar comprobante de pagos y fotos de los billetes para el pago en efectivo.
- ✓ Informar al cliente que la compra debe arrojar un monto redondo porque el delivery no está autorizado a entregar cambio.
- ✓ No mostrar la lista de precios al cliente.
- ✓ Dar precios a los clientes en primer lugar en dólares y luego en Bolívares, solo si el cliente lo pregunta.
- ✓ Informar al cliente sobre las políticas del despacho y de devoluciones por garantía.
- ✓ Al concretar una venta:
  - ✓ Montar el pedido en el sistema administrativo Profit Plus.
  - ✓ Mantener informada a la analista de facturación (online), para elaborar el predespacho y el delivery.
- ✓ Llevar un registro de ventas concretadas y delivery.
- ✓ Mantenerse en constante comunicación con los compañeros asesores de venta para manejar información actualizada sobre productos, promociones, inventario, etc.

✓ Al finalizar la jornada laboral:

- ✓ Devolver lista de precio al supervisor de ventas.
- ✓ Apagar los equipos en exhibición (al cierre de la tienda) con previa autorización del supervisor de ventas.

**Realizado por:**  
**Valentina Torres**

**Responsable:**  
**Supervisor de Área**

**Revisado: Recursos Humanos**  
**Autorizado: Junta Directiva**

## **5.4. Factibilidad de las Acciones**

### **5.4.1. Factibilidad Técnica**

La presente acción propuesta es técnicamente factible, debido a que se cuenta con computadoras, impresoras, mobiliario y demás artículos necesarios para que se pueda elaborar y difundir la descripción de cargo de la empresa.

### **5.4.2. Factibilidad Operativa**

La presente acción propuesta posee una factibilidad operativa, debido a que no requiere modificar su organigrama estructural, ni realizar la contratación de nuevo personal, ya que cuenta con un conjunto de colaboradores que integran el departamento de recursos humanos y de ventas a quienes va dirigida la descripción de cargos.

### **5.4.3. Factibilidad Económica**

La presente propuesta tiene una factibilidad económica, debido a que la empresa cuenta con los recursos necesarios disponibles para su aplicación, ya que a medida que se logre mantener definidas y actualizadas las descripciones de cargo, el personal podrá conocer cuáles son sus funciones y responsabilidades, hacer seguimiento de su desempeño, poder ofrecer incentivos, promociones y demás beneficios de acuerdo al cargo, así como mantener un perfil de los requerimientos de los nuevos ingresos. Por su parte, podrá ser más fácil evaluar las necesidades de capacitación según lo requiera el cargo que desempeña el trabajador.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Las empresas cuentan con el talento humano para el desarrollo de sus distintas actividades, que en su conjunto ayudan a alcanzar los objetivos organizacionales, pero deben tener claramente definidas las actividades que cada uno de ellos debe realizar en cada área para garantizar que cada uno de ellos ejecute las funciones que les compete, así como las responsabilidades que su cargo conlleva, en este sentido, se hace necesario tener definidos los cargos para garantizar que cada uno de ellos realice adecuadamente sus asignaciones y se pueda evaluar su desempeño, además que el personal sepa a quien supervisa, y a quien deben rendir cuentas.

Cabe resaltar que, la descripción de cargos es una herramienta que sirve para informar sobre las funciones, actividades y responsabilidades para cada colaborador, donde se reúne la información necesaria para definir funciones, jerarquía, competencias, las cuales logran identificar los requisitos que el colaborador debe cumplir y en base a esto se obtendrá el perfil del puesto. Las descripciones de puestos sirven como una guía de referencia para los futuros candidatos, ayuda a maximizar el dinero invertido en la compensación de los empleados al garantiza que la experiencia y las habilidades necesarias para el trabajo se detallan y ajusten a los posibles solicitantes, funciona como base para desarrollar preguntas durante la entrevista, sirve como documentación legal para las empresas y proporciona una base para las revisiones de los empleados (aumentos salariales, establecimiento de objetivos, vías de crecimiento, entre otros).

Bajo este contexto, el presente estudio se enfocó en la tienda Multimax Store, en la agencia de Valencia, en el Estado Carabobo, debido a que el personal de departamento de ventas, ha venido generando mayor problemática, y el que ha tenido mayor rotación donde el personal ha manifestado descontento por la falta del respectivo contrato laboral. Para lo cual, se procedió a realizar un diagnóstico mediante la técnica de recolección de información seleccionada, donde se pudo evidenciar la falta de descriptores de cargo, además que el personal no recibe información de manera formal sobre las actividades y funciones que les compete, así como el personal al cual deben reportar sobre sus actividades, no cuentan con este instrumento para poder ser evaluados, promovidos, ni elaborar el contrato colectivo, en ocasiones se dejan de realizar actividades o se

realizan dobles por no tener delimitada la función de cada trabajador, por lo que se evidenció la problemática real, lográndose el primer objetivo de la presente investigación.

Por otro lado, se pudo obtener que no se le brinda una capacitación al personal al ingresar al cargo lo que evidencia la necesidad de brindar la misma al personal del departamento de ventas que le brinde un mejor desempeño de sus funciones, al conocer cuáles son las asignaciones de su cargo, las responsabilidades inherentes al mismo, y el personal que le hará seguimiento y evaluación a su desempeño, de manera que se pueda establecer en el contrato, y éste pueda además, ser evaluado adecuadamente, así como realizar la programación de dicha capacitación al momento de generarse nuevos ingresos. De esta manera se busca minimizar la rotación del personal de ventas, y brindarles una mayor estabilidad, así como este podrá optimizar su desempeño y ser adecuadamente evaluado. Por lo que se puede señalar que se logró el segundo objetivo de la investigación.

Se concluye que, una descripción de trabajo efectiva detalla las funciones principales del trabajo, cómo se llevarán a cabo las tareas y las habilidades necesarias para realizar el trabajo y anticipar el crecimiento del empleado; es decir, una descripción del trabajo no es solo un análisis de la posición; también debería abordar posibles preguntas sobre el puesto en el futuro. En este sentido, se logró el tercer objetivo del presente informe, debido a que se logró diseñar las descripciones de cargo del departamento de ventas de la tienda Multimax Store C.A., de manera que se inició este proceso en una de las áreas de mayor importancia para la organización, durante el periodo de pasantía, a partir del organigrama ya existente, a fin de establecer lo más exhaustivamente posible, el conjunto de tareas que debe desarrollar cada puesto de trabajo, además de la forma en que deben realizarse tales tareas, lo que permitirá apoyar a la elaboración del contrato colectivo y evaluación del desempeño de los colaboradores del departamento de ventas.

## **Recomendaciones**

Para que sea efectiva la implementación de las descripciones de cargo del departamento de ventas de la tienda Multimax Store C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer a la gerencia los resultados obtenidos del presente informe, sobre la situación actual de las descripciones de cargos de la empresa.
- Implementar y dar a conocer al personal sobre las descripciones de cargo propuestas, para que puedan saber hacia dónde van dirigidos sus esfuerzos, de acuerdo a las funciones y responsabilidades establecidas para cada cargo en el departamento de ventas.
- Diseñar las descripciones de cargo de las demás áreas que componen la organización.
- Efectuar una evaluación continua con reconocimientos anuales a cada uno de los trabajadores.
- Realizar un test de necesidades de adiestramiento de cada área para planificar las respectivas capacitaciones, y de esta manera optimizar el desempeño de los colaboradores.
- Evaluar si están debidamente establecidos los sueldos y salarios acorde a cada puesto de trabajo y a los requerimientos, funciones y responsabilidades del personal.
- Utilizar las descripciones de cada puesto, que contiene los requisitos necesarios que debe poseer una personal al momento de realizar el proceso de selección y contratación del personal.
- Utilizar los descriptores de cargo propuestos para apoyar los procesos del departamento de recursos humanos en las actividades de reclutamiento y selección de personal, desarrollo, programas de mejora continua y especialización, así como para la evaluación del desempeño, promociones y ascensos.
- Promover la mejora continua, en pro de mejorar la imagen de la tienda en su conjunto.

## REFERENCIAS

- Cevallos, C. (2011). **Manual de funciones para empleados del almacén de parabrisas Duroglass.** [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/manual-empleados-duroglass.html>. [Consultado: 2022, septiembre 5].
- Corredor, J. (2001). **La Planificación Estratégica: Perspectivas para su aplicación en Venezuela.** 3<sup>ra</sup> ed. Valencia. Venezuela: Editorial Vadell Hermanos.
- Chiavenato, I. (2014). **Administración de los recursos humanos.** 5<sup>a</sup> ed. Colombia: Editorial McGraw Hill-Interamericana S.A.
- Daft, R. (2007). **Teoría y diseño organizacional.** 8<sup>va</sup> ed. México: Editorial Thomson.
- Davis, K. (2016). **Comportamiento humano en el Trabajo: Comportamiento organizacional.** 8<sup>va</sup> ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Dessler, G. (2011). **Administración de Recursos Humanos.** 5<sup>ta</sup> ed. México: Editorial Pearson Prentice Hall Internacional S.A.
- Gan, F. y Trigine, J. (2012). **Clima Laboral.** 4<sup>ta</sup> ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hall, R. (2001). **Organizaciones: estructura y proceso.** 6<sup>ta</sup> ed. México: Editorial Prentice Hall Internacional S.A.
- Ley Orgánica Del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras** (2012). Gaceta Oficial N° 6.076 (Extraordinaria) de fecha 6-05-2011.
- Motowidlo, S. (2003). **Manual de Psicología: Psicología Industrial y Organizacional.** 6<sup>ta</sup> ed. Estados Unidos: Editorial Revista de Psicología Aplicada.
- Schultz, T. (2011). **Capital Formación y Educación.** 6<sup>ta</sup> ed. Estados Unidos: Editorial de la Universidad de Chicago Press.

# **ANEXOS**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES**



San Diego, Carabobo, Diciembre 2022

**INSTRUCTIVO**

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información valiosa sobre el trabajo de investigación cuyo título es la **“DESCRIPCIONES DE CARGOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA TIENDA MULTIMAX STORE C.A.”**, el cual se realiza como requisito parcial para obtener el título de Licenciada en Relaciones Industriales.

Con tal propósito se le agradece la colaboración que pueda prestar al contestar con la mayor objetividad posible la información solicitada, la cual será tratada en forma confidencial y para uso exclusivo de la investigación que se está efectuando.

Se sabrá agradecer la veracidad de sus respuestas y su interés al hacerlo. A continuación, se le presenta una serie de instrucciones para el desarrollo del mismo.

- Lea detenidamente los planteamientos que se le presentan.
- Responda marcando una x en la opción que considere más apropiada a su criterio, según la siguiente escala:

Si	No
----	----

De antemano, gracias por su colaboración.

Atentamente  
Valentina Torres

**Anexo A**  
**Cuestionario**

DESCRIPCIONES DE CARGOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA TIENDA MULTIMAX STORE C.A.			
Ítem	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Sabe usted que es una descripción de cargos?		
2	¿Al momento de ingresar al cargo que desempeña le indicaron cuáles son las funciones que debe desempeñar?		
3	¿Conoce usted cuáles son sus funciones en el cargo que desempeña?		
4	¿Sabe usted cuáles son las responsabilidades inherentes al cargo que desempeña?		
5	¿Tiene usted formalmente definido el supervisor a quien le debe reportar sobre su desempeño laboral?		
6	¿Considera usted que la falta de descripciones de cargo afecta su operatividad en el cargo que desempeña?		
7	¿Considera usted que se han duplicado u omitido tareas por la falta de definición de cargos en el departamento de ventas?		
8	¿Cree usted que la falta de definición de cargos afecta la correcta evaluación del desempeño del personal de ventas?		
9	¿Considera usted necesaria la descripción del cargo en el departamento de ventas de la tienda Multimax Store C.A.?		

**Fuente:** Torres (2023).

## Anexo B

### Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	6	3	67%	33%
2	3	6	33%	67%
3	7	2	78%	22%
4	5	4	56%	44%
5	6	3	67%	33%
6	6	3	67%	33%
7	6	3	67%	33%
8	6	3	67%	33%
9	6	3	67%	33%

Fuente: Torres (2023).