



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO
DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

**GARCIA PEVES, CRISTIAN ROALDO
ORCID:0000-0002-5367-4805**

ASESOR

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0223-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:59** horas del día **14** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024**

Presentada Por :
(2511191024) **GARCIA PEVES CRISTIAN ROALDO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024 Del (de la) estudiante GARCIA PEVES CRISTIAN ROALDO, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 31 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedico este trabajo de manera muy especial, a mi querida esposa Jessica, por su paciencia, amor y apoyo durante las largas noches de estudio. Tu comprensión y aliento diario, ha sido fundamental para alcanzar esta meta.

A mis padres Roaldo y Soledad, a mis hermanas Beatriz y Evelyn, quienes me han apoyado incondicionalmente en cada paso de mi vida. Su amor y sacrificio son la razón por lo que he llegado hasta aquí.

Para mis hijos Piero, Brenda, Cristhian y Mathías, quienes son mi mayor energía y motivación. Espero que este logro les inspire a perseguir sus sueños con determinación y pasión.

Agradecimiento

En primera instancia, quiero agradecer a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza a lo largo de este arduo camino. Su luz y sabiduría me han acompañado en cada paso en esta investigación, brindándome las fuerzas y la determinación necesaria para superar los desafíos que se presentaron.

Quiero agradecer a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a cada uno de los docentes que me brindaron su orientación y conocimiento durante los años de estudio, así como también por brindarme los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Agradecer de manera muy especial a mi grupo de estudio y amigos de la universidad, quienes han contribuido en mi crecimiento personal y académico. Sin su apoyo este logro no habría sido posible.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Hipótesis	40
III. Metodología.....	41
3.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación	41
3.2. Población	42
3.3. Operacionalización de variables	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.5. Método de análisis de datos	46
3.6. Aspectos éticos	47
IV. Resultados.....	50
V. Discusión	77
VI. Conclusiones.....	132
VII. Recomendaciones	134
Referencias bibliográficas	136
Anexos.....	148
Anexo 1. Carta de recojo de datos	148
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	149
Anexo 3. Matriz de consistencia	150
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.....	152

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos	154
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros	168

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la calidad del producto en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.	50
Tabla 2. Características de la calidad del servicio en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.	52
Tabla 3. Características del desempeño de la función laboral en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.....	55
Tabla 4. Características individuales de los trabajadores en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.....	58
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024	61

Lista de figuras

Figura 1. Características de la calidad del producto en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.	51
Figura 2. Características de la calidad del servicio en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.	54
Figura 3. Características del desempeño en la función en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.....	57
Figura 4. Características individuales de los trabajadores en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.....	60

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general de establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024. La metodología de investigación utilizada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, se utilizó una población y muestra de 11 trabajadores, para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas en la escala de likert, los resultados obtenidos fueron: en la variable gestión de calidad, el 36.37% de los trabajadores mencionaron que casi siempre han experimentado problemas con respecto a la durabilidad del producto, el 36.36% señalaron que algunas veces les capacitan para mejorar su rendimiento laboral en el servicio al cliente, el 63.64% respondieron que casi siempre ante problemas o quejas de los clientes, la respuesta es inmediata; en la variable desempeño organizacional, el 54.55% contestaron que casi siempre realizan evaluaciones periódicas orientadas a resultados positivos, el 72.73% señalaron que casi siempre toman iniciativas para proponer mejoras en el trabajo, el 72.73% respondieron que casi siempre organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva. Se concluye que hay áreas que requieren una mayor atención de mejorar la gestión de calidad en el producto y del servicio al cliente, así como también con respecto a mejorar el desempeño organizacional de la capacidad del trabajador orientados a las metas y objetivos de la empresa.

Palabras clave: calidad, gestión, organización, productos

Abstract

The present research work had as general objective to establish a proposal to improve quality management for organizational performance in the Roquefarma micro-pharmacy company, San Vicente district, Cañete, 2024. The research methodology used was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, a population and sample of 11 workers was used, to collect the information the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 18 questions on the Likert scale, the results obtained were: in the quality management variable, 36.37% of the workers mentioned that they have almost always experienced problems regarding the durability of the product, 36.36% indicated that sometimes they are trained to improve their job performance in customer service, 63.64% responded that almost always when faced with problems or complaints from customers, the response is immediate; In the organizational performance variable, 54.55% answered that they almost always carry out periodic evaluations aimed at positive results, 72.73% indicated that they almost always take initiatives to propose improvements in their work, and 72.73% responded that they almost always organize their time and tasks effectively. It is concluded that there are areas that require greater attention to improve quality management in the product and customer service, as well as with respect to improving the organizational performance of the worker's capacity oriented to the company's goals and objectives.

Keywords: quality, management, organization, products

I. Planteamiento del problema

Las microempresas han mostrado ser parte importante para el desarrollo económico de un país, considerándose como una opción para las personas que no encontraron un trabajo formal. Del mismo modo, resultan como negocios familiares ante el incremento de desempleo, siendo una posibilidad para cubrir las necesidades básicas del hogar, por eso, en los países subdesarrollados han tomado una importancia en el desarrollo económico en la última década, pese a que las problemáticas que enmarcan a la formalización y el crecimiento de las empresas. Son el impulsor de la trama empresarial, promoviendo el empleo y la producción en una sociedad, incrementando los ingresos de una nación. Siendo una de las dificultades que afrontan, es la toma de decisiones, que lo realizan de manera empírica, debido a que los propietarios no cuentan con la formación previa, por lo que por otra parte promueven habilidades y conocimientos en el trayecto de su experiencia (Delgado y Yáñez, 2023).

Aun cuando las microempresas son importantes para el desarrollo de la economía de un país, estas enfrentan retos de mejoras sobre el conocimiento en gestión de calidad empresarial que permitan garantizar un buen desempeño organizacional de los trabajadores, en la búsqueda de alcanzar los objetivos trazados por la empresa. Siendo la ausencia en la formación sobre el conocimientos en gestión de la calidad del producto y de los servicio que brindan, así como del liderazgo que busquen de motivar al desempeño organizacional de los trabajadores, es por eso que, es necesario diagnosticar el estado situacional de la empresa que permitan identificar posibles fallas o errores en su proceso de producción, para proponer estrategias tanto para la calidad del producto como del servicio que se brinda, así como de la motivación del desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, hay que resaltar que estos problemas sobre la gestión de calidad y el desempeño organizacional, no solo es un problema a nivel local o nacional, sino también es un problema mundial.

La gestión de la calidad, se ha convertido como una herramienta indispensable para el éxito competitivo de una empresa, lo mejora en su desarrollo y en el logro de sus objetivos, mientras que los mercados siguen evolucionando en todos los países a nivel mundial, ya que, en años anteriores las empresas vendían sus productos y servicios solo en el ámbito local. Este escenario mantenía cierto grado de competitividad empresarial, pero hoy esta situación ha

cambiado, las empresas han podido abrirse al mercado exterior, logrando ampliar sus actividades y generar más oportunidades de trabajo, brindándole un mayor espacio al negocio en el ámbito internacional (Amaya et al., 2020).

Según estudios realizados en países como Estados Unidos y Reino Unido, los resultados muestran que las dimensiones más utilizadas para medir el desempeño organizacional de los trabajadores de manera subjetiva son: la satisfacción del cliente, la calidad, la innovación, la satisfacción de los empleados, el clima laboral y los conflictos interpersonales, el estilo de liderazgo y la percepción que tienen los grupos de interés. En tanto, para la medición objetiva son: las ventas, la tasa de crecimiento, el porcentaje de mercado, los indicadores financieros, el flujo de efectivo, la inversión en investigación y desarrollo (I+D), el valor del mercado y la productividad, por mencionar algunos. La medición del desempeño organizacional no se limita sólo a los aspectos financieros, sino también en integrar dimensiones que van más allá de lo financiero, por tal motivo, la combinación de estas dos formas de medición, ayudan a los empresarios o gerentes a obtener una perspectiva más amplia sobre su efectividad en el logro de los objetivos empresariales (Barradas et al., 2021).

Las empresas Latinoamericanas tienen el problema con la gestión de calidad, debido a que en mucha de las oficinas de los responsables de las organizaciones omiten los deseos y necesidades de los clientes respecto a su servicio, orientados en otras necesidades o en actividades básicas cotidianas, sin poder entender lo que el cliente exige y necesita, pudiendo ser este requerimiento algo bonito o agradable (Terán et al., 2021).

En Colombia, las micro y pequeñas empresas (MYPES) a menudo no gestionan el cambio organizacional a través de la gestión de calidad. Esto significa que, cuando se introducen novedades en la empresa, es fundamental que todas las partes interesadas estén preparadas para enfrentar los desafíos que conllevan las nuevas estrategias organizacionales. Sin embargo, en muchos casos, solo una persona asume la responsabilidad de apoyar y gestionar la implementación del cambio, lo que deja a otros empleados sin las habilidades o conocimientos necesarios para adaptarse a la reestructuración de la organización (Sandoval et al., 2021).

La investigación realizada sobre el desempeño organizacional y el estilo de liderazgo de los responsables de pequeñas y medianas empresas de la región de Coquimbo en Chile, en el análisis estadístico descriptivo evidencia que el estilo de liderazgo predominante es el transformacional y que, en general, las empresas presentan un alto desempeño financiero y no

financiero. Además, se identificó que las pymes cuentan con una mayor cantidad de trabajadores adultos, profesionales y con conocimientos en el cargo, y que de acuerdo a los análisis el liderazgo transformacional posee una relación significativa y directa con el desempeño organizacional (financiero, desempeño estratégico y la satisfacción), concluyendo que el ejercicio de un liderazgo estimula la solución de los problemas de manera creativa y participativa sobre la base del reconocimiento de las necesidades personales, de las capacidades y aspiraciones de los trabajadores incidiendo favorablemente en el desempeño organizacional (Araya, 2023).

En el Perú, el problema en la gestión de calidad se debe a que los representantes de las empresas no demuestran el total compromiso para la implementación del sistema de gestión de calidad, por lo tanto, no se proporciona los recursos necesarios a todas las áreas involucradas; lo que limitan a los trabajadores alcanzar un buen resultado en su desempeño organizacional; lo que genera en la mayoría de los casos, que no se cumplan con lograr los objetivos institucionales trazados, lo que puede resultar en la pérdidas de clientes o incluso dañar la reputación de la empresa. Además, la falta de preparación también puede hacer que el representante de atención al cliente se sienta incómodo y nervioso, lo que puede afectar negativamente su interacción con los clientes (Salinas, 2023).

Del estudio de investigación realizado a una microempresa en el Perú sobre los incentivos laborales y el desempeño organizacional, se conoce que sus resultados concluyen que la empresa debe mejorar tanto los incentivos laborales económicos como los no económicos, ya que son aspectos que las personas ambicionan en su lugar de trabajo, además, es importante fomentar un ambiente de trabajo que le permita al trabajador conocer su aporte al desarrollo de la organización. Asimismo, la mejora de los incentivos laborales de los trabajadores se refleja en su desempeño organizacional, actuando como una balanza en favor de la empresa, si esta adopta un papel de garante, mejorando las condiciones y beneficios para el desarrollo del trabajador y en conclusión para beneficio de la misma (Dávila et al., 2022)

La microempresa farmacia Roquefarma, que se encuentra ubicado en el distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, es una empresa nueva en el rubro de farmacias, que trata de competir en el mercado empresarial con las grandes empresas que dominan el mercado en el ámbito nacional, como son Inkafarma, Mifarma, BTL y Fasa, motivo por el cual debe enfrentar desafíos constantes en la búsqueda de mejorar el desempeño laboral de sus locadores, y como

toda empresa nueva carece de herramientas que le permitan identificar los problemas que no le ayudan a mejorar el nivel de desempeño de sus colaboradores, y de esta manera planificar estrategias que favorezcan el desarrollo del desempeño laboral de sus trabajadores, con la finalidad de estructurar una gestión de calidad que mejore el desempeño organizacional de los trabajadores, para que de esta manera permita alcanzar el logro de los objetivos trazados por la empresa. Se han experimentado problemas en la farmacia Roquefarma en lo que respecta a la variable de la gestión de calidad, como son los problemas de la durabilidad del producto; la capacitación para mejorar el rendimiento del trabajador en atención al cliente; la de atender de manera inmediata ante quejas o problemas presentados por los clientes; También se presentaron problemas en la variable desempeño organizacional, las cuales fueron sobre las evaluaciones periódicas del desempeño laboral del trabajador que deben estar orientadas a resultados positivos; sobre las capacitaciones para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo, de las iniciativas del trabajador para proponer mejoras en el proceso del trabajo, así como tampoco organizan su tiempo y las tareas de manera efectiva.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?. Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la calidad del producto en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características de la calidad del servicio en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características del desempeño en la función laboral en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características individuales de los trabajadores en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?.

En la investigación se planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024. También se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la calidad del producto en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024. Describir las características de la

calidad del servicio en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024. Describir las características del desempeño en la función laboral en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024. Describir las características individuales de los trabajadores en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

La investigación se justifica por las siguientes razones: A nivel teórico, la investigación demostró fundamentos, conceptos y definiciones sobre la gestión de calidad (calidad del producto y calidad del servicio) y el desempeño organizacional (desempeño de la función y características individuales). Esto aumenta el conocimiento y la comprensión de estas variables para aquellos interesados en el tema. Así mismo, la información recopilada sirve como base para futuras investigaciones y la generación de nuevos conocimientos en este campo. A su vez tiene una justificación práctica, ya que con la implementación de un sistema de gestión de calidad permitieron mejorar la eficiencia operativa y la atención al cliente. La investigación indica que muchas microempresas enfrentan desafíos relacionados con la falta de liderazgo y la comunicación deficiente entre los trabajadores, lo que permitió establecer protocolos claros y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, para que los empleados se sientan más motivados y capacitados para cumplir con sus funciones, lo que a su vez contribuye a un mejor servicio al cliente y, por ende, a una mayor rentabilidad para la empresa. La mejora en la gestión de calidad no solo beneficia en términos de ingresos económicos, sino que también fortalecerá su reputación en la comunidad. Por otro lado, cuenta con una justificación metodológica, ya que realizó mediante un método científica, basándose en un enfoque cuantitativo, que permitió una evaluación integral de la situación actual, utilizando como técnica la encuesta y para recopilar datos el cuestionario en escala de likert, validado por tres expertos y con confiabilidad medida mediante el coeficiente de alfa de cronbach. Estas combinaciones de métodos proporcionaron una visión global, que facilitaron la identificación de áreas críticas de mejora. Además, la implementación de un plan de acción basado en los hallazgos permitió no solo abordar problemas inmediatos, sino también establecer un marco sostenible para la mejora continua en la gestión de calidad. La metodología está diseñada para ser adaptable, permitiendo ajustes en función de la retroalimentación obtenida durante el proceso de implementación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Gestión de Calidad

Noboa (2021) en su tesis de licenciatura para obtener el título profesional de ingeniero comercial en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa Cerámicas y Mega Akabados el Descuento*; tuvo como objetivo general: Determinar cuál es el efecto de la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa Cerámicas y Mega Akabados el Descuento. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental-transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población de 16 trabajadores de la empresa, y la muestra fue el 100% de los trabajadores de la empresa, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, elaborando 10 preguntas, obteniendo como resultados lo siguiente: el 56% de los trabajadores refirieron que a veces participan en la planificación de las actividades, el 56% manifestaron que a veces la empresa cuenta con una adecuada estructura organizacional, el 38% manifestaron que desconocen que tengan definido su misión y visión de la empresa, el 56% indicaron que no conocen la misión y visión de la empresa, el 38% refirieron que desconocen si la empresa capacita a sus empleados, el 56% indicaron que a veces la empresa les brinda ayuda a los empleados en caso de inconvenientes con los clientes, el 50% refirieron que al veces la empresa les ofrece estabilidad laboral, el 44% manifestaron que se encuentran medianamente satisfecho con las funciones otorgadas por la empresa, así mismo el 50% indican que a veces la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral, el 56% refirieron que en el último mes si han tenido problemas laborales o reclamos con los clientes. Concluye que: se evidencia que la gestión de calidad en la empresa lo realizan de manera empírica, demostrando una escasa organización y capacitación en el proceso de atención al cliente, lo que dificulta la obtención de resultados favorables para el crecimiento de la empresa dentro de un mercado competitivo.

Álvarez (2023) en su tesis de licenciatura para obtener el título profesional de ingeniero comercial en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *La gestión de la*

calidad y la productividad de la empresa Bastidas de la ciudad de Riobamba. Tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión de calidad en la productividad del Comercial Bastidas de la ciudad de Riobamba. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental. Para el recojo de la información se trabajó con una población de 35 trabajadores de la empresa Comercial Bastidas, y como muestra se trabajó con el 100% de la población de trabajadores de la empresa. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario elaborando 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 82.86% de los trabajadores encuestados son de género masculino, el 37.14% de los trabajadores refirieron que tienen un conocimiento alto acerca de gestión de calidad, el 51.43% refirieron que el factor más relevante para fidelizar a un cliente es ofreciendo un producto de calidad, el 54.29% manifestaron que el nivel con que se atienden las quejas es muy alta, el 42.86% refirieron que la frecuencia con que se atienden sus sugerencias como trabajadores es alta, el 57.14% indicaron que la frecuencia con que se atienden las sugerencias de los clientes para mejorar los servicios es muy alta, el 51.43% refirieron que la estrategia para atraer nuevos clientes es la de brindar una experiencia, así como el de ofertar un producto, el 60% refirieron que el nivel de reconocimiento a méritos laborales es muy alto, el 51.43% manifestaron que el motivo de buscar nuevos proveedores es para encontrar productos de buena calidad, el 51.43% manifestaron que integrarse a nuevos es para obtener mayor rentabilidad, el 54.29% refirieron que el nivel de búsqueda de nuevos clientes es muy alto, el 45.71% refirieron que la optimización de los recursos es muy alta, el 45.71% manifestaron que el compromiso de los trabajadores para cumplir con sus horarios es alta, el 57.14% manifestaron que el costo de mano de obra debe proporcional a la producción, el 45.71 manifestaron que la ventaja de un trabajador satisfecho es obtener mayor productividad, el 45.71% eligieron al reconocimiento ideal para el trabajador que cumpla con los objetivos de la empresa seria el aumento de salario, el 42.86% indicaron que el nivel de capacitación de los trabajadores sobre productividad es muy alta, el 54.29% indicaron que el nivel con que se despachan los productos de la empresa es muy alta, el 45.71% indicaron que el factor que afecta el rendimiento del trabajador es el compromiso, el 48.57% refirieron que el nivel de satisfacción de los clientes es muy alta. Se concluye: La gestión de calidad de la empresa Comercial Bastidas es muy limitado por cuanto lo realizan de manera empírica, una buena estructuración y aplicación de la gestión de calidad brindará diversos beneficios como son el rendimiento de los trabajadores, la mejora de la

productividad, brindar al cliente productos de calidad, la satisfacción del cliente, generación de mayor rentabilidad y mejor reconocimiento salarial de los trabajadores.

Pincay y Parra (2020) en su artículo de investigación de la Revista Científica Dominio de las Ciencias, Ecuador, titulado: *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Tuvo como objetivo general: Analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador. Aplicó una metodología de estudio tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no transversal, se utilizó una muestra de 38 Pymes y 20 individuos y se aplicó un cuestionario con 6 preguntas utilizando técnica de encuesta. Los principales resultados muestran que: El estado de desempeño de las PYMES orientadas al marketing en la gestión de la calidad del servicio al cliente muestra que el 80% de las empresas no comprenden los problemas de gestión de la calidad, el 80% de las empresas no utilizan sistemas de gestión de la calidad y los métodos de evaluación del servicio no son confiables, el 55% realiza entregas en la tienda, el 62% dice que realiza promociones, el 65% considera que se deben mejorar la calidad de los productos, el 74% indica que los productos cuentan con garantías. En conclusión, un aspecto significativo fue el hallazgo de que la mayoría de las PYME desconocían los problemas de gestión de la calidad y los servicios, utilizaban métodos poco fiables para evaluar la productividad de los empleados y carecían de experiencia en los procesos de gestión empresarial. Destacaron la necesidad de formación para mejorar el servicio al cliente, que puede utilizarse en otros estudios destinados a desarrollar recomendaciones de ejercicio.

Variable 2: Desempeño organizacional

Dado a la falta de estudios específicos basados en la variable desempeño organizacional, se ha determinado buscar y presentar investigaciones pertenecientes al mismo sector. Estas investigaciones abarcan variables de desempeño en general que guardan relación con el objeto de estudio de la investigación.

Santamaría (2020) en su tesis para el grado de maestría en desarrollo del talento humano de la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador. Titulado: *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*. Tuvo como objetivo general: determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. La

investigación fue de tipo cuantitativo-cualitativo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental-transversal. Para el recojo de la información utilizó una población de 106 trabajadores de la empresa Datapro S.A., y como muestra se trabajó con el 100% de los trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 10 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 75.5% de los trabajadores manifestaron que la comunicación no es una fortaleza de la empresa, el 75.5% manifestaron que no existe la motivación para el trabajo en equipo, el 75.5% consideraron que su remuneración no está sobre la media del mercado en su segmento productivo, el 81.1% refirieron que no se discrimina en el género sexual del trabajador al momento de ocupar un cargo en la empresa, el 80.2% refirieron que el jefe brinda el respaldo al trabajador, el 80.2% manifestaron que desconocen las normativas y políticas de la empresa, el 75.5% manifestaron que desconocen los objetivos y no se cumple con los objetivos planificados, el 85,8% respondieron que de manera individual buscaban estrategias propias y proactivas que les permitiera cumplir con su trabajo, el 80,2% indicaron categóricamente que la forma como se tomaban las decisiones en la empresa, repercutían en la consecución de los objetivos, al estar centralizada en la máxima autoridad, no era una fortaleza en los niveles de jefatura, el 75, 5% manifestaron que de manera interna no dispone para su gestión operativa y administrativa de herramientas modernas que faciliten su trabajo. Concluyendo: Se determina que el clima organizacional repercutía en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, determinados en primera instancia en los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones, y se consolidó esta confirmación en las pruebas de inferencia estadística que luego de ser aplicadas descartaron por completo la idea de independencia entre las variables indicadas.

Garcés (2024) en su tesis para el grado de maestría en administración de empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Titulado: *Gestión del talento humano y su incidencia en el mejoramiento del desempeño laboral de las pequeñas farmacias del sector de Guayacán Quevedo 2023*. Tuvo como objetivo general: Determinar los procesos de gestión del talento humano que están mejorando el desempeño laboral en las pequeñas farmacias del sector el Guayacán de la ciudad de Quevedo. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de dimensión transversal. Para el recojo de la información se trabajó con una población conformada de 27 trabajadores de las farmacias de la Parroquia de Guayacán del Cantón Quevedo, y la muestra fue del 100% de la población referida. Se utilizó la técnica de la

encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario elaborando 27 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 59% de los trabajadores refirieron que están totalmente de acuerdo que el trabajo en el área está bien organizado, el 56% manifestaron que están de acuerdo que en el puesto de trabajo pueden desarrollar sus habilidades, el 56% refirieron que están de acuerdo que reciben información de cómo se desempeñan en su puesto de trabajo, el 58% indicaron que la rotación del personal es muy alta, el 58% indicaron que la rotación de personal se realiza cada 3 meses, el 26% refirieron que uno de los motivos de las rotaciones es por el horario establecido, el 56% respondieron que están totalmente de acuerdo que el responsable demuestra el dominio técnico o conocimiento de sus funciones, el 56% indicaron que están de acuerdo que el responsable soluciona los problemas de manera eficaz, el 44% manifestaron que están de acuerdo que el responsable delega funciones de manera eficaz, el 52% indicaron que están de acuerdo que la relación con sus compañeros de trabajo es buena, el 55% respondieron que están de acuerdo que es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas, el 52% manifestaron que están de acuerdo que las condiciones de trabajo de las farmacias es segura ante posibles riesgos para su salud, el 44% refirieron que están de acuerdo que las herramientas informáticas que se utiliza están bien adaptadas a las necesidades del trabajo, el 63% manifestaron que están de acuerdo que la comunicación interna en las farmacia funciona correctamente, el 63% indicaron que están de acuerdo que reciben la información necesaria para desarrollar su trabajo, el 67% refirieron que están de acuerdo que la comunicación entre el trabajador y los clientes es buena, el 81% expresaron que están de acuerdo que reciben la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo, el 74% contestaron que están de acuerdo que la farmacia implanta una nueva aplicación informática y nuevos procedimientos de trabajos, el 79% indicaron que están de acuerdo que se encuentran motivado para realizar su trabajo, el 41% indicaron que se encuentran en desacuerdo que la empresa les brinda oportunidades para desarrollarse profesionalmente, el 56% consideran estar de acuerdo que los incentivos retributivos y de carrera profesional que se ofrecen al trabajador por el desempeño laboral es buena, 63% opinaron estar de acuerdo que la empresa les brinda seguridad y estabilidad en el trabajo, el 67% respondieron estar de acuerdo que la empresa reconoce el buen desempeño en el trabajo, el 56% manifestaron que están totalmente de acuerdo que la remuneración que reciben están acordes al trabajo que realizan, el 52% expresaron que están de acuerdo que la remuneración que percibe el trabajador están de acuerdo al entorno laboral y a sus necesidades,

el 63% refirieron que están de acuerdo que los objetivos de su función es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios, el 41% indicaron que están de acuerdo que en su área se le consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad. Se concluye que la situación actual del talento humano, no es la adecuada y carece de organización, existen factores que afectan el desempeño de los trabajadores, como son la alta frecuencia de rotación y la falta de oportunidades para el desarrollo profesional. Así mismo se determina que el eficiente desempeño de los trabajadores es por la capacitación en sus funciones que reciben, así como el trabajo en equipo y las colaboraciones que realizan entre ellos para el cumplimiento de las tareas. No cuentan con un modelo gerencial administrativo bien definido en las farmacias, se debe proponer una tendencia hacia el liderazgo, buscando las ventajas significativas como la de mejorar la productividad, la eficiencia, la calidad y tener un buen clima organizacional.

Chacón (2022) en su tesis de licenciatura para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. Titulado: *Estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta*. Tuvo como objetivo general: Plantear estrategias empresariales que permitan mejorar el desempeño laboral de área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental. Para el recojo de la información se trabajó con una población conformada de 10 trabajadores del área administrativa de la empresa Idelmar S.A., y como muestra se trabajó con el 100% de la población referida. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, elaborando 14 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 70% de los trabajadores indicaron que están totalmente de acuerdo en que si tienen identificados las funciones y tareas que deben desarrollar, el 50% indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo que se mantienen actualizado sobre todo lo que ocurre en su área, el 70% manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo que empiezan sus labores a tiempo y mantienen un ritmo de trabajo hasta el final de su jornada, el 60% expresaron que están totalmente de acuerdo que realizan su trabajo con eficiencia y eficacia, el 70% refieren que están totalmente de acuerdo que la empresa cuenta con los implementos y la tecnología necesarias para realizar su trabajo, el 60% consideran que están totalmente de acuerdo que los medios que dispone la empresa son suficientes para alcanzar con los objetivos, el 60% respondieron que se encuentran totalmente de acuerdo en que existe un constante capacitación y adiestramiento en

su área, el 60% contestaron que se encuentra totalmente de acuerdo su forma de ser y de comunicarse mantiene motivado a todo su área de trabajo, el 70% comunicaron estar totalmente de acuerdo que si aprecian el equipo de trabajo se ve con una buen aptitud y colaboración en las áreas todos los días, el 70% indicaron estar totalmente de acuerdo que si aprecia en su área de trabajo un ambiente tranquilo seguro y confiable, el 80% consideran estar totalmente de acuerdo que se mantienen actualizado a los clientes sobre todos los procesos que se desarrollan en el empresa, el 70% manifestaron que están totalmente de acuerdo que los productos de la empresa Idelmar oferta a los clientes cumplen con las normativas de los productos pesqueros, el 90% respondieron que están totalmente de acuerdo que si creen que cuentan con la aptitud necesaria para trabajar en su función, El 90% expresaron que están totalmente de acuerdo que tienen una comprensión clara de los objetivos y estrategias de la empresa. Se concluye que los planes organizacionales reforzarán el desempeño laboral de las áreas administrativas de la empresa Idelmar SA, es que se encuentra sustentadas con las necesidades de la empresa, permitiendo un considerable apoyo al desarrollo de los trabajadores, en la integración y en la comunicación interna institucional.

Nacionales

Variable 1: Gestión de calidad

García M. (2022) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Llamellin, Ancash, 2022*. Su objetivo general fue, desarrollar una propuesta para la mejora de la gestión de la calidad y el servicio al cliente en microempresas y pequeñas empresas del sector minorista farmacéutico. El estudio tuvo una metodología de diseño no experimental–transversal, descriptivo de propuesta. En la recolección de datos se utilizó una población y muestra de 4 propietarios para la gestión de calidad, para la variable de atención al cliente se utilizó una cantidad de 385 clientes siendo una muestra probabilística a los cuales se aplicó un cuestionario de 18 preguntas mediante encuesta. y se obtuvo los siguientes resultados: el 50% de los propietarios señalan que tiene metas y objetivos claros, el 50% refieren que si se fija autoridad y responsabilidad, el 50% mencionan que siempre capacitan y orientan a sus trabajadores para los cambios para alcanzar los resultados

esperados, el 50% señalan que siempre se realiza el control de resultados, el 75% mencionan que realizan un buen liderazgo y motivación a sus trabajadores con el propósito de orientar y direccionar hacia el logro de estas, el 75% mencionan que los trabajadores están comprometidos con la empresa, el 75% indican que siempre cuentan con un manual de procesos, el 75% indican que siempre se implementa la mejora continua en sus procesos dentro de la empresa, el 50.91% de los clientes manifestaron que a veces están de acuerdo con el precio, calidad y servicio que se brinda, el 43.12% señalan que siempre acuden con frecuencia al establecimiento, el 57.40% mencionan que siempre la botica le brinda servicios post ventas a sus clientes, el 38.44% expresaron que pocas veces la empresa brinda descuentos, el 54.55% señalan que casi siempre los trabajadores le inspiran confianza y seguridad, el 40% indicaron que pocas veces han pasado una mala experiencia al momento de realizar compras en la empresa, el 55.32% indican que algunas veces se sienten satisfechos con los servicios que brinda la empresa, el 40.52% señalan que solo algunas veces superó sus expectativas la atención y los productos que ofrecen en la botica del distrito, el 35.32% manifiestan que siempre les ofrece beneficios por su compra que realizan en la botica, el 60% refirieron que pocas veces recomendaría al establecimiento por la experiencia que haya pasado dentro de ella. La conclusión fue que todos los representantes tenían objetivos claros y buenos manuales de gestión y procesos, y la mayoría de los clientes no estaban de acuerdo en precio, calidad y servicio. Por lo tanto, se concluye que, los propietarios deben adoptar nuevas estrategias para abordar dichos defectos y aumentar las expectativas de los clientes.

Macalopú (2020) en su tesis de licenciatura para optar el título de licenciada en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Gestión de calidad y el alineamiento organizacional de las mypes en el rubro Boticas de centro de Ferreñafe, año 2020*. El objetivo general de este trabajo de investigación es: Determinar las características de la gestión de la calidad y el alineamiento organizacional de las MYPES en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020. El estudio tuvo una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental y de corte transversal. Para recopilar la información se utilizó una población de 18 trabajadores, y como muestra se usó al 100% de la población referida. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborado de 14 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 66.7% de los trabajadores refieren que la MYPE siempre aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos,

61.1% indican que en la MYPE siempre las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica, el 38.9% mencionan que siempre en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos, el 44.4% señalan que el gerente siempre realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos, el 33.3% indican que el gerente siempre realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores, el 33.3% manifiestan que casi siempre conocen la organización de la empresa, el 38.9% señalan que siempre los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho, el 33.3% expresan que la MYPE casi siempre promueve la capacitación, el 50.0% respondieron que la MYPE siempre propone estrategias de atención innovadoras, el 38.9% indicaron que casi siempre conocen los objetivos que se ha trazado la empresa, el 50.0% señalan que siempre conocen el propósito actual de la empresa, el 55.5% manifiestan que el gerente siempre planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, el 50.0% señalan que en la MYPE siempre se promueven el trabajo en equipo, el 55,5% manifiestan que siempre consideran importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece. Se concluye que, las boticas implementan la planeación estratégica, lo que les permite alcanzar sus planes y objetivos. Esta planeación propone estrategias innovadoras de atención al cliente, priorizando su satisfacción. La gerencia mantiene alineados los objetivos y metas, generando así el éxito de la empresa. Finalmente, el alineamiento horizontal es relevante, ya que los trabajadores cumplen con sus funciones de acuerdo al área a la que pertenecen.

Cornejo (2022) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Gestión de calidad basada en el marketing en las MYPE rubro boticas del centro de Piura, 2022*. La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad basadas en el marketing en las Mypes rubro boticas del centro de Piura, 2022. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 6 propietarios, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 12 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 65% de los propietarios indicaron que la empresa se enfoca en el mejoramiento continuo de la calidad de los productos, el 72% indicaron que los productos tienen un precio competitivo es decir igual que la competencia, el 81% indicaron que siempre promueven el trabajo en equipo, el 89% indicaron que la empresa cuenta con un plan

de incentivos y recompensas, el 81% dijeron que, si participan proactivamente en dinamizar los procesos de la organización, el 65% indicaron que aplican la evaluación de 360° para detectar oportunidades de mejora en las competencias del personal, el 78% indicaron que lograron identificar los procesos clave a través de un mapeo de procesos, el 78% expresaron que lograron identificar los procesos estratégicos a través de un mapeo de procesos, el 92% manifestaron que la organización si se preocupa por motivar a los colaboradores, por otra parte, el 81% dijeron que si participan proactivamente en dinamizar los procesos de la organización, el 80% respondieron que si están satisfechos por la atención que reciben con eficiencia; así también el 63% expresaron que están satisfechos con la atención recibida en las boticas del centro de Piura, el 100% respondieron que las buenas relaciones con los proveedores garantizan la agilidad comercial y flexibiliza precios, así también el 83% aseguran que el personal ayuda en la mejora de procesos y brindar el mejor servicio al consumidor, el 85% refirieron que las actividades están integradas entre las áreas, el 77% expresaron que las áreas están interconectadas, un 73% dijeron que toman decisiones en el marco de sus actividades y finalmente un 69% manifestaron que su jefe si tiene buen trato con todos incluidos clientes lo que demuestra tener condiciones de líder. Se concluyó que las Mypes objeto de estudio otorgan motivación a sus colaboradores con premios o bonificaciones, tienen excelentes relaciones con los proveedores logran agilidad comercial y flexibiliza los precios; los precios de los medicamentos son accesibles a la economía del cliente; y dan mucha valía al marketing emocional.

Variable 2: Desempeño organizacional

Debido a la falta de estudios específicos basados en la variable desempeño organizacional, se ha determinado buscar y presentar investigaciones pertenecientes al mismo sector. Estas investigaciones abarcan variables de desempeño en general que guardan relación con el objeto de estudio de la investigación

Herrera y Olano (2022) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de Boticas Arcángel, Jaén, 2022*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de Boticas Arcángel Jaén 2022. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental. Para el recojo

de información se usó una población conformada por 34 trabajadores administrativos de Boticas Arcángel Jaén, y la muestra que se usó fue el 100% de la población referida. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborado de 07 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 38.2% de los trabajadores indicaron que la gestión del talento humano afecta de manera alta en el desempeño laboral, el 38.2% refirieron que el desempeño laboral afecta de manera alta en la gestión del talento humano, el 35.3% manifestaron que el cruce entre gestión de talento humano y desempeño laboral es muy alto, el 29.4% opinaron que el cruce entre la dimensión reclutamiento y la variable desempeño laboral es muy alta, el 26.5% indicaron que el cruce entre la dimensión selección y la variable desempeño laboral es muy alta, el 32.4% expresaron que el cruce entre la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral es de nivel medio, el 23.5% respondieron que el cruce entre la dimensión desarrollo humano y la variable desempeño laboral es de un nivel medio. Se tiene una correlación tuvo un nivel 0.925 entre la correlación de las variables gestión de talento humano y desempeño laboral, donde se puede decir que existe una correlación positiva muy alta, en la correlación entre reclutamiento y desempeño laboral tuvo un nivel de 0.716 de modo que se puede decir que la correlación es positiva alta, la correlación entre selección y desempeño laboral tuvo un nivel es de 0.646 de modo que se puede decir que la correlación es positiva moderada, la correlación entre capacitación y desempeño laboral tuvo un nivel es de 0.758 de modo que se puede decir que la correlación es positiva alta, en la correlación entre desarrollo humano y desempeño laboral tuvo un nivel de 0.715 de modo que la correlación es positiva alta. Se concluye que según la hipótesis estadística correlacional existe una relación positiva muy alta entre las variables de gestión de talento humano y desempeño laboral, es decir que, si no se estructura correctamente la variable de gestión de talento humano, esta va afectar en la variable del desempeño laboral de los trabajadores de Boticas Arcángel de Jaén.

Bedón (2023) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *El clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Ferrería Horizonte de Huaraz, 2023*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental - transversal. Para el recojo de la información se utilizó a todos los trabajadores

de la empresa que cuenta con 08 trabajadores, y como muestra utilizó el 100% de la población referida. Para la recolección de la información utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborando 19 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 62.5% de los trabajadores manifiestan que casi nunca se trabaja en equipo en la empresa, el 50.0% manifiesta que casi nunca el líder da el adiestramiento al trabajador con el ejemplo, el 37.5% indican que casi siempre el líder inspira confianza entre los trabajadores, el 50.0% refirieron que a veces el líder da solución óptima a las problemáticas e la empresa, el 50.00% manifiesta que casi siempre el ambiente laboral es la adecuada, el 50.0% expresa que casi siempre la empresa les brinda reconocimiento a los trabajadores por su labor, el 62.5% respondieron que casi nunca los incentivos monetarios son satisfactorios, el 75.0% manifiesta que casi nunca existe una comunicación asertiva entre el jefe y los trabajadores, el 50.0% contestaron que a veces se practica la empatía, el 50.0% indicaron que casi nunca existe una comunicación cordial entre los trabajadores, el 50.0% expresaron que casi siempre se aplica la disciplina en su labor para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa, el 50.0% indicaron que casi siempre se aplica la responsabilidad para mejorar el rendimiento, el 50.0% manifiestan que casi siempre el trabajador está comprometido con la labor, el 62.5% respondieron que casi siempre desarrollo sus labores con tiempo y esfuerzo, el 62.5% contestaron que casi siempre planifican su trabajo con el tiempo, el 50.0% manifiestan que casi siempre participan activamente en la solución de problemas, el 75.0% refirieron que a veces utilizan sus experiencias en sus actividades, el 62.5% indicaron que nunca reciben quejas sin importancia, el 62.5% opinaron que nunca realizan aspectos negativos con los compañeros. A partir de la investigación realizada en la ferretería Horizonte en Huaraz, se concluye que la empresa opera de manera tradicional, lo que se atribuye a la falta de conocimiento sobre temas empresariales que son cruciales para el clima laboral. Esta situación dificulta la adaptación a nuevas técnicas que podrían mejorar el ambiente de trabajo y el rendimiento de los colaboradores, lo que a su vez afecta la rentabilidad y el crecimiento de la empresa. Además, se evidencia la ausencia de un liderazgo efectivo que fomente el trabajo en equipo y capacite a los empleados mediante el ejemplo. Los colaboradores, por su parte, expresan insatisfacción con los incentivos ofrecidos tras alcanzar los objetivos, y la comunicación entre ellos y con los jefes es deficiente, lo que obstaculiza su labor. Sin embargo, los empleados demuestran un buen desarrollo de valores, lo que contribuye a un ambiente positivo. A pesar de esto, se desempeñan

adecuadamente en la planificación de sus tareas y muestran dedicación en la resolución de problemas, evitando la propagación de rumores que podrían perjudicar la organización.

Pérez C. (2020) en su tesis de grado de maestría en gestión de talento humano en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020*. Tuvo por objetivo general: determinar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal. Para el recojo de la información trabajo con una población de 75 trabajadores de la dirección de administración e infraestructura, y la muestra que se trabajo fue el 100% de la población referida. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborando 05 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 68% de los trabajadores presentan un nivel regular sobre la variable de habilidades gerenciales, el 56% presenta un nivel regular en la dimensión de habilidades técnicas, el 56% muestran un nivel regular en la dimensión de habilidades humanas, el 64% demuestran un nivel regular en la dimensión de habilidades conceptuales, el 68% presentan un nivel medio en la variable de rendimiento laboral, en la prueba de hipótesis se tiene que en la correlación entre habilidades gerenciales y rendimiento laboral el coeficiente fue de 0.751 existiendo una relación positiva entre ambas variables, en la correlación entre habilidades técnicas y rendimiento laboral se tuvo un nivel de 0.757 presentando una correlación positiva considerable entre ambas variables, en la correlación entre habilidades humanas y rendimiento laboral se tuvo un nivel de 0.766 presentando una correlación positiva considerable entre variables, en la correlación entre habilidades conceptuales y rendimiento laboral se tuvo un nivel de 0.599 presentando una correlación positiva media. Se concluye que existe una correlación positiva considerable en la relación entre las variables de habilidades gerenciales y rendimiento laboral, también existe una relación positiva considerable entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral, de igual forma en la relación entre las habilidades humanas y el rendimiento laboral, del mismo modo que en la relación de las habilidades conceptuales y el rendimiento laboral.

Locales

Variable 1: Gestión de calidad

Salinas (2023) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Comunicación interna para mejorar la gestión de la calidad en la farmacia Inkafarma del distrito de Yungay, 2023*. Tuvo por objetivo general: Implementar la comunicación interna para mejorar la gestión de la calidad en la Farmacia Inkafarma del distrito de Yungay, 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal. Para el recojo de la información se trabajó con una población de 6 trabajadores de la farmacia Inkafarma del distrito de Yungay, y como muestra se trabajó con el 100% de la población referida. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborando 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los trabajadores refirieron que siempre el supervisor les da de conocimiento los objetivos de la empresa, el 50% indicaron que siempre y casi siempre el empleador les brinda información precisa de sus deberes, el 50% manifestaron que siempre y casi siempre tienen información útil y de forma clara, el 50% manifestaron que siempre y casi siempre el supervisor utiliza un lenguaje sencillo, el 50% indicaron que siempre y casi siempre el medio de comunicación que utilizan es el adecuado, el 50% refirieron que siempre y casi siempre informan a su supervisor sobre sus actividades realizadas, el 50% señalaron que casi siempre informan sobre el clima laboral, el 50% manifestaron que casi siempre existe una relación de confianza con el supervisor, el 67% refirieron que siempre el supervisor les instruye para el cumplimiento de los objetivos, el 50% respondieron que casi siempre se existe el compañerismo en todas las áreas, el 50% señalaron que casi siempre se maneja un dialogo sencillo en las áreas, el 50% expresaron que siempre se promueve la cultura de calidad con los trabajadores, el 50% señalaron que siempre y casi siempre la empresa incentiva la integración completa de todos los trabajadores, el 50% respondieron que casi siempre el supervisor les instruye para desarrollar los objetivos de la empresa mediante la satisfacción del cliente, el 50% respondieron que casi siempre hay un control seguido al desempeño laboral del trabajador, el 50% manifestaron que casi siempre hay disposición de herramientas para la mejora de resultados, el 50% indicaron que siempre y casi siempre la empresa identifica y mejora las deficiencias, el 50% manifestaron que siempre la empresa toma decisiones acertadas, el 50% respondieron que siempre y casi siempre se utiliza un dialogo

adecuado en la empresa, el 50% respondieron que siempre y casi siempre se encuentran identificados con la empresa. Se concluye que la comunicación interna se maneja siempre y casi siempre favoreciendo al logro de objetivos en el tiempo determinado y contribuyendo a la dinámica de trabajo en equipo, sin embargo, se ha demostrado que la recepción de la información es regularmente clara y precisa, lo que indica que existe dificultades en el proceso de comunicación, ya sea en el canal o las barreras que se pueden presentar causando una tardía de la realización de las tareas. De este modo, se demuestra que, los superiores o encargados, tienen un papel fundamental para que el logro de los objetivos se cumpla en el tiempo determinado, no solo en el momento de plasmar la misión, visión y funciones, sino también en el transcurso del proceso ya que de esta manera se va solucionar posibles errores de forma óptima y oportuna.

García J. (2023) en su tesis licenciatura para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora del uso de las redes sociales para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro venta prendas de vestir en el mercado virgen del Carmen Imperial-Cañete, 2021*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad para la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas, distrito de Lambayeque, 2024. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no transversal-experimental. Para el recojo de la información se trabajó con una población de 08 gerentes, y como muestra se utilizó a los 08 gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se realizó un cuestionario de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 66.67% de los trabajadores mencionaron que casi siempre buscan mejorar la calidad de los productos para garantizar la satisfacción del cliente, el 77.78% consideran que casi siempre los precios son competitivos, el 55.56% mencionaron que a veces promueven el trabajo en equipo y colaboración de todos los miembros de la empresa, el 66.67% expresaron que siempre motivan al personal a través de incentivos económicos y no económicos, el 77.78% refirieron que casi siempre promueven la participación del personal en la toma de decisiones, el 66.67% respondieron que a veces evalúan las competencias de los trabajadores para detectar oportunidades de mejora, el 77.78% expresaron que casi siempre buscan identificar los procesos clave para añadir valor al cliente, el 66.67% indicaron que siempre dan a conocer los procesos estratégicos a todos los miembros de la

empresa, el 77.78% indicaron que rara vez aplican la reingeniería de procesos para busca mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, el 77.78% mencionaron que casi siempre aplican la innovación de procesos para optimizar, y lograr la competitividad, el 77.78% consideraron que siempre para una adecuada toma de decisiones se analiza los principales problemas, el 66.67% consideraron que siempre toman en cuenta varias alternativas antes de tomar alguna acción para la solución, el 55.56% consideraron que siempre mantienen buenas relaciones con sus proveedores, el 77.78% mencionaron que siempre mantienen una buena relación con sus socios estratégicos (accionistas), el 77.78% expresaron que siempre cuando el cliente ingresa a la botica el personal de atención les reciben con un saludo cordial, el 66.67% consideraron que siempre el tono de voz del personal de atención es el más adecuado, el 66.67% contestaron que casi siempre el personal aplica la escucha activa en todo el proceso de atención, el 55.56% refirieron que siempre el personal tiene capacidad para brindar una atención personalizada, el 66.67% consideraron que a veces el proceso de atención al cliente se dio de manera rápida y oportuna, el 66.67% mencionaron que casi siempre frente a una queja o reclamo el personal brinda una solución efectiva, el 66.67% respondieron que rara vez la botica cuenta con programas de fidelización que promuevan las recompensas e incentivos a los mejores clientes, el 77.78% mencionaron que rara vez la botica aplica una encuesta online o física para identificar las oportunidades de mejora en la atención. Concluye determinando que las redes sociales son ventajas para la gestión de las microempresas, a pesar de ello, se necesita tener una actitud de cambio y tolerancia a nuevas tecnologías por parte de las microempresas.

Sánchez (2023) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Gestión de calidad en atención al cliente en la micro y pequeña empresa de venta de celulares Rimay Connection SAC, del distrito de San Vicente de provincia de Cañete, 2021*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en la micro y pequeña empresa de venta de celulares Rimay Connection SAC, del distrito de San Vicente de provincia de Cañete, 2021. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental-transversal. Para el recojo de la información se trabajó con dos poblaciones, una conformada por 10 trabajadores de la empresa y otra conformada por 150 clientes de la empresa, y como muestra se utilizó en la poblacion-1 a los 10 colaboradores, y en la poblacion-2 a 108 clientes. Se usó como técnica de la encuesta, y como instrumento de

recolección el cuestionario se realizaron 09 preguntas para las dos variables, obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los trabajadores respondieron que están totalmente de acuerdo que los procesos realizados en la empresa son suficientes, el 80% expresaron que están totalmente de acuerdo que los procesos que realiza la empresa están bien articulados, el 60% indicaron que está totalmente de acuerdo que el supervisor o jefe inmediato está pendiente del cumplimiento de los procesos realizados en la empresa, el 50% contestaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa debería implementar más procesos para mejorar el servicio, el 80% mencionaron que están totalmente de acuerdo que la empresa debería reducir los procesos para mejorar el servicio, el 64% de los clientes respondieron que están totalmente de acuerdo que, en el caso de presentarse un problema, el 74% manifestaron que están totalmente de acuerdo que la atención brindada por los colaboradores ha sido efectiva, el 69% expresaron que están totalmente de acuerdo si volvería a comprar algún producto en esta empresa, el 71% contestaron que están totalmente de acuerdo que la atención brindada ha superado sus expectativas. Concluye con respecto a la gestión de calidad, esta tiene las características que está bien estructurado los procesos, que se lleva un control de los mismos y que tiene constante mejora; asimismo respecto a la atención al cliente, esta tiene las características de la empresa es eficiente en la resolución de problemas, el servicio cumple con la satisfacción del cliente, así como genera en ellos lealtad, superando sus expectativas; así como la elaboración de una propuesta de plan de mejora. La recomendación es crear un plan de sensibilización de los colaboradores y un plan de acercamiento a los clientes.

Variable 2: Desempeño organizacional

Debido a la falta de estudios específicos basados en la variable desempeño organizacional, se ha determinado buscar y presentar investigaciones pertenecientes al mismo sector, así como de en lugares cercanas a nivel local o regional. Estas investigaciones abarcan variables de desempeño en general que guardan relación con el objeto de estudio de la investigación.

Rivera (2021) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Profesionalización y desempeño organizacional en el mercado San Pedro Mala 2021*. Tuvo como objetivo general: general determinar la relación entre la profesionalización y el desempeño organizacional en el Mercado San Pedro de Mala 2021. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel

descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población de 510 empresas familiares que trabajan en el mercado de San Pedro de Mala, y la muestra con que se trabajó fue de 220 empresas familiares. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 06 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 43.6% refirieron que a veces se da la relación entre la profesionalización y el desempeño organizacional, el 45.9% manifestaron que a veces se da la relación entre la cultura organizacional y el desempeño organizacional, el 42.7% manifestaron que casi siempre existe una relación entre selección y desempeño organizacional, el 48.6% refirieron que casi siempre existe una relación entre liderazgo y desempeño organizacional, el 41.4% refirieron que a veces existe una relación entre capacitación y desempeño organizacional, el 45.9% expresaron que a veces existe una relación entre proceso de profesionalización y desempeño organizacional. Como conclusión, se llegó a explicar que la mejora de herramientas en la gestión de manera general conlleva a los locatarios aumentar la eficiencia en la atención al cliente, en tanto, conocer el rendimiento durante el funcionamiento del negocio es primordial. De esta manera la mejora en los procesos generales de gestión mejora el rendimiento de cada puesto del mercado.

Benites (2020) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: Grupo FECOMAT E.I.R.L. Cañete, año, 2019*. Tuvo como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: FECOMAT E.I.R.L, San Vicente de Cañete, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental transversal. Para el recojo de la información se trabajó con una población de 05 mypes del sector comercio dedicado a la ventas de alimentos procesados en el distrito de San Vicente de Cañete, y para la muestra 1 se trabajó con 14 trabajadores de la mype FECOMAT E.I.R.L, y en la muestra 2 con 30 clientes corporativos de la mype FECOMAT, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, elaborando 21 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: en lo que respecta a los clientes: el 100% de los clientes indicaron que están de acuerdo con la aceptación de los productos de FECOMAT, el 100% de los clientes indicaron estar de acuerdo con los precios conforme al mercado, el 97% refirieron estar de

acuerdo de encontrar los productos que requieren, el 97% expresaron sentirse satisfecho con la atención que brinda FECOMAT, el 100% manifestaron que FECOMAT si cumple con entregar los productos a tiempo, el 97% refirieron que siempre FECOMAT cumple en ofrecerles lo que buscan, el 87% señalaron que FECOMAT hace uso de la tecnología para las ventas, el 100% manifestaron que en FECOMAT recibieron una atención rápida, el 97% respondieron que en FECOMAT se debe mejorar el proceso de ventas para el cumplimiento de las expectativas de los clientes, el 100% indicaron que confían en la calidad de los productos de FECOMAT. En lo que respecta a los trabajadores: el 97% de los trabajadores respondieron que si son proactivos en lo que concierne a su trabajo, el 100% indicaron que si cumplen con sus obligaciones laborales en el tiempo indicado, el 93% señalaron que si cumplen con las metas y objetivos trazados por la empresa, el 93% expresaron que su rendimiento si es el esperado por la empresa, el 100% manifestaron que si reciben beneficios laborales de la empresa, el 100% indicaron que si sienten identificados con la empresa, el 100% respondieron que si son motivados por la mype FECOMAT, el 86% contestaron que si hacen uso de sus capacidades para asumir retos y resolver problemas, el 93% mencionaron que son participativos y están siempre dispuestos a colaborar cuando lo amerite, el 64% indicaron que no reciben capacitaciones por parte de FECOMAT para el cumplimiento de sus funciones, el 100% respondieron estar satisfechos y contentos de trabajar en FECOMAT. Se concluye: Es necesario elaborar una propuesta de mejora que garantice la buena gestión y el desempeño laboral de los trabajadores en una organización ya que todo esto tiene como finalidad la existencia de la buena calidad que podrían recibir los clientes. También es necesario determinar las características del desempeño laboral que los trabajadores deben de tener en cuenta para no carecer de conocimientos de lo que debe de ser una verdadera forma de vender. Del mismo modo se determinó que no todos los trabajadores cumplen con las metas y objetivos al no colaborar en el desarrollo de una propuesta de mejora que determinen buenos resultados afectando la buena gestión de calidad. Y, por último, la falta de capacitaciones hacia los trabajadores debilita el buen desempeño laboral y por ende la buena gestión dentro de la MYPE.

Bautista (2020) en su tesis de licenciatura para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete, 2020*. Tuvo por objetivo general: Elaborar la propuesta de

mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño transversal-no experimental. Para el recojo de la información se trabajó con una población de 09 mypes del sector comercio del distrito de imperial, y se fijaron 07 mypes como muestra por un tema de accesibilidad de información. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, elaborando 18 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 57% indicaron que casi siempre las condiciones físicas en la tienda de abarrotes son apropiadas para un mejor desempeño, el 71% respondieron que ocasionalmente para los encargados de las tiendas es importante las condiciones físicas de la tienda para un mejor rendimiento, el 57% contestaron que casi siempre los encargados de las tiendas cumple con las condiciones físicas de bioseguridad para la protección de su personal, el 71% señalaron que siempre los dueños de las tiendas hacen participes a su personal de los objetivos de las tiendas, el 86% nunca los responsables de la tiendas dan un salario acorde a las actividades que realizan el personal, el 71% expresaron que nunca los encargados de la tienda dan un incentivo salarial reconociendo el buen desempeño de los colaboradores, el 43% indicaron que casi siempre y ocasionalmente toman en cuenta lo importante que es la confianza para mejorar la convivencia entre el colaborador y el encargado, el 43% señalaron que casi siempre existe confianza entre los trabajadores, para un mejor rendimiento en su labores, el 57% respondieron que siempre los trabajadores de las tiendas mantiene un buen clima laboral ayudando a tener un mejor desenvolvimiento en sus labores, el 57% expresaron que siempre los encargados de las tiendas afirman que habiendo un buen clima laboral habrá un mejor rendimiento y desempeño, el 43% contestaron que siempre existe una comunicación de los trabajadores de las tiendas, ya que es muy importante para una adecuada convivencia, el 57% manifestaron que casi nunca los responsables de las tiendas reconocen la labor de sus trabajadores de las actividades que realizan, 57% indicaron que casi nunca los responsables motivan a su personal por cumplir con sus labores por su buen desempeño, el 57% refirieron que ocasionalmente afirman que la planificación es vital para una buena atención a los clientes, el 57% expresaron que siempre existen un plan de control para cumplir con los protocolos de bioseguridad para la protección de los personales, el 43% señalaron que siempre los personales cumplen con el control de los protocolos de bioseguridad para la adecuada atención al cliente, el 43% refirieron que siempre los encargados brindan una atención óptima para satisfacer las

necesidades de los clientes, el 57 % mencionaron que casi siempre los encargados implementan estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades del cliente. Se concluye: Los encargados de la tienda no motivan a su personal, así mismo no hay compromiso, para un mejor rendimiento y desempeño deseado. No existe una buena comunicación entre los colaboradores, la cual afecta el desempeño para la atención. No hay un trabajo en equipo de los colaboradores, por la cual el desempeño en ellos es desfavorable para la tienda. No cumplen el proceso medidas de bioseguridad y distanciamiento social en las atenciones que realiza el personal hacia los clientes. No hay una adecuada atención por parte de los colaboradores hacia los clientes, lo que motiva a perder clientes por la mala atención. Mayormente en las tiendas no hay un clima laboral adecuado entre los colaboradores, ya que repercute en su desempeño del día a día. No cumplen con los factores ambientales e higiénicos adecuados en las tiendas, la cual afecta el rendimiento, la salud física y mental de los trabajadores.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión de calidad

Es el conjunto de normas que interactúan entre sí en una institución, en la que se establecen las acciones de manera justificada, con la finalidad de orientar y monitorear, sobre todo, la de unificar todos los procedimientos de gestión de la institución, como si fuese un único sistema. Es decir, es la parte del sistema de gestión centrada en obtener resultados que satisfagan las necesidades de los usuarios (Morgensterin, 2021).

Es el conjunto de métodos utilizados para normativizar una cosa, su función principal es ser parte de la organización, con la finalidad de brindar información sobre todas las descripciones definidas del producto al departamento de fabricación, con el objetivo de que estas logren que se produzcan según las descripciones referidas (Jabaloyes et al., 2020).

La gestión de calidad es el funcionamiento exitoso adecuadamente dirigida y planificada de un sistema en una organización, ayudando no solo a mejorar su eficiencia operativa, también en disminuir costos, mejorar su reputación y confianza en el mercado, así como el de competir empresarialmente (Murrieta et al., 2020).

La gestión de calidad se define como un conjunto de normas y métodos interrelacionados que establecen acciones justificadas dentro de una organización, con el objetivo de unificar y

monitorear todos los procedimientos de gestión como un sistema cohesionado. Este enfoque no solo busca satisfacer las necesidades de los usuarios, sino que también proporciona información esencial al departamento de fabricación para asegurar que los productos se produzcan de acuerdo con las especificaciones definidas. Un sistema de gestión de calidad bien implementado permite a las organizaciones operar de manera más eficiente, reducir costos y mejorar su reputación y confianza en el mercado.

Importancia de la gestión de calidad

La gestión de calidad es fundamental para las organizaciones, ya que permite garantizar la satisfacción del cliente y mejorar la competitividad en el mercado. La calidad de los productos y servicios ofrecidos es uno de los factores clave del éxito de una empresa, y garantizar la calidad hará que nuestros productos sean más competitivos e incrementará la satisfacción del cliente. Esto resalta la necesidad de implementar sistemas de gestión de calidad que aseguren que los productos cumplan con los requisitos de los usuarios (Alonso, 2024).

Objetivos de la gestión de calidad

Los objetivos de la gestión de calidad incluyen la mejora continua de los procesos y la satisfacción del cliente. Otro objetivo de la gestión de calidad total es la satisfacción total y sustentable del cliente. Además, un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos y a cumplir con requisitos legales, lo que contribuye a mantener la satisfacción de clientes y proveedores (Alonso, 2024).

Características de la gestión de calidad

Las características de un sistema de gestión de calidad efectivo incluyen la planificación, control y optimización de procesos. También refiere que, es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios. Además, la gestión de calidad debe abarcar todas las áreas de la empresa, integrando la calidad en cada fase del proceso productivo, desde el diseño hasta la atención al cliente (Alonso, 2024).

Dimensión 1. Calidad del producto

Es la característica física, su funcionalidad y naturaleza de un producto, en base al nivel de calidad como son la durabilidad, confiabilidad, precisión, facilidad de operación, reparación del producto y otros atributos, con el objetivo de cumplir y satisfacer las necesidades del consumidor. Todas estas condiciones generan confianza y lealtad en el tiempo en el consumidor (Espejo, 2023).

La calidad de un producto tiene un concepto multidimensional, debido a que se contemplan diversidades de cualidades de un objeto, distinguiéndose definiciones de la calidad objetiva y de la percibida. Donde la calidad objetiva mide lo que se puede ver y verificar del producto, y la calidad percibida, es la apreciación del consumidor sobre la calidad del producto, siendo este lo que más influye en una compra (Díaz et al., 2022).

La calidad de un producto, se determina con la conformidad del consumidor sobre el producto, determinando la calidad del mismo, es por eso que las organizaciones deben tomar en conocimiento de la perspectiva y de los beneficios que desean recibir los consumidores, para de esta manera, responder con atención cubrir esa necesidad (Rey et al., 2022).

La calidad de un producto se define no solo por sus características físicas y funcionales, como durabilidad, confiabilidad y facilidad de operación, sino también por su capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor. Esta calidad se presenta como un concepto multidimensional que abarca tanto la calidad objetiva, que se puede medir y verificar, así como la calidad percibida, que refleja la apreciación del consumidor. Esta última es fundamental, ya que influye significativamente en las decisiones de compra y en la lealtad del cliente a lo largo del tiempo. Para que las organizaciones puedan ofrecer productos de alta calidad, es esencial que comprendan las expectativas y necesidades de los consumidores.

Indicador 1. Valor agregado

Se puede describir al valor agregado de una organización como la resta entre los ingresos obtenidos por el resultado de la venta de sus productos, con los gastos directos que se generan en el proceso de producción de un bien, posterior al haber realizado los ajustes que se requieran de los stocks (Riaño et al., 2021).

Indicador 2. Durabilidad del producto

Explicar sobre de la durabilidad de un producto, a la cual se la determina como la vida operativa o técnica del producto dentro de un estado de perfecto funcionamiento de uso. Hallándose supeditada a las múltiples circunstancias como son: el cumplimiento normativo, adaptación a las actuales tendencias del mercado, a los desarrollos tecnológicos, y al comportamiento de los clientes (Polo, 2023).

Indicador 3. Rendimiento adecuado

Se entiende por rendimiento adecuado a las capacidades que facilitan, a quien las tenga, en poder realizarlas para alcanzar sus objetivos. Se puede sustentar que, el hecho de tener alguna capacidad o habilidad, no significa que la pongas en aplicación. Es por eso que, la tenencia no quiere decir que siempre la tengas que ejecutar (González, 2021).

Dimensión 2. Calidad del servicio

La calidad del servicio tiene diversas definiciones importantes según autores en el ámbito empresarial, pero todos concluyen relacionándola de manera directa con la satisfacción del cliente, y por consiguiente logrando el éxito de la organización, motivo por el cual, las organizaciones deben poner mayor importancia en este aspecto, buscando de mejorar de manera constantemente la calidad de sus servicios (García, 2023).

La calidad, desde la perspectiva de los servicios, es un concepto que requiere tener un criterio más preciso para conceptualizarla y, sobre todo, para medirla. No se puede dejar la medición de algo intangible basada únicamente en las percepciones individuales de los usuarios, ya que cada ser humano tiene su propia percepción y, por lo tanto, las mediciones e impresiones de la calidad en los servicios podrían variar considerablemente según la perspectiva de cada usuario (Izquierdo, 2021).

La calidad del servicio se entiende como la atención que brindan las personas a los consumidores y/o usuarios que buscan beneficiarse de algo. En este contexto, es fundamental comprender las necesidades y percepciones de los clientes para ofrecer una experiencia satisfactoria. Una vez que se han identificado estas necesidades, es esencial trabajar en el enfoque que se desea implementar, manteniendo una organización estructurada y racionalmente distribuida para asegurar la satisfacción del consumidor, tanto interno como externo. Además,

la calidad del servicio está determinada por la capacitación que recibe el personal de la organización, quienes juegan un papel clave en la interacción con los clientes. La amabilidad y la eficiencia del equipo son aspectos cruciales que contribuyen a la primera impresión y afectan la percepción del cliente sobre el producto y el servicio ofrecido (Ferrer y Ruiz, 2022).

La calidad del servicio es un factor determinante en la satisfacción del cliente y, por consiguiente, en el éxito de las organizaciones. A pesar de que existen diversas definiciones sobre este concepto en el ámbito empresarial, todos los enfoques coinciden en su relevancia para lograr la lealtad del consumidor. Para medir la calidad de los servicios, es esencial adoptar criterios precisos que trasciendan las percepciones individuales, ya que estas pueden variar ampliamente entre los usuarios.

Indicador 1. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva se fundamenta en una actitud personal positiva al relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones sin recurrir a descalificaciones, reproches o confrontaciones. Es el enfoque adecuado para interactuar con otras personas al compartir deseos y sentimientos, tanto agradables como desagradables, de manera directa, sin negar ni menospreciar los derechos de los demás, y sin experimentar restricción o ansiedad inadecuada que dificulte las relaciones interpersonales. Implica defenderse sin agredir ni adoptar una postura pasiva frente a conductas de otros que consideramos poco colaborativas, inapropiadas o irracionales (Rodríguez V, 2024).

Indicador 2. Compromiso con el cliente

El customer engagement, o compromiso del cliente, se define como una estrategia que busca establecer una conexión más profunda, concreta y emocional con los clientes de una marca. Esta técnica puede implementarse tanto en el ámbito de ventas como en el de marketing. En este último, se puede incentivar el compromiso del cliente a través de la creación de campañas de marketing más específicas, la producción de contenido relevante y la interacción en redes sociales, entre otros métodos. Además, en el contexto de ventas, se pueden considerar diferentes enfoques que fomenten interacciones con el público y que se centren en realizar ventas (Da Silva, 2021).

Indicador 3. Empatía con el cliente

La empatía es la habilidad de una persona para reconocer y comprender los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, fundamentada en el reconocimiento del otro como un igual, es decir, como un individuo con su propia mente. Esta capacidad es esencial para la vida social, ya que implica entender a los demás desde su perspectiva en lugar de la propia, o experimentar indirectamente sus sentimientos y percepciones. Aunque la empatía no necesariamente conlleva una motivación para ayudar, puede servir como base para la solidaridad o la angustia personal, lo que puede llevar a una reacción. En el ámbito comercial, cultivar empatía por parte del vendedor hacia el cliente puede proporcionar importantes beneficios (Scipion, 2023).

Indicador 4. Rendimiento del personal

Para implementar mejoras en el rendimiento del personal, es importante comprender cómo se llevan a cabo las tareas y responsabilidades dentro de una organización, considerando la calidad, el tiempo y la forma de ejecución. Medir y evaluar el rendimiento del personal es fundamental, ya que, lo que no se mide no se puede mejorar. Así mismo, es importante mantener una comunicación constante con los empleados para establecer expectativas y fomentar el desarrollo a través de retroalimentación. También, se debe implementar un plan de acción para mejorar las competencias, realizar un seguimiento del progreso y establecer sistemas de reconocimiento y recompensa que motiven a los empleados. Muchas organizaciones enfrentan dificultades para medir el rendimiento debido a la falta de claridad en los objetivos y a la incapacidad de observar comportamientos que reflejen el desempeño de los empleados (Arnaiz, 2023).

Indicador 5. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta en el servicio al cliente se refiere a la habilidad de la empresa para atender las solicitudes de manera oportuna. El tiempo de respuesta abarca el período desde que se inicia una solicitud hasta que se proporciona la primera respuesta y se completa la atención. Es fundamental que la respuesta sea siempre satisfactoria. Por lo tanto, es crucial enfocarse tanto en el tiempo como en la solución de los problemas de los clientes, con el objetivo de brindarles una experiencia agradable. Si un cliente puede comunicarse rápidamente con el

negocio, pero no recibe una solución pronta, su esfuerzo será en vano y no se logrará la satisfacción del cliente. Lo ideal es ofrecer una buena experiencia en el menor tiempo posible (Polo, 2023).

Variable 2: Desempeño organizacional

El desempeño de una organización depende en gran medida de su capacidad para afrontar los retos impuestos por el entorno empresarial, siendo fundamental medir el desempeño para obtener información útil, relevante y confiable que permita a los directivos diseñar acciones estratégicas orientadas a mejorar la eficiencia y competitividad de la organización. El desempeño organizacional es uno de los conceptos más importantes en el campo de la gestión estratégica y de los estudios organizacionales (Barradas et al., 2021).

El desempeño organizacional se refleja cómo un conjunto de elementos que interactúa de manera integral para alcanzar los objetivos establecidos, incluyendo aspectos como resultados financieros, calidad, estructura funcional, innovación, ambiente de negocios, satisfacción del cliente y participación en el mercado. También implica la capacidad de adquirir y gestionar recursos humanos, materiales y financieros para lograr las metas de la organización. Su estudio es crucial, ya que ofrece a los tomadores de decisiones la oportunidad de identificar áreas de mejora al evaluar si las acciones implementadas están produciendo los resultados esperados. Además, que combina factores objetivos, que se pueden medir a través de indicadores financieros, con factores subjetivos, que se evalúan mediante la calidad del producto, la efectividad del marketing, el valor añadido, la satisfacción del cliente y otras métricas de eficiencia organizacional (Bernal et al., 2020).

El desempeño organizacional se define como una evaluación sistemática de cada individuo en función de su desarrollo en las funciones asignadas, así como de los objetivos y resultados alcanzados, con el fin de mejorar su rendimiento y su contribución al negocio de la organización. También se considera una perspectiva integradora que se basa en los comportamientos y efectos de un trabajador durante un período específico. Así mismo, es fundamental identificar los factores que faciliten un desempeño organizacional eficiente en las empresas, ya que esto es crucial para mantener la competitividad y asegurar su permanencia en el mercado (Chiavenato, 2020).

El desempeño organizacional es un factor determinante para el éxito de una empresa, ya que su capacidad para enfrentar los desafíos del entorno empresarial influye directamente en su eficiencia y competitividad. Medir este desempeño es importante, ya que proporciona información valiosa que permite a los directivos tomar decisiones estratégicas informadas. Este concepto abarca una variedad de elementos interrelacionados, incluyendo resultados financieros, calidad, innovación y satisfacción del cliente, y también implica la gestión efectiva de recursos humanos, materiales y financieros. Además, el desempeño organizacional se evalúa tanto a través de indicadores objetivos como de factores subjetivos, lo que permite una visión integral del rendimiento de la organización, debiéndose identificar los elementos que contribuyen a un desempeño eficiente que garantice la competitividad y sostenibilidad en el mercado empresarial.

Importancia del desempeño organizacional

El desempeño organizacional es un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de las empresas, ya que influye directamente en su capacidad para alcanzar objetivos estratégicos. Es por eso que, la evaluación del desempeño organizacional es fundamental para identificar áreas de mejora y optimizar la gestión de tareas, lo que permite a las empresas tomar decisiones estratégicas que conducen al logro de sus metas (Palacios et al., 2024).

Objetivos del desempeño organizacional

Los objetivos del desempeño organizacional incluyen mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción del cliente. Las organizaciones deben buscar no solo medir su rendimiento a través de métricas tradicionales, sino también integrar aspectos como la sostenibilidad y la responsabilidad social en sus evaluaciones, lo que refleja un enfoque más holístico hacia el éxito organizacional (Palacios et al., 2024).

Características del desempeño organizacional

Las características del desempeño organizacional abarcan la capacidad de adaptación y la cultura de mejora continua. Motivo por el cual, un modelo de desempeño organizacional efectivo debe promover un clima laboral positivo y facilitar la identificación y desarrollo de las

competencias del personal, lo que contribuye a una mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos institucionales (Palacios et al., 2024).

Dimensión 1. Desempeño en la función

El desempeño de las funciones se refiere a las acciones y conductas sobresalientes de un empleado que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas organizacionales. El éxito del desempeño depende de un conjunto de características individuales que se manifiestan a través de la conducta, como cualidades, capacidades, habilidades y necesidades que interactúan en el trabajo y en la organización. Estos comportamientos pueden afectar los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando actualmente en las organizaciones (Bautista et al., 2020).

El desempeño en la función se refiere al conjunto de acciones y comportamientos que exhibe un individuo en su puesto de trabajo dentro de una organización, y está relacionado con las responsabilidades, tareas y actividades que debe llevar a cabo. Diversas variables pueden influir en el desempeño de un trabajador. Entre las más relevantes identificadas en este estudio se destacan la estructura de la organización, la motivación del empleado, sus habilidades y sus actitudes (Pineda et al., 2023).

El desempeño en la función se refiere a la forma en que los trabajadores de una organización cumplen con las funciones y tareas asignadas para realizar sus labores en el cargo que ocupan. Esto está determinado por sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades, orientadas a la búsqueda de los objetivos establecidos. El desempeño produce comportamientos y cambios que ayudan tanto a la organización como a los propios empleados a determinar qué tan eficientes y eficaces son para lograr las metas propuestas (González y Vilches, 2021).

El desempeño en la función es fundamental para el crecimiento y éxito de las organizaciones, ya que se refiere a las acciones y comportamientos de los empleados que facilitan el logro de las metas organizacionales. Este desempeño está influenciado por una variedad de características individuales, como cualidades, habilidades y necesidades, que interactúan en el entorno laboral. Además, factores como la estructura organizativa y la motivación del empleado juegan un papel crucial en la efectividad de su desempeño. En última instancia, el desempeño no solo refleja la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus

responsabilidades, sino que también es un indicador esencial de su contribución al éxito general de la empresa.

Indicador 1. Orientación de resultado

La orientación de resultados se presenta como un enfoque gerencial clave que prioriza el logro de metas y objetivos específicos y medibles. Este enfoque no solo implica la definición de metas claras y la identificación de indicadores de desempeño para evaluar el progreso, sino que también fomenta una cultura centrada en el cliente. Al enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios finales, la orientación a resultados asegura su satisfacción y lealtad, lo que a su vez contribuye al éxito y sostenibilidad de la organización. En definitiva, adoptar este enfoque permite a las empresas alcanzar sus objetivos de manera efectiva mientras fortalecen sus relaciones con los clientes (Arellano , 2023).

Indicador 2. Capacidad laboral

La capacidad laboral es definida como: la habilidad efectiva para llevar a cabo con éxito una actividad laboral específica en condiciones normales. Esta capacidad se manifiesta a través de un conjunto de competencias que incluyen tanto la ejecución de tareas como atributos personales como actitudes y habilidades. Por lo tanto, es esencial contar con una metodología de evaluación que permita valorar adecuadamente estas capacidades en el contexto laboral, asegurando que se reconozcan tanto las aptitudes requeridas como las condiciones del entorno de trabajo (Luna, 2023).

Indicador 3. Calidad

La definición de calidad ha ido cambiando en el tiempo, enfocándose no solo en la satisfacción del cliente y en la innovación de nuevos productos, sino también en responder a las demandas del mercado, en un tiempo corto ya un menor costo, evitando las fallas en el proceso de producción, entonces, el cambio de la definición paso del control de la calidad, el aseguramiento de la calidad, a una calidad total, convirtiéndose en un proceso multidimensional (Pincay y Parra, 2020).

La calidad es una causa decisiva para la sobrevivencia en la competencia en el entorno empresarial, debido a que los clientes esperan productos y servicios de alta calidad, y las

organizaciones que puedan llevar a cabo con estas exigencias de los consumidores, generando la satisfacción y lealtad de los clientes (Murrieta et.al, 2020).

El concepto de calidad la define como el grado en que un conjunto de características únicas de un producto o servicio cumple con los requisitos requeridos. En el caso de defecto se describe como la no satisfacción relativa a un uso previsto o especificado del producto o servicio a consumir (Paredes et al., 2023).

Indicador 4. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son fundamentales para el desarrollo integral de las personas, ya que les permiten adquirir habilidades sociales, establecer vínculos significativos y aprender a relacionarse de manera respetuosa y efectiva. Este tipo de aprendizaje es esencial en las organizaciones, donde se busca formar individuos capaces de interactuar de manera positiva y constructiva en la sociedad (Londoño y Mejía, 2023).

Indicador 5. Conflictos

En el contexto social, los conflictos son considerados como elementos inevitables que emergen en diferentes áreas de la vida. Este fenómeno también se presenta en el entorno laboral, donde los desacuerdos entre empleados y empleadores son situaciones comunes. Esto resalta la importancia de crear sistemas de gestión que promuevan la prevención de estos conflictos (Abarca et al., 2020).

Dimensión 2. Características individuales

Un individuo es un ser humano único e irreplicable, con características físicas, psicológicas, socioculturales y biológicas distintivas. Los individuos son considerados unidades básicas de la sociedad, capaces de desarrollar una identidad propia a través de sus experiencias y relaciones con el entorno. Algunas de las características más destacadas de un individuo incluyen su unicidad, autonomía, inteligencia, conciencia, sociabilidad, capacidad de cambio y desarrollo, identidad propia y habilidad para aprender. Cada persona es única y puede tener características adicionales o diferentes a las mencionadas, lo que la convierte en un ser complejo y fascinante dentro del conocimiento humano (Reina, 2023).

La individualidad de cada persona se basa en una combinación única de factores, como la genética, el entorno familiar, las influencias sociales, las experiencias de vida, las habilidades cognitivas y emocionales, entre otros. Estos elementos interactúan y contribuyen a moldear la personalidad de cada individuo, su forma de percibir, interpretar y relacionarse con la realidad. Además, cada individuo experimenta y maneja las emociones de forma particular, lo que se refleja en su estilo de afrontamiento y manejo del estrés. La individualidad también se manifiesta en la forma en que cada persona procesa la información, aprende, piensa y resuelve problemas. Cada individuo tiene un estilo cognitivo único, que puede incluir preferencias por la información visual, auditiva o kinestésica, así como distintas estrategias y habilidades para la toma de decisiones y la resolución de conflictos (Martínez, 2023).

La individualidad se caracteriza por tener varias propiedades que destacan la singularidad de cada persona. En primer lugar, cada individuo es único e irreplicable, con condiciones y características propias que lo diferencian de los demás. También implica que cada persona actúa según sus propias ideas, deseos y principios, lo que se traduce en emociones y sensaciones distintas que pueden variar incluso ante la misma situación. Aunque múltiples individuos compartan un entorno, cada uno lo interpretará de manera diferente, reflejando su perspectiva única. Asimismo, la forma de comunicación de cada persona es particular, incluso si utilizan el mismo idioma (Ricardo, 2021).

Un individuo es un ser humano único e irreplicable, con características físicas, psicológicas, socioculturales y biológicas que lo distinguen de los demás. Como unidades básicas de la sociedad, los individuos desarrollan una identidad propia a través de sus experiencias y relaciones. Cada individuo también maneja sus emociones de manera particular, lo que se refleja en su estilo de afrontamiento y en cómo procesa la información, aprende y resuelve problemas. Aunque varias personas compartan un mismo entorno, cada una lo interpretará de forma diferente, mostrando su perspectiva única. En resumen, la individualidad es un conjunto de características que hacen que cada persona sea distintiva y valiosa en la sociedad.

Indicador 1. Iniciativa

La iniciativa se define como la habilidad de tomar decisiones y llevar a cabo acciones con el fin de alcanzar objetivos y metas. Implica la capacidad de asumir el control y actuar sin

esperar a que otros lo hagan por uno. Este comportamiento es típico de aquellos individuos que pueden reconocer oportunidades y utilizarlas para lograr sus propósitos (Miñan, 2024).

Indicador 2. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es fundamental en la dinámica de la mayoría de las organizaciones. Según los autores, colaborar en equipo puede incrementar la productividad, la innovación, la creatividad y la satisfacción laboral, además de mejorar la calidad de los resultados. Estas mejoras pueden ofrecer a la empresa una ventaja competitiva y contribuir a un mejor ambiente laboral para los empleados. Existen diversas teorías y enfoques para implementar un trabajo en equipo efectivo, que incluyen principios del trabajo en equipo, estilos de liderazgo y gestión de equipos. Estos enfoques establecen una base sólida para que la organización forme equipos eficientes y cohesionados (Rivas, 2023).

Indicador 3. Colaboración

La colaboración implica la acción de trabajar en conjunto con una o más personas para llevar a cabo un proyecto, tarea o para desarrollar ideas y procesos. En el entorno laboral, la colaboración ocurre cuando varias personas se unen para alcanzar un objetivo común que resulta beneficioso tanto para el equipo como para la empresa (Gaitán, 2022).

Indicador 4. Organización

En términos generales, las definiciones presentadas destacan que una organización se configura a partir de tres componentes fundamentales: un objetivo o finalidad común para todos sus miembros, las personas que la integran y una estructura deliberada. Aunque estos tres elementos: objetivos, personas y estructura, son esenciales para definir lo que es una organización, cada uno de ellos plantea consideraciones importantes que ayudan a comprender la complejidad y la naturaleza a menudo incierta de las organizaciones (Garcés, 2020)

Indicador 5. Metas

Son los propósitos que deseamos alcanzar, los cuales se basan en nuestras aspiraciones y deseos personales. Una meta se define como la dirección hacia la cual se orientan nuestras acciones y deseos, y generalmente se asocia con los objetivos que una persona o una

organización se propone. Para lograr estas metas, es necesario dedicar esfuerzo y persistencia. Una mentalidad positiva, una sólida ética de trabajo, principios y valores claros, junto con la fijación de objetivos diarios, pueden generar cambios significativos en tu proyecto de vida, facilitando así el establecimiento y cumplimiento de las metas y objetivos planteados (Porrás, 2021).

Marco conceptual

Gestión

La gestión es definida como el conjunto de actividades que dirigen de manera ordenada y consecutivas a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa (Mendoza y Moreira, 2021).

La gestión administrativa de una manera amplia, se puede definir como un proceso, efectuado por el consejo de administración y los demás miembros de una entidad, diseñado para proporcionar un grado razonable de seguridad (Pacheco, 2023).

Microempresa

La microempresa se define como un negocio que puede ser operado por una sola persona o por miembros de una familia, y que se dedica a la producción y comercialización de bienes o servicios. Generalmente, cuentan con menos de 10 empleados y sus operaciones suelen ser llevadas a cabo por personas con ingresos bajos. El representante de la microempresa tiene autonomía en la gestión de productos, mercados y costos. Además, estas pequeñas empresas son consideradas como una importante fuente de ingresos que contribuye a mejorar la economía familiar (Alvarado et al., 2021).

Planificación estratégica

La planificación estratégica representa una evolución de la planificación tradicional, ya que implica un análisis profundo del ambiente interno y externo de la empresa. A partir de este diagnóstico, el estratega formula la filosofía empresarial que guiará el presente y futuro de la organización. Además, genera estrategias concretas para alcanzar los objetivos a lo largo del tiempo. Es por eso que tanto empresas públicas como privadas basan su trabajo en la

planificación estratégica, de la cual se derivan presupuestos, cronogramas y mapas estratégicos. Estos instrumentos permiten distribuir eficientemente los recursos y los esfuerzos entre los colaboradores, alineándolos con la visión y misión de la compañía (Navarrete et al., 2023).

Sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad se define como un sistema que establece la política y los objetivos que la organización debe seguir para alcanzar la calidad. Según diversos autores, este sistema se presenta como una manera de estructurar y organizar las operaciones de la empresa, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento. Al implementar un sistema de gestión de calidad, las organizaciones pueden volverse más rentables, competitivas y capaces de adaptarse a las dinámicas cambiantes del mercado (Reyes et al., 2022).

Satisfacción del cliente

Para alcanzar la satisfacción del cliente, es fundamental comprender el funcionamiento de la mente del consumidor. Este análisis involucra la colaboración de varios departamentos dentro de la empresa, como finanzas, mercadotecnia y ventas. Además, realizar un seguimiento post-venta es importante, ya que permite evaluar la satisfacción del cliente y fomentar su lealtad hacia la marca (Miranda et al., 2021).

2.3. Hipótesis

Según Supo (2023) en su análisis sobre metodologías de investigación, explica que, los estudios descriptivos no requieren la formulación de hipótesis, ya que su propósito es caracterizar y proporcionar información sobre un conjunto de fenómenos, sin intentar establecer relaciones causales. Sólo busca caracterizar a la población estudiada, limitándose a describir y ordenar lo observado, en lugar de explicar las causas de las relaciones entre variables, esto implica que no se formulan hipótesis, ya que el objetivo es simplemente describir el fenómeno.

En la presente investigación titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024*, no se plantearon hipótesis, por ser una investigación de nivel descriptivo.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Cuantitativa

La investigación cuantitativa utiliza técnicas o métodos numéricos y estadísticos para medir, analizar datos y establecer relaciones entre las variables. Los datos se recolectan de manera sistemática, generalmente a través de encuestas y experimentos, con el fin de generar estadísticas y poder generalizar los resultados a poblaciones más grandes a partir de una muestra representativa (Hadi et al., 2023)

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, porque se utilizaron herramientas de medición y evaluación, las cuales fueron expresadas en porcentajes y números, lo que permitió una interpretación objetiva de los resultados.

Nivel de la investigación

Descriptivo

Los estudios descriptivos tienen como objetivo principal detallar las propiedades, características y perfiles de grupos, comunidades, objetos o cualquier fenómeno. Para ello, se recopilan y miden datos relacionados con la variable de estudio. En este tipo de investigación, se observa y describe diversos aspectos del fenómeno sin manipular las variables ni buscar relaciones de causa y efecto (Hadi et al., 2023).

El nivel de investigación de la presente investigación fue descriptivo, porque solo se describieron las características de las variables gestión de calidad y del desempeño organizacional.

Propuesta

El enfoque de propuesta implica el diseño de un plan que busca abordar un problema específico, fundamentado en un análisis previo de necesidades y orientado a generar soluciones efectivas y aplicables en un contexto determinado. Esta definición resalta la importancia de

estructurar adecuadamente la propuesta para asegurar su relevancia y viabilidad en el proceso de investigación (Hurtado, 2021).

Esta investigación fue de propuesta, porque se realizaron un plan de mejora de los resultados obtenidos en la investigación. Tomando en consideración los resultados obtenidos el gerente de la microempresa tomó la decisión de implementar el plan de mejora, con la finalidad de minimizar los problemas y superar los retos de la gestión de calidad y del desempeño organizacional.

Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental - transversal

No experimental

El diseño no experimental se define como la investigación donde no se efectúa la manipulación deliberada de las variables, en otras palabras, no se modifica en forma intencional las variables independientes para observar los resultados sobre otras variables, es decir, lo que realizas en esta investigación es observar o medir fenómenos y variables, tal como se encuentran en su entorno real (Rodríguez Y., 2020). La investigación fue de diseño no experimental porque no se manipularon por ningún motivo las variables gestión de calidad y desempeño organizacional, solo se presentaron conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

El diseño transversal, que también se le denomina transeccional, recopila información en un único punto temporal con el objetivo de caracterizar variables y analizar su impacto y relación entre ellas (Rodríguez Y., 2020). El estudio fue de corte transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un tiempo de inicio y un tiempo de fin específicamente el año 2024.

3.2. Población

La población de una investigación se refiere al conjunto de individuos o elementos de los cuales se busca información o conocimiento. En el contexto de un estudio científico, esta población está formada por individuos o elementos que comparten características específicas, sobre los cuales queremos sacar conclusiones o generalizaciones. La población puede variar en

tamaño, grande o pequeña, y puede ser accesible o no. Además, se puede dividir en diferentes grupos o subgrupos. Los investigadores utilizan técnicas estadísticas para seleccionar una muestra representativa de la población para obtener datos precisos y confiables (Hadi et al., 2023).

Para el presente trabajo de investigación se utilizó una población de 11 trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma para ambas variables gestión de calidad y desempeño organizacional.

Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión

Se incluyeron en la investigación a 11 trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete durante el año 2024.

Criterio de exclusión

Se excluyeron de la investigación a todos aquellos trabajadores que dejaron de laboral, o que se encontraban con algún tipo de licencia o de vacaciones durante el período de la realización de la encuesta. Así mismo, al trabajador que voluntariamente no quiso participar de la encuesta, también se le excluyó de la investigación.

Muestra

La muestra de una investigación se refiere al conjunto de individuos o elementos seleccionados de una población o universo para ser objeto de estudio. La muestra representa a la población y los resultados obtenidos se utilizan para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población en su conjunto. El tamaño y la composición de la muestra deben ser adecuados para que los resultados sean estadísticamente significativos y representativos de la población. Es esencial señalar que cuanto más grande y representativa sea la muestra, más precisas serán las conclusiones o generalizaciones que se puedan hacer sobre la población (Hadi et al., 2023).

Se utilizó una muestra de 11 trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma para ambas variables de gestión de calidad y desempeño organizacional.

Muestreo

El muestreo es un método esencial para elegir los elementos que conformarán una muestra dentro de una población total. Se basa en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios que permiten seleccionar un grupo de elementos que reflejan las características y situaciones de toda la población. En resumen, el muestreo es fundamental para realizar análisis representativos y obtener conclusiones válidas sobre un grupo más amplio (Hadi et al., 2023)

El muestreo que se realizó en el presente trabajo de investigación fue de manera censal.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración		
Gestión de calidad	Según Jabaloyes et.al (2020) es el conjunto de métodos utilizados para normativizar una cosa, su función principal es ser parte de la organización, con la finalidad de brindar información sobre todas las descripciones definidas del producto al departamento de fabricación, con el objetivo de que estas logren que se produzcan según las descripciones referidas.	Calidad del producto	Valor agregado Durabilidad del producto Rendimiento adecuado	Likert	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre		
		Calidad del servicio	Comunicación asertiva Compromiso con el cliente Empatía con el cliente Rendimiento del personal Capacidad de respuesta				
Desempeño organizacional	Para Chiavenato (2020) lo define como una evaluación sistemática de cada individuo en función de su desarrollo en las funciones asignadas, así como de los objetivos y resultados alcanzados, con el fin de mejorar su rendimiento y su contribución al negocio de la organización. También se considera una perspectiva integradora que se basa en los comportamientos y efectos de un trabajador durante un período específico. Así mismo, es fundamental identificar los factores que faciliten un desempeño organizacional eficiente en las empresas, ya que esto es crucial para mantener la competitividad y asegurar su permanencia en el mercado	Desempeño de la función	Orientación de resultado				
			Capacidad laboral				
			Calidad				
			Relaciones interpersonales				
						Características individuales	Conflictos
							Iniciativa
							Trabajo en equipo
							Colaboración
			Organización				
			Metas				

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Una técnica de recopilación de datos es un procedimiento utilizado para obtener información relevante para una encuesta o estudio en particular. Existen diversas técnicas de recopilación de datos como entrevistas, encuestas, observaciones, experimentos y análisis de documentos y datos existentes. Cada una de estas técnicas tiene sus ventajas y desventajas, por lo que el investigador debe elegir la que mejor se adapte a su proyecto, teniendo en cuenta los objetivos y la finalidad de la investigación (Hadi et al., 2023).

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta dirigida a los trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma para ambas variables de gestión de calidad y desempeño organizacional.

Instrumento

Los instrumentos de investigación son herramientas que se utilizan para recopilar información o datos como parte de un estudio o encuesta. Estas herramientas pueden incluir cuestionarios, entrevistas, observaciones, escalas de medición, entre otras (Hadi et.al).

El instrumento que se aplicó en la presente investigación fue el cuestionario, que fue elaborado con 18 preguntas para las variables de gestión de calidad y desempeño organizacional, ambas variables, de los cuales, para la primera variable gestión de calidad fueron 8 preguntas y, para la variable desempeño organizacional fueron 10 preguntas, las mismas que se utilizaron para su medición la escala de Likert, que fueron aplicadas a los trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma. Así mismo este cuestionario fue validado por tres expertos en administración, dos con grado de maestría, y uno con grado de doctor, y su confiabilidad se midió a través de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.735 para la variable gestión de calidad, y de 0.750 para la variable desempeño organizacional, lo que indica una excelente confiabilidad.

3.5. Método de análisis de datos

Una vez completada la recopilación de datos, estas se procesan y analizan para verificar la hipótesis de trabajo. Este procesamiento de datos puede ser realizado de forma manual o informatizada por el investigador. El objetivo del procesamiento de datos es obtener resultados

que permitan realizar el análisis de acuerdo con los objetivos, interrogantes e hipótesis planteadas en la investigación (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Para realizar el plan de análisis en la presente investigación se utilizaron las herramientas informáticas como son: el google chrome para la búsqueda de información de libros, revistas o artículos científicos para los antecedentes y bases teóricas, el word para el desarrollo del informe descriptivo de todo el proceso de estudio de la investigación, el excel para la elaboración y tabulación de tablas de frecuencias, así como del diseño de las figuras estadísticas de los resultados obtenidos en las encuestas, el power point para la elaboración y presentación de diapositivas que permitieron explicar y sustentar la investigación, el acrobat reader para la lectura de archivos digitales en PDF de libros, artículos y revistas científicas descargados de los repositorios de diversas universidades. También se hizo uso del turnitin para verificar la existencia de similitud con otras investigaciones, siendo el porcentaje máximo permitido del 25%, así como el uso de mendeley para las citas bibliográficas en normas APA de 7ma. generación.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación versión 001 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2024), actualizado por Consejo Universitario con Resolución N°0676-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: En la presente investigación se protegieron a las personas, respetando en todo momento su privacidad, no se colocaron sus datos personales, números telefónicos, dirección de domicilio, correos electrónicos en el consentimiento informado y en el cuestionario. Tampoco se tomaron fotografías de sus imágenes sin sus autorizaciones respectivas, y se comunicaron a los participantes que los datos proporcionados sólo tendrán fines de investigación.

Cuidado del medio ambiente: Como forma de contribuir con el medio ambiente, preservar la naturaleza y evitar la tala excesiva de los árboles, en esta investigación en la aplicación de la encuesta se minimizaron el uso del papel para el cuestionario, con ello se aportaron de manera efectiva con el cuidado del medio ambiente. Así mismo se realizaron un uso responsable de la

energía eléctrica de manera moderada, apagando los equipos electrónicos en momentos que no se realizaban avances del trabajo de investigación, como son: las computadoras o laptop y los equipos celulares.

Libre participación por propia voluntad: Esta investigación cumplió con este principio, debido a que se informaron oportunamente a la representante, así como a los trabajadores de la empresa Farmacia Roquefarma, sobre cuál es la materia y con qué finalidad se realizó la investigación. Así mismo, se proporcionó un consentimiento informado para cada uno de los participantes, quienes firmaron el documento autorizando su participación en la investigación. La encuesta y el desarrollo del cuestionario se aplicaron según como se estipula en el consentimiento informado. También, se atendieron todas las preguntas o inquietudes que los participantes de la microempresa tuvieron, con la finalidad de asegurar su seguridad durante su participación.

Beneficencia, no maleficencia: Es de beneficencia, porque buscó describir de manera científica las características de las variables de gestión de calidad y desempeño organizacional, permitiendo al representante de la microempresa y a los trabajadores, poder identificar y resolver las falencias que pueda estar afectando el desarrollo de la empresa. Al conocer estos problemas, el propietario puede poner en marcha estrategias y tomar decisiones informadas para el crecimiento de la empresa.

No maleficencia, se garantiza que la investigación no causó daño alguno a los participantes, a la representante, ni a la empresa. Se respetaron sus preferencias, como mantener el anonimato en sus respuestas, lo que les permitió expresarse con libertad sin preocuparse ante consecuencias negativas. Así mismo, se evitaron interrumpir sus actividades durante su horario laboral, asegurando que puedan cumplir con sus responsabilidades habituales sin ninguna interferencia.

Integridad y honestidad: En esta investigación se trabajaron con integridad y honestidad en todo el proceso de la investigación, recabando información real y veraz a través de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario, así como en la búsqueda de información recabada de libros, tesis, artículos científicos, revistas científicas, diarios y páginas confiables, que fueron

empleados con mucha transparencia, responsabilidad y honestidad en la elaboración de la investigación. Así mismo, mencionar que no hubo ni manipulación, ni fabricación de resultados.

Justicia: En el proceso de interacción con todos los participantes de la presente investigación, se les brindaron un trato amable y de respeto, así mismo se les entregaron un modelo de consentimiento informado para la aplicación de la encuesta y del desarrollo del cuestionario, también se les hizo de conocimiento sobre los resultados de la investigación. Así mismo, mencionar que se realizaron un trato equitativo con todos los participantes de esta investigación.

IV. Resultados

Variable 1. Gestión de calidad

Objetivo específico 1. Describir las características de la calidad del producto en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Tabla 1

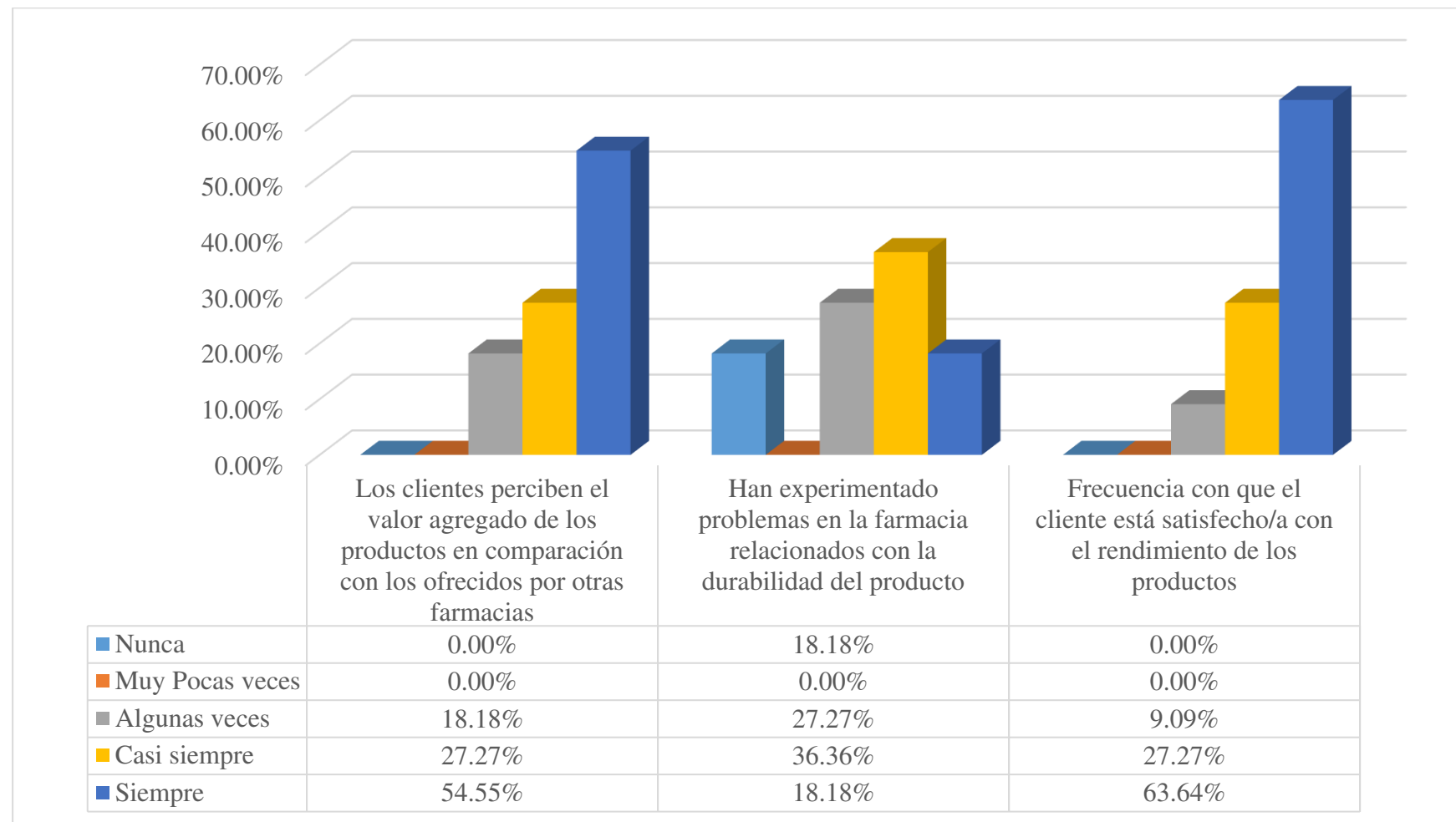
Características de la calidad del producto en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Características de la calidad del producto	N	%
Los clientes perciben el valor agregado de los productos en comparación con los ofrecidos por otras farmacias		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	18.18
Casi siempre	3	27.27
Siempre	6	54.55
Total	11	100.00
Han experimentado problemas en la farmacia relacionados con la durabilidad del producto		
Nunca	2	18.18
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	27.27
Casi siempre	4	36.37
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
Frecuencia con que el cliente está satisfecho/a con el rendimiento de los productos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	9.09
Casi siempre	3	27.27
Siempre	7	63.64
Total	11	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Figura 1.

Características de la calidad del producto en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la calidad del producto en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Objetivo específico 2. Describir las características de la calidad del servicio en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Tabla 2

Características de la calidad del servicio en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Características de la calidad del servicio	N	%
La comunicación es asertiva con los clientes, siendo esta clara y directa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	36.36
Siempre	7	63.64
Total	11	100.00
Realizan esfuerzos adicionales como compromiso con el cliente para satisfacer sus necesidades y expectativas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	9.09
Casi siempre	1	9.09
Siempre	9	81.82
Total	11	100.00
Tienen empatía con el cliente, demostrando interés por sus inquietudes y soluciones a sus preocupaciones		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	9.09
Algunas veces	1	9.09
Casi siempre	3	27.27
Siempre	6	54.55
Total	11	100.00
La empresa le capacita para mejorar su rendimiento laboral en el servicio a los clientes		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	36.36
Casi siempre	4	36.36
Siempre	3	27.28
Total	11	100.00

Continúa...

Tabla 2

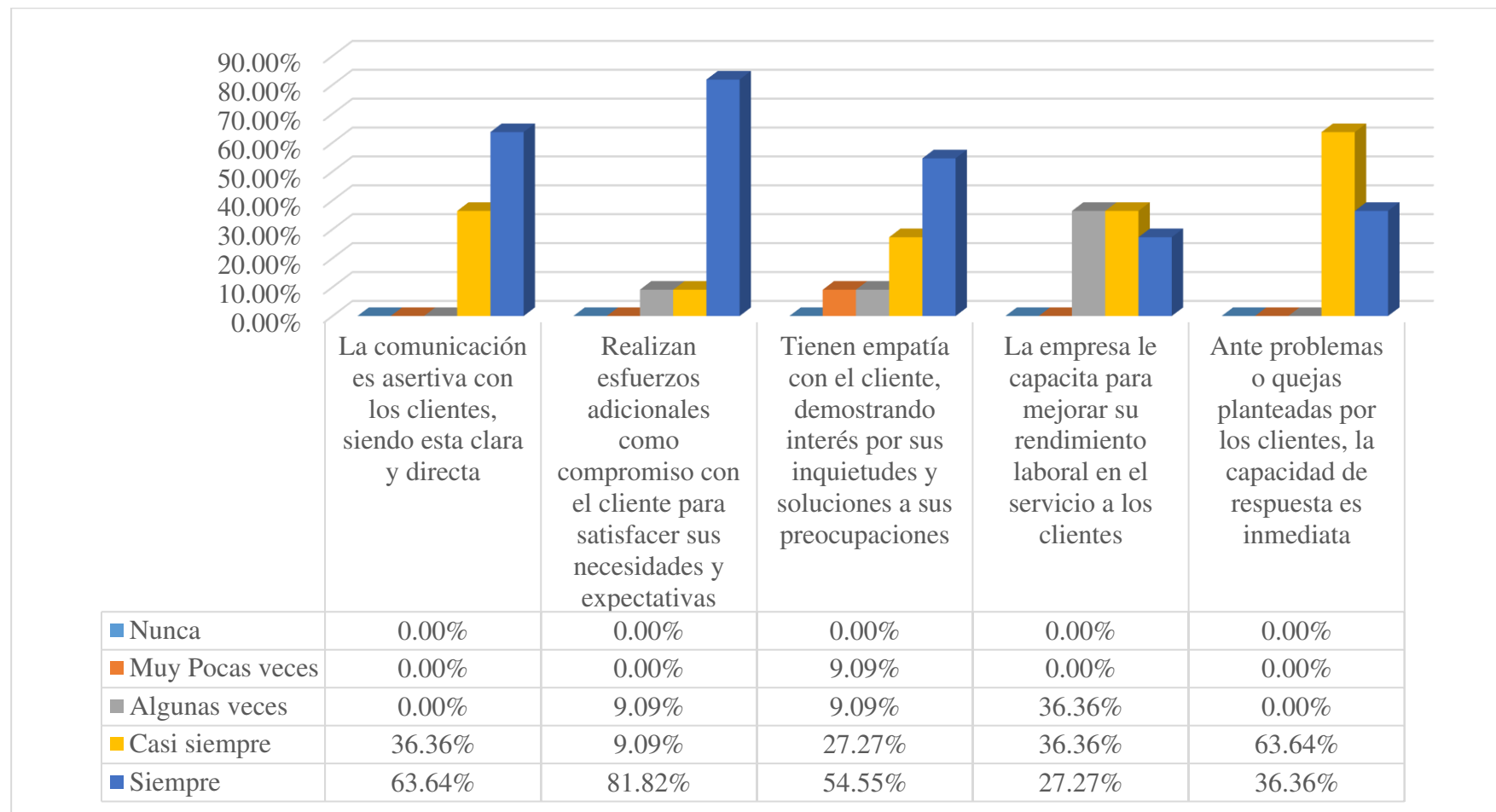
Características de la calidad del servicio en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Características de la calidad del servicio	N	%
Ante problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	7	63.64
Siempre	4	36.36
Total	11	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Figura 2.

Características de la calidad del servicio en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la calidad del servicio en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Variable 2. Desempeño organizacional

Objetivo específico 3. Describir las características del desempeño en la función laboral en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Tabla 3

Características del desempeño de la función laboral en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Características del desempeño de la función	N	%
Realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	36.36
Casi siempre	6	54.55
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00
La empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	9.09
Algunas veces	3	27.27
Casi siempre	6	54.55
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00
La empresa tiene como prioridad brindar un servicio de calidad a sus clientes		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	18.18
Casi siempre	2	18.18
Siempre	7	63.64
Total	11	100.00
Las relaciones interpersonales entre trabajadores son colaborativas y respetuosas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	9.09
Casi siempre	4	36.36
Siempre	6	54.55
Total	11	100.00

Continúa...

Tabla 3

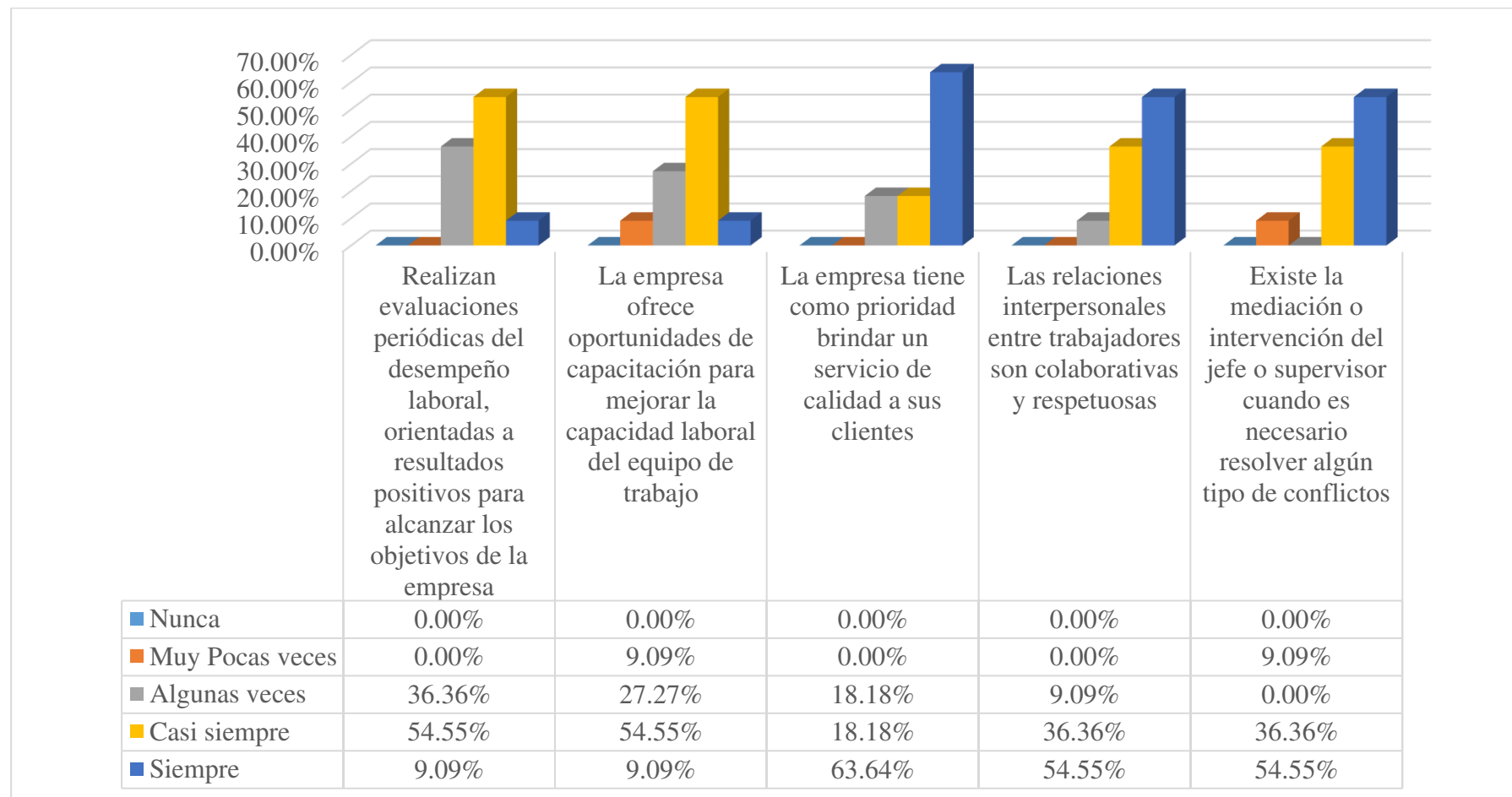
Características del desempeño de la función laboral en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Características del desempeño de la función	N	%
Existe la mediación o intervención del jefe o supervisor cuando es necesario resolver algún tipo de conflictos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	9.09
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	36.36
Siempre	6	54.55
Total	11	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Figura 3.

Características del desempeño en la función en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del desempeño en la función laboral en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Objetivo específico 4. Describir las características individuales de los trabajadores en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Tabla 4

Características individuales de los trabajadores en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Características individuales de los trabajadores	N	%
Toman iniciativas para proponer mejoras en los procesos de trabajo		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	8	72.73
Siempre	3	27.27
Total	11	100.00
Fomentan el trabajo en equipo para el éxito de la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	27.27
Siempre	8	72.73
Total	11	100.00
La colaboración entre los trabajadores ayuda a resolver problemas y superar desafíos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	18.18
Casi siempre	3	27.27
Siempre	6	54.55
Total	11	100.00
Se organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	18.18
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	8	72.73
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00

Continúa...

Tabla 4

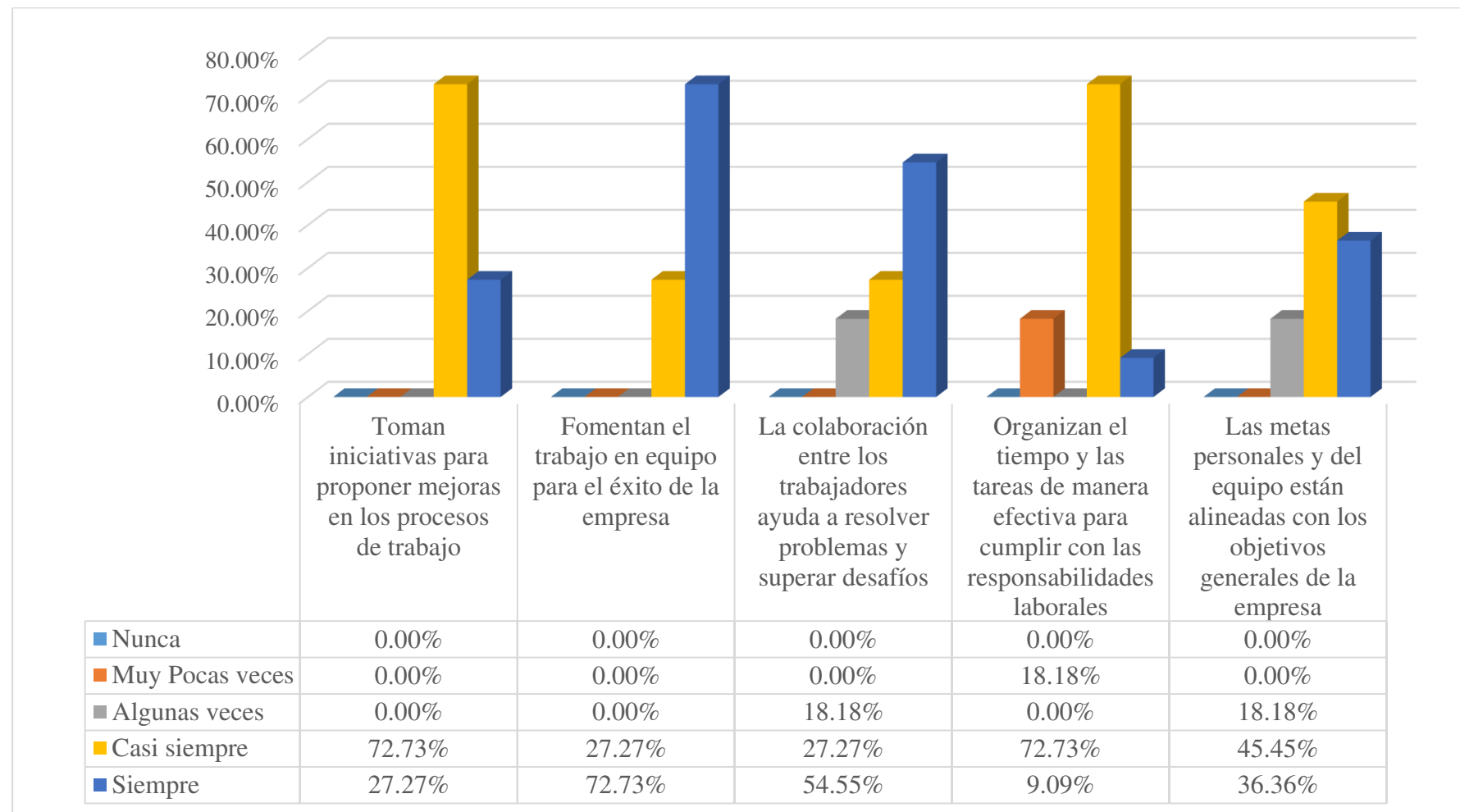
Características individuales de los trabajadores en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Características individuales de los trabajadores	N	%
Las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	18.18
Casi siempre	5	45.46
Siempre	4	36.36
Total	11	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Figura 4.

Características individuales de los trabajadores en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características individuales de los trabajadores en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Objetivo específico 5. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024

Variable	Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Gestión de calidad.	Durabilidad del producto.	El 36.37% de los trabajadores indicaron que casi siempre se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados a la durabilidad del producto.	Almacenamiento inadecuado de los productos farmacéuticos, esto debido al inadecuado control de la temperatura, la humedad y la luz del almacén de los productos.	Riesgos para la salud del paciente, lo que puede generar reacciones como la intoxicación o alergias en algunos pacientes, poniendo en riesgo la vida y la salud del cliente.	Capacitar a los trabajadores en cursos o talleres sobre regulación y gestión del abastecimiento del producto farmacéutico y dispositivos médicos, así como de diseñar un manual de buenas prácticas de almacenamiento	Gerente	S/3,500.00

					de productos farmacéuticos y dispositivos médicos.		
			Falta de control de los procesos de inventarios, debido a que no cuenta con un buen sistema de gestión de inventarios, que controle los stocks de los productos.	Responsabilidad legal, ante posibles denuncias lo que puede generar la pérdida de licencia de funcionamiento o el cierre de la farmacia.	Realizar un plan para la implementación de una herramienta digital que permita mantener el control de stocks e inventarios de medicamentos, a través de un sistema informático como el software ODOO.		

			Ausencia del control de la calidad en la recepción y almacenamiento de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos.	Entrega de productos deteriorados, pérdida de confianza y reputación de la farmacia, pérdida de clientes y de ingresos económicos.	Desarrollo e implementación de un plan anual de capacitación regular para los trabajadores de la Farmacia Roquefarma, donde se incluya sesiones periódicas sobre habilidades de servicio al cliente, manejo de quejas y comunicación efectiva.		
	Rendimiento del personal.	El 36.36% de los trabajadores mencionaron que algunas veces la	Falta de un programa estructurado de capacitación para los	Bajo rendimiento e inadecuado servicio de los trabajadores en la atención al	Asignación de un presupuesto específico para el desarrollo de un plan de	Gerente	S/2,100.00

		<p>empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio al cliente.</p>	<p>trabajadores de la farmacia Roquefarma en temas relacionados en la atención al cliente.</p>	<p>cliente, lo que genera la insatisfacción y pérdida de clientes.</p>	<p>capacitación para los trabajadores de la farmacia Roquefarma, a través de la contratación de expertos en motivación y desempeño laboral y/o contratar los servicios a través de plataformas de formación online.</p>		
			<p>Recursos financieros limitados en la empresa destinados para la capacitación del personal</p>	<p>Desmotivación de personal, que en muchos casos genera la insatisfacción laboral que puede llegar a la</p>	<p>Implementar evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora y ajustar las capacitaciones</p>		

				renuncia del trabajador.	según sea necesario.		
Capacidad de respuesta.	El 63.64% de los trabajadores refirieron que casi siempre ante problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata.	Falta de protocolos claros, ya que no se cuenta con procedimientos establecidos de cómo manejar las quejas, que pueden generar respuestas inconsistentes, afectando la percepción del cliente sobre la eficacia del servicio.	Satisfacción del cliente afectado, aunque la respuesta sea rápida, la solución ofrecida no cumple con la expectativa del cliente, afectando su lealtad a la empresa.	Implementar, capacitar y evaluar continuamente al trabajador sobre el protocolo de atención de quejas del cliente, donde se establezca los procedimientos de manera clara, donde se escuche de manera activa al cliente, manteniendo la calma y cortesía, proporcionando información clara y precisa,	Gerente	S/800.00	

					resolviendo las quejas, pidiendo de manera sincera las disculpas y dando seguimiento al suceso.	
			Recursos humanos insuficientes y no capacitados para la atención del cliente en la farmacia en horas punta.	Insatisfacción del cliente por el servicio brindado, generando pérdida de clientes y la transmisión de su mala experiencia en la farmacia a otros clientes, lo que ocasionaría pérdidas financieras.	Implementar una herramienta digital (formulario) para las quejas de los clientes, así mismo capacitar al trabajador sobre cómo manejar quejas y brindar un servicio al cliente excepcional. Esto incluiría técnicas	

					de escucha activa y resolución de conflictos, estableciendo un protocolo detallado de atención de quejas, asignando a un trabajador responsable de la atención y solución de las quejas de los clientes.		
Desempeño organizacional.	Orientación de resultados.	El 54.55% de los trabajadores señalaron que casi siempre se realizan evaluaciones periódicas del	Carencia de un sistema estructurado para evaluar el desempeño del trabajador, lo que puede	Sin evaluaciones regulares, los empleados pueden no recibir retroalimentación sobre su trabajo, lo que puede	Implementar un sistema estructurado de evaluación, que sea sencillo para evaluar el desempeño del	Gerente	S/750.00

		desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa.	llevar la falta de claridad sobre cómo y cuándo se deben realizar estas evaluaciones.	resultar en un rendimiento deficiente y en una falta de motivación para cumplir con los objetivos de la empresa.	trabajador, donde incluya criterios específicos y medibles. Establecer un calendario para realizar evaluaciones periódicas (por ejemplo, cada seis meses)		
			Desconocimiento de la gerencia y de los trabajadores sobre la importancia y la relevancia de las evaluaciones de desempeño para	La ausencia de evaluaciones periódicas dificulta la capacidad de identificar las áreas a mejorar, lo que puede impedir que la farmacia alcance sus	Capacitar al gerente sobre cómo realizar evaluaciones del desempeño del trabajador que sean efectivas y constructivas. También incluir sesiones		

			el crecimiento personal y profesional, así como para el éxito de la empresa	objetivos comerciales y operativos.	informativas para los trabajadores sobre la importancia del proceso y cómo pueden beneficiarse.		
	Capacidad laboral.	El 54.55% de los trabajadores mencionaron que casi siempre la empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo.	Insuficiente inversión en capacitaciones, debido a que la empresa no puede destinar suficientes recursos financieros para programas de capacitación efectivos.	Deficiencia en el desempeño laboral del trabajador, ya que estos no cuentan con las habilidades necesarias para realizar sus tareas eficientemente, así como a la desmotivación entre los trabajadores,	Determinar un presupuesto destinado a la capacitación del trabajador con la finalidad de implementar un plan de capacitación continua basado en un diagnóstico de necesidades que contempla tanto habilidades	Gerente	S/450.00

			<p>aumentando la probabilidad de que busquen empleo en otras empresas que ofrezcan desarrollo profesional</p>	<p>técnicas: conocimientos informáticos, profesionales y operativos; así como de habilidades blandas: comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, adaptabilidad y liderazgo.</p>		
			<p>Desconocimiento sobre necesidades específicas: el gerente no ha realizado un</p>	<p>Dificultades en la competitividad laboral, ya que no se realizan capacitaciones en las áreas que</p>	<p>Implementar un sistema informático para realizar seguimientos periódicos para</p>	

			<p>diagnóstico situacional de la farmacia, que permita determinar en qué áreas y temas es necesario fortalecer al trabajador a través de la capacitación.</p>	<p>requieren fortalecer la capacidad laboral, lo que puede llegar a generar tensiones entre los trabajadores más experimentados y nuevos, creando un ambiente laboral conflictivo y desorganizado</p>	<p>medir el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y hacer ajustes necesarios basados en los resultados obtenidos.</p>		
	Iniciativa.	<p>El 72.73% de los trabajadores contestaron que casi siempre toman iniciativas para proporcionar mejoras en los</p>	<p>Falta de reconocimiento y apoyo, ya que los empleados pueden no recibir el reconocimiento adecuado por sus iniciativas,</p>	<p>Desmotivación del personal, debido a la falta de apoyo o reconocimiento puede llevar a que los empleados se sientan desmotivados y</p>	<p>Implementar un sistema de reconocimiento económico y no económico para aquellos trabajadores que propongan y</p>	Gerente	S/200.00

		procesos de trabajo.	lo que disminuye la motivación para seguir proponiendo mejoras.	reduzcan su proactividad.	lleven a cabo mejoras efectivas.		
			Resistencia al cambio, esto debido a que los trabajadores pueden estar acostumbrados a los métodos actuales y mostrar resistencia a adoptar nuevos procesos o tecnologías, lo que dificulta la	Las empresas que no innovan ni mejoran sus procesos técnicos pueden quedar rezagadas frente a competidores que sí lo hacen, afectando su posición en el mercado.	Implementar el uso de la tecnología, a través de herramientas digitales y software especializado puede facilitar la automatización y optimización de procesos, reduciendo errores y		

			implementación de mejoras		aumentando la eficiencia		
Organización.	El 72.73 de los trabajadores respondieron que casi siempre se organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales.	Inexistencias de herramientas adecuadas, como son software o metodologías puede limitar la efectividad de la organización.	Rendimiento variable (inestabilidad en la productividad de los trabajadores), acompañado del estrés y agotamiento laboral.	Implementar de herramientas tecnológicas (software o aplicaciones que ayuden a los trabajadores a planificar y organizar sus tareas), como calendarios digitales o aplicaciones de gestión de proyectos.	Gerente	S/200.00	
			Ambiente laboral desorganizado, por la falta de	Baja satisfacción laboral e ineficiencia operativa, lo que			Implementar un sistema diario o semanal para planificar tareas y

			claridad en las funciones asignadas puede llevar a confusiones sobre quién debe realizar qué tareas, afectando la organización del tiempo.	puede generar frustraciones por no cumplir con sus responsabilidades laborales.	asignar responsabilidades claras a cada trabajador. Esto puede incluir reuniones breves para revisar prioridades para la farmacia.		
	Metas.	El 45.46% de los trabajadores indicaron que casi siempre las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos	Falta de comunicación clara entre el empleador y los trabajadores, esto puede generar que los trabajadores no comprendan cómo sus metas	Desmotivación laboral, la falta de alineación entre las metas personales y organizacionales puede llevar a la desmotivación, ya que los trabajadores	Implementar reuniones regulares donde se discuten los objetivos generales de la farmacia y describir cómo cada trabajador puede contribuir	Gerente	S/1,200.00

		generales de la empresa.	individuales se relacionan con las metas organizacionales.	pueden sentir que sus esfuerzos no contribuyen a un propósito mayor.	al cumplimiento de ellos. Esto ayudará a asegurar que todos estén direccionados en la misma línea.		
			Objetivos pocos claros o no medibles, debido a que los objetivos personales y del equipo de trabajo pueden no ser específicos, medibles o relevantes, lo que dificulta su alineación con los objetivos	Dificultades en el logro de metas, la desconexión entre las metas individuales y organizacionales puede resultar en un bajo desempeño en el cumplimiento de objetivos tanto a nivel personal como colectivo.	Implementar un sistema donde se revisen regularmente las metas personales y del equipo en relación con los objetivos generales puede ayudar a mantener a todos enfocados y motivados, estos objetivos deben ser específicos, medibles,		

			generales de la empresa		alcanzables, relevantes y con tiempo definido (SMART) tanto a nivel individual como organizacional.		
						Total	S/ 9,200.00

V. Discusión

Objetivo específico 1. Describir las características de la calidad del producto en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Se perciben claramente el valor agregado de nuestros productos en comparación con los ofrecidos por otras farmacias: El 54.55% de los trabajadores indicaron que siempre los clientes perciben el valor agregado de nuestros productos en comparación con los ofrecidos por la competencia (tabla 1), datos que coinciden con la investigación realizada por Silva (2020), quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y marketing en las mype rubro ferreterías en el distrito de Morropón – Piura, año 2020*, donde indica que el 55.1% de los clientes refirieron que si perciben el valor agregado de los servicios que brinda el mype, sin embargo estos datos contrastan con la investigación de Torres (2023), quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2023*, donde indican que el 33.33% de los trabajadores señalan que casi nunca se generan el valor agregado en los productos. Esto se fundamenta con la información extraído del artículo publicado por López (2021) *valor añadido*, quien refiere que el valor añadido o valor agregado es aquella característica adicional que cuenta un bien o servicio, este valor adicional genera un mayor valor comercial del bien o servicio, generalmente esto se da por el aspecto distintivo que lo diferencia de los productos de la competencia. Para capitalizar sobre esta percepción positiva del valor agregado, las farmacias deben considerar mantener una comunicación efectiva con los clientes informando las características distintivas y beneficios adicionales de sus productos puede reforzar su percepción de valor, una capacitación continua de formación de su personal, así como de una evaluación periódica y constante del estudio de mercado para entender mejor como perciben el valor agregado los clientes en comparación con la competencia permitiendo ajustar estrategias según sea necesario. Aunque existe una percepción positiva del valor agregado entre los trabajadores, es esencial abordar las discrepancias observadas y trabajar hacia una alineación más estrecha entre las expectativas del cliente y las realidades internas. Esto no solo fortalecerá la posición competitiva de la farmacia, sino que también contribuirá a una experiencia más satisfactoria para el cliente, fomentando así su lealtad a largo plazo.

Se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados con la durabilidad del producto: El 36.36% de los trabajadores señalaron que casi siempre se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados con la durabilidad del producto, estos datos coinciden con la investigación realizada por Torres (2023), quien en su estudio de investigación titulada *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2023*, quien indica que el 33.33% de los trabajadores señalaron que casi siempre se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad, datos que también coinciden con la investigación de Romero (2023), quien en su estudio de investigación titulado *El C.R.M. y la gestión de calidad en el Minimarket Malambo, Huaura 2021*, quien indica que el 80% de los trabajadores refirieron que casi siempre la empresa tiene dificultades en algún producto que ofrece a los clientes. Esto se fundamenta con la información extraído del artículo del laboratorio de ideas de Basque Ecodesing Center (2020) *Durabilidad del producto*, donde define la durabilidad del producto como el tiempo durante el cual un producto puede operar de manera efectiva en condiciones ideales. Esta durabilidad está afectada por diversos factores, incluyendo las dinámicas del mercado, los avances tecnológicos y las conductas de los consumidores. Se considera una de las dimensiones clave de la calidad. La durabilidad del producto se considera una dimensión clave de la calidad, y su gestión inadecuada puede no solo afectar la satisfacción del cliente, sino también tener repercusiones legales y éticas en el sector farmacéutico. La percepción negativa sobre la calidad puede llevar a una disminución en las ventas y una pérdida de confianza por parte del consumidor. Es por eso que, abordar los problemas relacionados con la durabilidad no solo es una cuestión operativa, sino una estrategia integral que puede mejorar significativamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las farmacias. Las empresas deben adoptar un enfoque proactivo para gestionar estos desafíos y asegurar que sus productos cumplan con las expectativas del mercado.

La frecuencia con que el cliente está satisfecho/a con el rendimiento adecuado de los productos: El 63.64% de los trabajadores mencionaron que siempre la frecuencia con que el cliente está satisfecho/a con el rendimiento adecuado de los productos, estos datos coinciden con la investigación de Torres (2023), quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de*

abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2023, donde indica que el 55.56% de los trabajadores refirieron que siempre los clientes están satisfechos con el rendimiento del producto, datos que coinciden con la investigación realizada por Ruiz (2020), quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y marketing estratégico en las empresas comerciales rubro zapaterías en el distrito de Sullana 2019*, quien indica que el 53% de los trabajadores señalaron que siempre los productos ofrecidos por la empresa se caracterizan por su calidad de material y acabado. Esto se fundamenta en la información extraído del artículo de Sadowska (2024) *¿Cómo medir el rendimiento de los productos?*, donde señala que el rendimiento adecuado de un producto, es la capacidad de un producto para cumplir con sus funciones de manera efectiva, satisfaciendo las expectativas y necesidades de los consumidores, donde implica evaluar aspectos como la calidad, la fiabilidad y la eficacia en la entrega de resultados deseados. Este análisis es esencial para determinar el éxito del producto en el mercado y se basa en el seguimiento de mediciones claves que reflejan la experiencia del cliente. La alta satisfacción del cliente observado en estos estudios subraya la necesidad de continuar evaluando y mejorando el rendimiento del producto. Para ello, es recomendable considerar las siguientes estrategias, como son el monitoreo continuo, la capacitación del personal y la retroalimentación activa. Aunque los datos actuales son talentosos, es esencial que las farmacias mantengan un enfoque proactivo en la gestión del rendimiento del producto para asegurar que continúen satisfaciendo las expectativas de sus clientes. Este compromiso no solo fortalecerá la lealtad del consumidor, sino que también contribuirá al éxito sostenido de la farmacia en un mercado competitivo.

Objetivo específico 2. Describir las características de la calidad del servicio en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

La comunicación es asertiva con los clientes, siendo esta clara y directa: el 63.64% de los trabajadores manifiestan que siempre la comunicación es asertiva con los clientes, siendo esta clara y directa, datos que coinciden con la investigación realizado por Vílchez (2021), quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y capacitación en las mype, rubro confecciones del mercado modelo Chulucanas – año 2021*, donde señala que 56.86% de los trabajadores indicaron que si hay una comunicación honesta entre el trabajador y el cliente, pero

contrasta con la investigación realizada por Torres (2023), quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2023*, indica que el 44.44% de los trabajadores respondieron que casi siempre la comunicación con el cliente es asertiva. Esto se fundamenta con la información extraída de un artículo de CEPEG (2024) *Optimizando la experiencia del cliente a través de la atención al cliente y la comunicación asertiva*, donde indica que la comunicación asertiva con los clientes es entendida como la capacidad de comunicar de forma clara y respetuosa las ideas, necesidades y expectativas en el transcurso de las interacciones comerciales. Esta forma de comunicación es fundamental para establecer relaciones positivas con los clientes, ya que implica escuchar activamente sus inquietudes y responder de manera pertinente ante las inquietudes de los clientes. La comunicación asertiva no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también contribuye a la resolución efectiva de conflictos y a la construcción de la confianza de la empresa.

Realizan esfuerzos adicionales como compromiso con el cliente para satisfacer sus necesidades y expectativas: el 81.82% de los trabajadores indicaron que siempre realizan esfuerzos adicionales como compromiso con el cliente para satisfacer sus necesidades y expectativas, datos que coinciden con la investigación realizada por Torres (2023), quien en su estudio de investigación titulada *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2023*, donde señala que el 44.44% de los trabajadores refirieron que siempre existe un compromiso de atender las necesidades del cliente, datos que también coinciden con la investigación realizada por Temoche (2021), quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y atención al cliente en las mypes comerciales del rubro ropa juvenil de Catacaos - Mercado Plaza Real, año 2021*, donde indica que el 77.5% de los clientes señalaron que si perciben el compromiso laboral del trabajador cuando presta sus servicios de atención al cliente. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Elodie (2024) *Relación con el cliente: Las 12 claves para mejorar sus resultados*, donde refiere que el compromiso con el cliente es la promesa que una empresa hace a sus consumidores, abarcando aspectos como la calidad de los productos, la atención al cliente y los plazos de

entrega. Este compromiso establece las expectativas que los clientes pueden tener respecto al nivel de servicio que recibirán en futuras compras. El compromiso del cliente es fundamental para construir confianza entre la organización y el consumidor, lo que influye directamente en la fidelización. Cumplir con estas promesas no solo mejora la reputación de la empresa, sino que también puede convertir a los clientes leales en embajadores de la marca. Cumplir con estas promesas no solo mejora la reputación de la farmacia, sino que también puede convertir a los clientes leales en defensores activos de la marca. En un mercado competitivo, donde las opciones son numerosas, tener una base sólida de clientes satisfechos puede ser un diferenciador clave. Por consiguiente, un alto porcentaje de trabajadores comprometidos con las necesidades del cliente indica una cultura organizacional positiva que puede traducirse en una experiencia superior para el consumidor. Sin embargo, es vital seguir evaluando y mejorando estos esfuerzos para asegurar que se mantenga y se amplíe esta percepción positiva del cliente en el futuro.

Se tiene empatía con el cliente, demostrando interés por sus inquietudes y soluciones a sus preocupaciones: el 54.55% de los trabajadores contestaron que siempre se tiene empatía con el cliente, demostrando interés por sus inquietudes y soluciones a sus preocupaciones, datos que contrastan con la investigación realizada por Torres (2023), quien en su estudio de investigación titulada *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2023*, indica que el 55.56% de los trabajadores respondieron que casi siempre se tiene empatía con el cliente, demostrando interés por sus inquietudes y soluciones a sus preocupaciones, datos que contrastan con la investigación realizada por Bedón (2023), quien en su estudio de investigación titulado *El clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Ferretería Horizonte de Huaraz, 2023*, donde indica que el 50% de los trabajadores refirieron que a veces practican la empatía entre los trabajadores. Esto se fundamenta con la información extraído del artículo de Alcaide (2024) *La empatía en la experiencia del cliente: Más que una palabra de moda*, quien refiere que la empatía con el cliente es la capacidad de comprender y compartir las emociones y necesidades de los clientes, lo que permite a las empresas ofrecer un servicio más personalizado y satisfactorio. Una empresa empática es aquella que basa su gestión en la escucha activa del mercado y del cliente, utilizando sistemas de información para analizar las quejas y sugerencias, así como para entender profundamente las motivaciones y frustraciones

de los consumidores. Además, la empatía en la atención al cliente implica no solo escuchar, sino también actuar de manera que el cliente se sienta comprendido y apoyado en su experiencia. Para lograr esto, se propone el modelo ESCUCHA, que se basa en las iniciales de escuchar, sistemas, cultura, unión, humanización y atención. También se presenta el modelo SERVIR, iniciales de sonreír, escuchar, repetir, vincular, imitar y reforzar la comunicación. La experiencia del cliente debe ser meticulosa y apasionada, enfocándose en crear momentos significativos que mejoren la satisfacción y lealtad. La empatía auténtica es esencial para el éxito empresarial y una inversión en relaciones humanas. Una atención empática no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también influye directamente en su lealtad y satisfacción. Los clientes que sienten que sus preocupaciones son atendidas tienden a regresar y recomendar el servicio a otros. En un mercado competitivo, donde las opciones son abundantes, destacar por una atención empática puede ser un diferenciador clave. Aunque los datos actuales indican una percepción positiva sobre la empatía en el servicio al cliente, es esencial continuar trabajando en su implementación efectiva. La empatía auténtica no solo beneficia a los clientes, sino que también mejora el ambiente laboral y fortalece las relaciones humanas dentro de la farmacia, lo que resulta en una experiencia más satisfactoria tanto para empleados como para consumidores.

La empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio al cliente: el 36.36% de los trabajadores manifestaron que algunas veces y/o casi siempre la empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio al cliente, datos que coinciden con la investigación realizada por Castillo (2021) quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y competitividad de las mype rubro ferreterías – Ayabaca, año 2019*, quien indica que el 92% de los trabajadores contestaron que no reciben capacitaciones por parte de la organización, datos que también coinciden con la investigación realizada por Temoche (2021), quien su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y atención al cliente en las mypes comerciales del rubro ropa juvenil de Catacaos - Mercado Plaza Real, año 2021*, en donde indica que el 55.60% de los trabajadores mencionaron que la empresa no lo capacita para brindar un mejor servicio. Esto se fundamenta con la información extraído del artículo de Hernández et al. (2024) *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, donde manifiesta que el rendimiento laboral va más allá de simplemente realizar tareas, ya que está profundamente

vinculado a la satisfacción laboral. Además de evaluar la productividad y la eficiencia, el rendimiento es un indicador tangible de la relación entre un empleado y su entorno laboral, donde la satisfacción actúa como un factor clave que afecta la calidad y efectividad de las tareas realizadas. Son las acciones que están directamente relacionadas con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, enfatizando que un rendimiento adecuado es fundamental para el éxito de la empresa. Es crucial reconocer que el rendimiento debe tener un origen, ya que debe ser estimulado por varios factores; los colaboradores necesitan estar motivados para actuar de manera óptima dentro de la organización. Un compromiso con la capacitación no solo mejora las habilidades del personal, sino que también contribuye a un ambiente laboral positivo donde los empleados se sienten valorados y apoyados. Esto, a su vez, se traduce en un mejor servicio al cliente, lo cual es esencial para construir relaciones sólidas y duraderas con los consumidores. Aunque hay una percepción positiva sobre el compromiso hacia la capacitación, los datos sugieren que se necesita una atención más seria hacia este aspecto crítico. Invertir en la formación del personal no solo beneficiará a los empleados, sino que también mejorará significativamente la experiencia del cliente, lo que es vital para el éxito sostenido de la farmacia en un entorno competitivo.

Ante problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata: el 63.64% de los trabajadores señalaron que casi siempre ante problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata, datos que coinciden con la investigación realizada por Torres (2023), quien en su estudio de investigación titula *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2023*, indica que el 44.44% de los trabajadores respondieron que casi siempre es inmediata la capacidad de respuesta durante la atención, datos que contrastan con la investigación realizada por Ruiz (2021), quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y atención al cliente de las mype del sector industrial de muebles rubro maderero del Mercado Modelo de Piura, año 2021*, donde refiere que el 100% de los trabajadores manifestaron que si actúa con rapidez ante un problema ocasionado en el momento. Esto se fundamenta con la información obtenida de un artículo de Belandria (2024) *Capacidad de respuesta al cliente: Aumenta satisfacción y lealtad*, donde menciona que la capacidad de respuesta se entiende como la velocidad y eficacia con las

que una empresa responde a las solicitudes, inquietudes o problemas de sus clientes. Este término abarca no solo el tiempo que se tarda en proporcionar una respuesta, sino también la calidad de dicha respuesta y el grado de atención personalizada que se ofrece. De acuerdo con un artículo reciente, la capacidad de respuesta es fundamental para asegurar una experiencia positiva para el cliente y puede ser un factor clave en el éxito de un negocio. Las empresas que logran una buena capacidad de respuesta suelen ver un incremento en la satisfacción y lealtad de sus clientes. Una capacidad de respuesta efectiva es fundamental para aumentar la satisfacción del cliente y fomentar su lealtad. Cuando los clientes sienten que sus problemas son atendidos rápidamente y con eficacia, es más probable que regresen y recomienden el servicio a otros. Esto no solo mejora la reputación de la farmacia, sino que también contribuye a un ambiente laboral positivo donde los empleados se sienten empoderados para actuar. Aunque hay una percepción favorable sobre la capacidad de respuesta ante problemas y quejas, es esencial seguir trabajando en su mejora continua. La implementación de estrategias efectivas no solo beneficiará a los clientes, sino que también fortalecerá el rendimiento general del personal y contribuirá al éxito sostenible de la farmacia en un mercado competitivo.

Objetivo específico 3. Describir las características del desempeño en la función laboral en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa: el 54.55% de los trabajadores mencionaron que casi siempre se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa, datos que contrastan con la investigación realizada por Felipa (2024) quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora del clima laboral para el eficiente desempeño de los colaboradores en la facultad de Ciencias Biológicas - UNPRG, Lambayeque, 2024*, quien indica que el 86.70% de los trabajadores contestaron que nunca la orientación de resultados se enfoca en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, datos que también contrastan con la investigación realizada por Alvarado (2024) quien en su estudio de investigación titulado *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la I. E. P. María Reina - Huancayo, 2023*, quien indica que el 53.60% de los trabajadores mencionaron que era muy buena la orientación de

resultados en su entorno laboral. Esto se fundamenta con la información obtenida del artículo de Guzmán (2020) *Orientación a resultados*, donde manifiesta que la orientación a resultados implica encontrar la manera más efectiva de alcanzar objetivos, trabajando de forma inteligente y sistemática. Esto incluye la mejora continua en actividades, procesos y procedimientos, asegurando que estén alineados con las metas del negocio. Esta responsabilidad conlleva un enfoque en la optimización de los recursos humanos, técnicos y materiales, e incluso puede requerir reingeniería para garantizar la productividad. Debido a esto, esta competencia es altamente valorada por las empresas. Sin embargo, es importante destacar que esto no significa que cualquier método sea aceptable para lograr resultados; la orientación a resultados es una habilidad que se aplica en la ejecución de procesos para alcanzar un resultado específico. Además, esta competencia está relacionada con la capacidad de adaptarse a los cambios en las condiciones del proyecto, lo que permite obtener los resultados deseados y descubrir nuevas oportunidades, utilizando la técnica de lecciones aprendidas. Una evaluación adecuada del desempeño no solo impacta en la productividad, sino que también influye en el clima laboral. Los empleados que reciben retroalimentación regular y constructiva tienden a sentirse más valorados y motivados, lo que puede mejorar su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa. Aunque hay una percepción positiva sobre las evaluaciones del desempeño laboral, es evidente que hay desafíos significativos que deben abordarse para garantizar que estas prácticas sean efectivas y alineadas con los objetivos estratégicos. Invertir en mejorar estos procesos no solo beneficiará a los empleados al proporcionarles claridad y dirección, sino que también contribuirá al éxito general de la farmacia al optimizar su rendimiento organizacional.

La empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo: El 54.55% de los trabajadores manifestaron que casi siempre la empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo, datos que coinciden con la investigación realizada por Villagaray (2022), quien en su estudio de investigación titulada *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad, sector minero, caso SMRL Minera Santa Bárbara de Trujillo, departamento La Libertad, 2021*, donde indica que el 61.70% de los colaboradores están de acuerdo que con la formalización y actualización de conocimientos para que puedan cumplir con sus funciones, datos que también coinciden con la investigación realizada por Trujillo (2021), quien en su estudio de investigación

titulado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: Hotel Pillcowasi del distrito de Huanuco – 2020*, donde indica que el 40% de los trabajadores contestaron que a veces y casi siempre la empresa brinda capacitaciones oportunas y constantes para prosperar su desempeño en sus puestos de trabajo. Esto se fundamenta con la información obtenida del artículo de Gamarra (2024) *Competencias laborales más demandadas en 2024*, quien refiere que la capacidad o competencias laborales son un conjunto de habilidades necesarias para que un trabajador se desarrolle en un rol específico. Estas competencias son las que permiten diferenciar a una persona en la ejecución de tareas, más allá de sus conocimientos técnicos. Aunque el concepto de competencias ha sido desarrollado por varios autores, fue el psicólogo David McClelland en la década de 1970 quien popularizó el término, definiéndolo como las características individuales que están relacionadas con comportamientos y el éxito en el ámbito profesional. Un enfoque sólido hacia la capacitación no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye a crear un clima laboral positivo donde se valora el crecimiento profesional. Esto puede resultar en una mayor retención del talento y una cultura organizacional que prioriza el aprendizaje continuo. Aunque hay una percepción favorable sobre las oportunidades de capacitación disponibles, es esencial que las empresas continúen evaluando y mejorando estos programas para asegurar que satisfagan las necesidades del personal y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. Invertir en la capacitación no solo fortalece al equipo, sino que también posiciona a la empresa como un lugar atractivo para trabajar en un mercado competitivo.

La empresa tiene como prioridad brindar un servicio de calidad a sus clientes: el 63.64% de los trabajadores contestaron que la empresa siempre tiene como prioridad brindar un servicio de calidad a sus clientes, datos que coinciden con la investigación realizada por Romero (2023) quien según su estudio de investigación titulado *El C.R.M. y la gestión de calidad en el Minimarket Malambo, Huaura 2021*, quien indica que el 60% de los trabajadores mencionaron que la empresa da un buen servicio de calidad, datos que también coinciden con la investigación realizada por Ruiz (2020), quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y marketing estratégico en las empresas comerciales rubro zapaterías en el distrito de Sullana 2019*, quien indica que el 70% de los trabajadores contestaron que siempre brindan atención de

calidad para fidelizar a sus clientes. Esto se fundamenta con la información obtenida de Zandesk (2023) *¿Qué es un servicio de calidad y cómo debe aplicarse?*, donde indica que el servicio de calidad se define como un conjunto de estrategias destinadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. La calidad en el servicio es fundamental para la fidelización de los clientes y el éxito empresarial, ya que los consumidores son cada vez más exigentes y esperan un alto nivel de atención. Un servicio de calidad no solo implica cumplir con las expectativas del cliente, sino también superar sus requerimientos, lo que se traduce en una experiencia positiva que puede influir en la lealtad del cliente hacia la marca. Un fuerte enfoque en la calidad del servicio no solo beneficia a los clientes, sino que también contribuye a un clima laboral positivo. Los empleados que ven que su empresa valora la atención al cliente tienden a sentirse más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que puede resultar en una mayor satisfacción laboral y menor rotación de personal. Aunque los datos actuales indican una percepción positiva sobre el compromiso hacia un servicio de calidad, es esencial que las empresas continúen evaluando y mejorando sus prácticas para asegurar que cumplan con las expectativas cambiantes del mercado. Invertir en la calidad del servicio no solo fortalece la relación con los clientes, sino que también posiciona a la empresa como líder en su sector, capaz de adaptarse a las demandas del consumidor moderno.

Las relaciones interpersonales entre trabajadores son colaborativas y respetuosas: el 54.55% de los trabajadores respondieron que siempre las relaciones interpersonales entre los trabajadores son colaborativas y respetuosas, datos que coinciden con la investigación realizado por Altamirano (2022) quien en su estudio de investigación titulado *Caracterización de gestión de calidad y planeación en las mype rubro ferreterías del cercado de Tambogrande*, 2022, quien indica que el 100% de los trabajadores contestaron que si consideran que en la ferretería existe buena relación entre los trabajadores, datos que coinciden con la investigación realizada por Salhua (2022), quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la mype, rubro restaurant, caso: Sabor Real, distrito de Mala – Cañete*, 2021, donde indica que el 46.20% de los trabajadores señalaron que están de acuerdo que las relaciones interpersonales dentro de la organización no mejora el desempeño. Esto se fundamenta con la información obtenida del artículo de Castro (2023) *Relaciones interpersonales...mejor o peor, pero irelacionémonos*, donde define a relación

interpersonal como la interacción mutua entre dos o más personas, donde la comunicación juega un papel crucial. Estas relaciones están reguladas por las normas e instituciones de la interacción social. En el contexto organizacional, el clima laboral se refiere a cómo perciben los empleados la satisfacción de sus necesidades sociales y su bienestar en el trabajo. Este clima es vital, ya que permite a los empleados interpretar situaciones y ajustar sus actividades para mejorar continuamente su entorno. Las relaciones interpersonales en el trabajo son fundamentales para alcanzar los objetivos empresariales, ya que combinan las habilidades y recursos individuales. Por lo tanto, es esencial fomentar y mantener relaciones interpersonales saludables para crear un ambiente laboral positivo, lo que a su vez puede aumentar la productividad dentro de la organización. Un ambiente laboral caracterizado por relaciones interpersonales saludables no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye al éxito organizacional. Las empresas con un buen clima laboral tienden a ser más productivas y a tener una mayor capacidad para adaptarse a cambios y desafíos. Aunque hay una percepción positiva sobre las relaciones interpersonales dentro de la empresa, es esencial seguir trabajando en su fortalecimiento. Fomentar un ambiente colaborativo y respetuoso no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también es un factor clave para alcanzar los objetivos empresariales y asegurar un rendimiento óptimo dentro de la organización

Existe la mediación o intervención del jefe o supervisor cuando es necesario resolver algún tipo de conflictos: El 54.55% de los trabajadores refirieron que siempre existe la mediación o intervención del jefe o supervisor cuando es necesario resolver algún tipo de conflictos, datos que contrastan con la investigación realizada por Eugenio (2022), quien en su estudio de investigación titulado *La gestión de calidad total en el Minimarket Tingo María – 2022*, quien indica que el 70% de los trabajadores mencionaron que están totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la empresa ante un conflicto laboral averigua y corrige el problema siempre, datos que también contrastan con la investigación realizada por Pariona (2024), quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa colegio Sava School, distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024*, quien indica que el 54.55% de los trabajadores contestaron que a veces se realiza la resolución de conflictos de manera efectiva en tu entorno laboral. Esto se fundamenta con la información obtenida del artículo de Rojas (2024) *Conflictos laborales: qué son y cómo*

resolverlos (tips y guía gratis), donde describe al conflicto laboral como un desacuerdo o disputa que se presenta en el lugar de trabajo, generalmente entre dos o más individuos, y está vinculado a las tareas que desempeña. Estos conflictos pueden originarse por diferentes motivos, como una comunicación deficiente, discrepancias en opiniones o la competencia por recursos escasos. En esencia, refleja un enfrentamiento de intereses que puede impactar negativamente tanto en el ambiente laboral como en la eficacia operativa de una organización. Es crucial entender los tipos y causas de los conflictos laborales para poder manejarlos adecuadamente y fomentar un entorno de trabajo saludable. La capacidad del supervisor para mediar eficazmente en conflictos no solo afecta directamente al ambiente laboral, sino que también influye en la satisfacción y retención del personal. Un entorno donde los empleados sienten que sus preocupaciones son atendidas puede resultar en mayor lealtad hacia la empresa y una disminución en la deserción de personal. Aunque hay una percepción positiva sobre la mediación por parte de los supervisores, es evidente que hay desafíos significativos que deben abordarse para mejorar esta práctica. Invertir en formación y establecer protocolos claros no solo beneficiará a los empleados al proporcionarles un espacio seguro para resolver diferencias, sino que también contribuirá al éxito general de la organización al fomentar un ambiente laboral más colaborativo y respetuoso.

Objetivo específico 4. Describir las características individuales de los trabajadores en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Toman iniciativas para proponer mejoras en los procesos de trabajo: El 72.73% de los trabajadores mencionaron que casi siempre toman iniciativas para proponer mejoras en los procesos de trabajo, datos que contrastan con la investigación realizada por Lezcano (2022) quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y merchandising en las mype, rubro ferretería del distrito de Chulucanas, 2022*, quien indica que el 61% de los trabajadores señalaron que si alguna vez han tenido iniciativa realizado algún aporte a la empresa para mejorar, datos que coincide con la investigación realiza por Benites (2020), quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: Grupo Fecomat E.I.R.L. Cañete, año 2019*, donde indica que el 64% de los trabajadores

manifestaron que están de acuerdo que toman iniciativa en lo que concierne a su trabajo. Esto se fundamenta con la información obtenida del artículo de Sanz (2024) *Iniciativa laboral: 7 estrategias para desarrollarla*, donde describe que, para comprender la importancia de la iniciativa laboral, es necesario observar el mercado laboral actual. A diferencia de la era industrial, donde las tareas eran repetitivas y requerían precisión, hoy la globalización y los avances tecnológicos han cambiado el panorama, haciendo que las habilidades blandas sean esenciales. Los trabajadores deben aportar cualidades que no pueden ser mecanizadas, como la resiliencia, el trabajo en equipo, la empatía y la capacidad de adaptación, siendo la iniciativa laboral una de ellas. Esta habilidad implica la disposición para proponer y desarrollar cambios que beneficien los procesos y resultados de la organización. Consistir en observar el entorno e identificar oportunidades para diferenciarse de la competencia, optimizar procesos o mejorar el ambiente laboral. Tener iniciativa no solo significa sugerir nuevos productos o servicios, sino también tener una visión integral que permita detectar áreas de mejora para impulsar el progreso. Un alto nivel de iniciativa entre los trabajadores no solo mejora los procesos internos, sino que también contribuye al éxito general de la organización. Las empresas que logran cultivar una cultura proactiva tienden a ser más competitivas y flexibles frente a los cambios del mercado. Aunque hay una percepción positiva sobre la toma de iniciativas en el trabajo, es fundamental seguir fomentando este comportamiento a través de estrategias efectivas. Invertir en una cultura organizacional que valore la proactividad no solo beneficiará a los empleados individualmente, sino que también impulsará el crecimiento y éxito sostenible de la empresa en un entorno laboral cada vez más dinámico.

Fomentan el trabajo en equipo para el éxito de la empresa: el 72.73% de los trabajadores manifestaron que siempre fomentan el trabajo en equipo para el éxito de la empresa, datos que coinciden con la investigación realizado por Cornejo (2022) quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad basado en Marketing en las mype rubro boticas del centro de Piura, 2022*, donde señala que el 65% de los trabajadores encuestados refirieron que si se trabaja en equipo generando mayor beneficio al cliente, datos que contrastan con la investigación realizada por Eugenio (2022), en su estudio de investigación titulado *La gestión de calidad total en el Minimarket Tingo María – 2022*, quien indica que el 50% de los trabajadores contestaron que están totalmente en desacuerdo con la afirmación de que en nuestro entorno existe cooperación

y trabajo en equipo. Esto se fundamenta en la información obtenida de Peiró (2024) *Trabajo en equipo: Qué es, importancia y cómo lograrlo con éxito*, donde al trabajo en equipo lo define como la colaboración de un grupo de personas que trabajan juntas para alcanzar un objetivo común. Este enfoque permite unir esfuerzos, especializar tareas y aprovechar sinergias, lo que resulta en beneficios tanto para el equipo como para los individuos. Según un artículo de Economía (2024), el trabajo en equipo se basa en la comunicación, cooperación y coordinación, lo que mejora la eficiencia y productividad. Además, se destaca que los equipos son capaces de lograr resultados mucho mayores que los que podrían alcanzar individualmente, gracias a la integración de conocimientos y habilidades de cada miembro. Un fuerte enfoque en el trabajo en equipo no solo beneficia a la productividad, sino que también contribuye a un clima laboral positivo. Los trabajadores que sienten que forman parte de un equipo cohesionado tienden a estar más satisfechos y comprometidos con su trabajo, lo que puede resultar en una menor deserción y una mayor lealtad hacia la empresa. Aunque hay una percepción positiva sobre el fomento del trabajo en equipo dentro de la empresa, es esencial abordar las disparidades observadas para asegurar que todos los empleados se sientan incluidos y motivados a participar. Invertir en una cultura colaborativa no solo fortalecerá las relaciones interpersonales, sino que también potenciará el rendimiento general de la organización, asegurando su éxito a largo plazo.

La colaboración entre los trabajadores ayuda a resolver problemas y superar desafíos: el 54.55% de los trabajadores indicaron que siempre la colaboración entre los trabajadores ayuda a resolver problemas y superar desafíos, datos que coinciden con la investigación realizada por Villavicencio (2022), quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa Servicios Múltiples E Cescar´s E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022*, donde indica que el 71.43% de los trabajadores mencionaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración entre los trabajadores de la empresa., datos que contrastan con la investigación realizado por Asmat (2021), quien en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores, como factor relevante en la propuesta de mejora de la micro y pequeña empresa del sector transporte, rubro viajes y turismo, en el distrito de Cascas, provincia Gran Chimú, 2020*, donde indica que el 60% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo pues sus compañeros de trabajo no colaboran entre sí. Esto se fundamenta en la información obtenida del artículo de VanZandt

(2023) *¿Qué es la colaboración en equipo? Definición, importancia, ventajas, ejemplos y cómo mejorar*, donde describe a la colaboración en equipo como un proceso dinámico donde los individuos combinan sus esfuerzos para lograr un objetivo común o completar tareas conjuntas. Este tipo de colaboración requiere una coordinación efectiva y la integración de diversas habilidades y recursos entre los miembros, lo que permite alcanzar metas con una eficiencia y eficacia superiores a las que se lograrían de manera individual. Para que la colaboración sea exitosa, es esencial establecer parámetros de rendimiento compartidos y principios que mejoren la comunicación y el trabajo en equipo. Las organizaciones que valoran la colaboración deben considerar factores clave como la tecnología, los estilos de comunicación y la cultura empresarial al desarrollar directrices para la colaboración. Este enfoque distingue claramente la colaboración en equipo del simple trabajo colectivo en un proyecto o tarea. Un enfoque fuerte en la colaboración no solo beneficia a la productividad, sino que también contribuye a un clima laboral positivo. Los empleados que experimentan un ambiente colaborativo tienden a estar más satisfechos y comprometidos con su trabajo, lo que puede resultar en una mayor retención del talento y una disminución en los conflictos laborales. Aunque hay una percepción positiva sobre el impacto de la colaboración en la resolución de problemas, es crucial abordar las disparidades observadas para asegurar que todos los empleados se sientan incluidos y motivados a participar. Invertir en una cultura colaborativa no solo fortalecerá las relaciones interpersonales, sino que también potenciará el rendimiento general de la organización, asegurando su éxito a largo plazo.

Se organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales: el 72.73% de los trabajadores señalaron que casi siempre se organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales, datos que coinciden con la investigación realizada por Bedón (2023) quien en su estudio de investigación titulado *El clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023*, quien indica que el 62.50% respondieron que casi siempre se planifica su trabajo con el tiempo, pero que contrastan con la investigación realiza por Altamirano (2022) quien en su estudio de investigación titulado *Caracterización de gestión de calidad y planeación en las mype rubro ferreterías del cercado de Tambogrande, 2022*, quien indica que el 75% de los trabajadores respondieron que si planifica sus tareas para evitar los riesgos y mejorar el resultado. Esto se fundamenta con la

información obtenida del artículo de Aguirre (2023) *Organización del trabajo: 12 consejos para ser más eficientes*, donde describe que, la organización en el ámbito laboral implica estructurar y coordinar tareas, recursos y actividades dentro de un entorno de trabajo para mejorar la eficiencia y efectividad. Este proceso abarca la definición de tareas, la asignación de recursos necesarios y la planificación de métodos para llevar a cabo dichas tareas. Además, se señala que una buena organización no solo impacta en la estructura de la empresa, sino que también beneficia el bienestar de los empleados, contribuyendo a un ambiente laboral más positivo y productivo. Un enfoque sólido en la organización del trabajo no solo mejora la productividad del trabajador, sino que también contribuye al cumplimiento de las tareas en el trabajo con un clima laboral positivo. Los empleados que se sienten organizados y capaces de manejar sus responsabilidades tienden a experimentar mayor satisfacción en su trabajo, lo que puede resultar en una menor rotación y un mayor compromiso con la empresa. Aunque hay una percepción favorable sobre la organización del tiempo y las tareas dentro de la empresa, es esencial seguir fomentando estas prácticas para asegurar que todos los empleados se sientan capacitados y motivados. Invertir en una cultura organizacional que valore la planificación y eficiencia no solo beneficiará a los empleados individualmente, sino que también impulsará el rendimiento general de la organización, asegurando su éxito a largo plazo.

Las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa: el 45.45% de los trabajadores refirieron que casi siempre las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos de la empresa, datos que contrastan con la investigación realizado por Altamirano (2022) quien en su estudio de investigación titulado *Caracterización de gestión de calidad y planeación en las mype rubro ferreterías del cercado de Tambogrande*, 2022, quien indica que el 94% de los trabajadores mencionaron que si el control en su área le permite el cumplimiento de metas en la ferretería, datos que coinciden con Benites (2020), quien en su estudio de investigación titulado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: Grupo FECOMAT E.I.R.L. Cañete, año 2019*, donde indica que el 57% de los trabajadores manifestaron que están de acuerdo que cumplen con las metas y objetivos que la empresa se plantea. Esto se fundamenta en la información obtenida del artículo de McNeil (2024) *Cómo lograr grandes resultados con objetivos a largo plazo*, donde define

las metas en el aspecto personal, a los objetivos que un individuo establece para sí mismo en diversas áreas de su vida, como el desarrollo personal, la salud, las relaciones y el crecimiento profesional. Estas metas son esenciales para guiar el progreso y proporcionar un sentido de dirección. Establecer metas claras y alcanzables permite a las personas enfocarse en lo que realmente desean lograr, facilitando la medición del progreso y el éxito a lo largo del tiempo. Además, enfatiza que las metas deben ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido para maximizar su efectividad. Los empleados que sienten que sus esfuerzos están conectados con el éxito general de la organización tienden a estar más satisfechos y comprometidos con su trabajo, lo que puede resultar en una menor rotación y una mayor lealtad hacia la empresa. Aunque hay una percepción positiva sobre la alineación entre las metas personales y organizacionales, es esencial seguir trabajando para mejorar esta práctica. Invertir en estrategias que fortalezcan esta conexión no solo beneficiará a los empleados individualmente, sino que también impulsará el rendimiento general de la organización, asegurando su éxito a largo plazo.

Objetivo específico 5. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales:

Nombre comercial : Farmacia Roquefarma

2. Misión:

Brindar atención farmacéutica de calidad, ofreciendo medicamentos y productos de salud que contribuyan al bienestar de la comunidad de San Vicente, Cañete. Nos comprometemos a proporcionar un servicio personalizado, basado en la confianza y la ética profesional, asegurando que nuestros clientes reciban la información y el apoyo necesario para un uso seguro y efectivo de los medicamentos.

3. Visión:

Ser reconocidos en el año 2030, como la farmacia líder y de referencia en San Vicente, Cañete, por nuestra excelencia en el servicio al cliente y nuestra capacidad para adaptarnos a las necesidades cambiantes de la comunidad. Aspiramos a expandir nuestros servicios y productos, promoviendo un enfoque integral en la salud y el bienestar de nuestros clientes.

4. Objetivos:

- Implementar un sistema de atención personalizada que garantice que cada cliente reciba asesoramiento adecuado sobre sus necesidades farmacéuticas.
- Capacitar al personal en habilidades de comunicación y atención al cliente para fomentar un ambiente acogedor.
- Introducir una variedad de productos complementarios, como artículos de cuidado personal, suplementos dietéticos y productos para el bienestar general.
- Ofrecer servicios adicionales como mediciones de presión arterial y consultas sobre el uso adecuado de medicamentos.
- Mantener un inventario completo y actualizado para asegurar la disponibilidad de productos solicitados por los clientes.

- Implementar un sistema de gestión que permita monitorear las existencias y prever las necesidades futuras.
- Establecer un ambiente colaborativo donde cada miembro del equipo contribuya con ideas para mejorar procesos y servicios.
- Organizar reuniones regulares para evaluar el desempeño del equipo y ajustar estrategias según sea necesario.

5. Productos:

Medicamentos con Receta:

- Dispensación de medicamentos prescritos por profesionales de la salud, garantizando su correcta administración.

Medicamentos sin Receta:

- Ofrecimiento de una amplia gama de medicamentos OTC (de venta libre) para el tratamiento de afecciones comunes.

Productos de Parafarmacia:

- Venta de productos relacionados con el cuidado personal, como cosméticos, productos dermocosméticos, y artículos para bebés.

Suplementos Dietéticos:

- Disponibilidad de vitaminas, minerales y otros suplementos que apoyen la salud general.

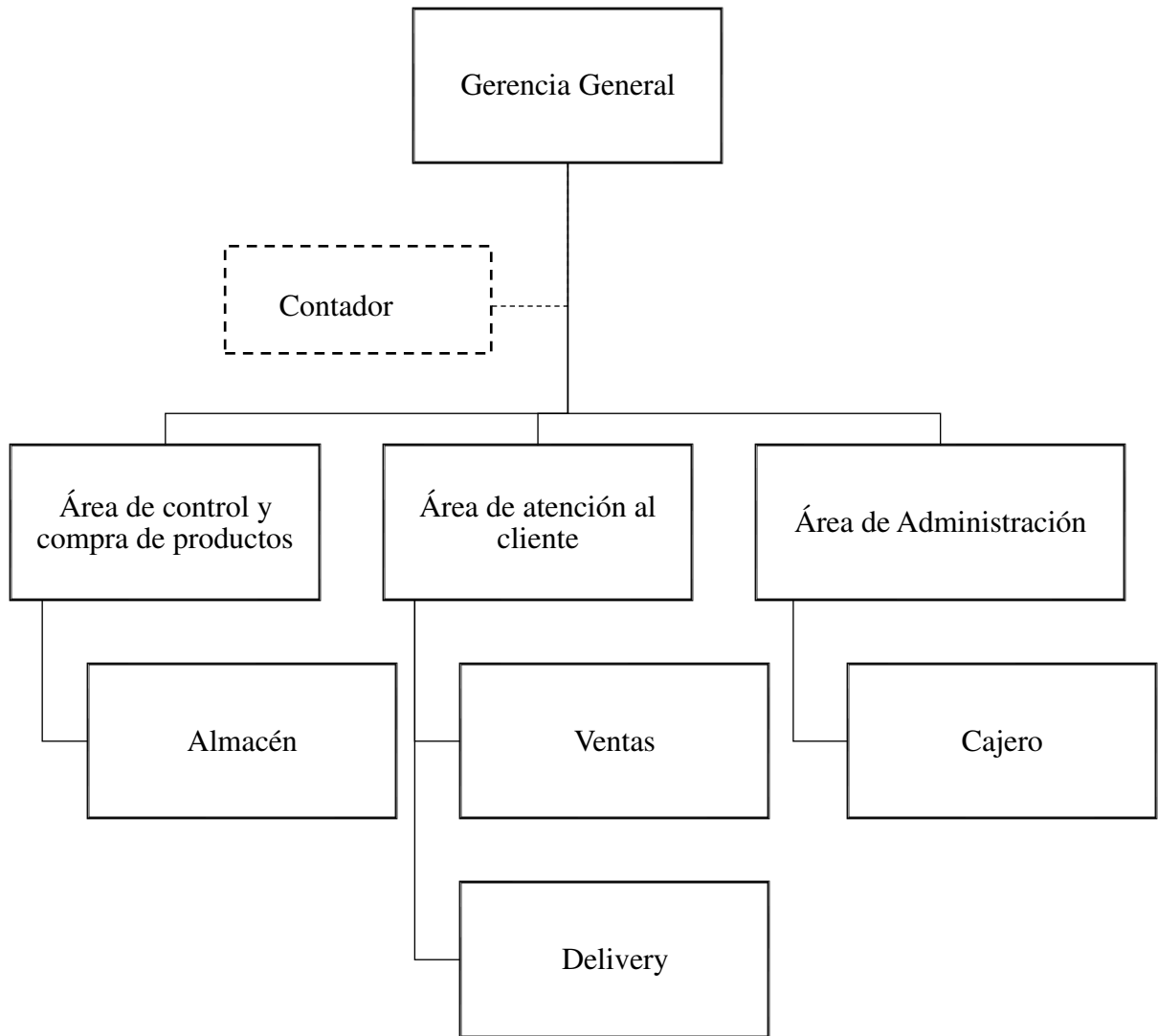
Servicios Adicionales:

- Medición de presión arterial, control glucémico y asesoramiento sobre el uso adecuado de medicamentos.

Venta Online:

- Implementación de una plataforma digital que permita a los clientes realizar pedidos desde casa con opciones de entrega a domicilio.

6. Organigrama de la empresa



6.1 Descripción de funciones

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente general
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Farmacia o Administración de Empresas. • Habilitación en el colegio de químicos farmacéuticos del Perú y/o colegio de administradores del Perú.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 3 años en roles gerenciales dentro del sector farmacéutico.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación farmacéutica vigente. • Buenas Prácticas de Dispensación (BPD). • Gestión de inventarios y control financiero. • Estrategias de marketing y ventas.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo: Capacidad para motivar y guiar a un equipo diverso. • Comunicación Efectiva: Habilidad para interactuar con clientes, proveedores y personal interno. • Resolución de Problemas: Capacidad para identificar problemas rápidamente y desarrollar soluciones efectivas. • Organización: Habilidad para gestionar múltiples tareas y priorizar actividades en un entorno dinámico. • Orientación al Cliente: Foco en brindar un excelente servicio al cliente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir las operaciones diarias de la farmacia, asegurando un funcionamiento eficiente y rentable. • Contratar, capacitar y supervisar al personal, asegurando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador. • Gestionar el inventario de medicamentos y productos, realizando pedidos y asegurando el cumplimiento de las normativas de almacenamiento. • Garantizar un alto nivel de servicio al cliente, manejando quejas y consultas para mejorar la satisfacción del cliente. • Asegurar que la farmacia cumpla con todas las regulaciones sanitarias y legales pertinentes. • Elaborar y presupuesto controla, analizar informes financieros y tomar decisiones estratégicas para mejorar la rentabilidad. • Implementar estrategias de marketing para aumentar ventas y atraer nuevos clientes.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Contador
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Contabilidad, Finanzas o áreas afines. • Habilitación en el colegio de contadores públicos del Perú.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 años de experiencia en contabilidad, preferentemente en el sector farmacéutico.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa fiscal vigente en el país. • Principios contables generalmente aceptados (PCGA). • Software contable. • Buenas prácticas contables específicas para farmacias.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Detalle: Capacidad para realizar un seguimiento minucioso de las transacciones financieras y evitar errores. • Organización: Habilidad para gestionar múltiples tareas y mantener registros ordenados. • Habilidades Analíticas: Capacidad para interpretar datos financieros y realizar análisis que ayuden a la toma de decisiones. • Comunicación Efectiva: Habilidad para explicar conceptos financieros complejos a personas no especializadas. • Adaptabilidad: Capacidad para adaptarse a cambios en regulaciones fiscales o normativas contables.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizados los libros contables, registrando todas las transacciones financieras de la farmacia de manera oportuna y precisa. • Preparar informes financieros mensuales y anuales que reflejan la situación económica de la farmacia, incluyendo balances generales y estados de resultados. • Asegurar que la farmacia cumpla con todas las obligaciones fiscales y presentar las declaraciones de impuestos en tiempo y forma. • Colaborar en la gestión del inventario, registrando las compras y ventas de medicamentos y productos, y asegurando que se refleja correctamente en los estados financieros. • Realizar análisis de costos y márgenes de ganancia para ayudar en la toma de decisiones estratégicas. • Trabajar en conjunto con el gerente general y otros departamentos para proporcionar información financiera útil para la toma de decisiones. • Preparar y facilitar auditorías internas y externas, asegurando que todos los registros estén en orden y cumplan con las normativas vigentes.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Área de control de productos
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Química Farmacéutica o Farmacia y Bioquímica. • Habilitado en el colegio de químicos de farmacéuticos del Perú.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 años en práctica profesional en farmacias o entornos clínicos.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de las características, uso y almacenamiento de medicamentos y productos sanitarios. • Familiaridad con las regulaciones y normativas que rigen la venta y distribución de productos farmacéuticos. • Conocimiento en técnicas de gestión de stock y control de caducidades. • Dominio de programas utilizados para la gestión de pedidos, inventarios y documentación.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Efectiva: Capacidad para interactuar con pacientes y otros profesionales, asegurando una atención adecuada. • Orientación al Detalle: Atención a los detalles en la recepción y control de productos, garantizando que cumplan con los estándares requeridos. • Resolución de Problemas: Habilidad para identificar y solucionar problemas relacionados con la calidad del producto o el servicio al cliente. • Capacidad Organizativa: Habilidad para organizar el tiempo y las tareas eficientemente, priorizando actividades relacionadas con el control de productos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los productos recibidos cumplan con los requisitos establecidos, incluyendo la revisión de fechas de caducidad y condiciones de transporte. • Realizar un seguimiento constante del stock, asegurando que se mantenga un nivel adecuado y que se eliminen productos caducados o no conformes. • Asegurarse de que los pedidos recibidos coincidan con las órdenes realizadas y que estén en condiciones óptimas. • Proporcionar formación sobre el manejo adecuado de productos y cumplimiento normativo al personal involucrado en la gestión farmacéutica.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Almacén
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título técnico en Farmacia o áreas relacionadas
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1 año de experiencia en un entorno farmacéutico o en la gestión de almacenes.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento básico sobre farmacología y productos parafarmacéuticos. • Normativa farmacéutica vigente relacionada con el almacenamiento y manejo de medicamentos. • Buenas Prácticas de Distribución (BPD). • Sistemas de gestión de inventarios
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Organización: Capacidad para mantener el almacén ordenado y optimizar el espacio disponible. • Atención al Detalle: Precisión al verificar productos y controlar inventarios para evitar errores. • Habilidades Comunicativas: Capacidad para interactuar efectivamente con otros miembros del equipo y proveedores. • Resolución de Problemas: Habilidad para identificar problemas relacionados con el stock o la recepción de mercancías y encontrar soluciones adecuadas. • Conocimientos Informáticos: Familiaridad con software de gestión de inventarios y herramientas informáticas básicas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y registrar la entrada de medicamentos y productos farmacéuticos en el almacén, asegurando que coincidan con los pedidos realizados. • Mantener un inventario actualizado de los productos almacenados, registrando las cantidades, fechas de caducidad y lotes. • Organizar y clasificar los productos en el almacén según sus características (temperatura, tipo de envase, etc.) y siguiendo las normas de rotación (FIFO o FEFO). • Preparar y empaquetar los pedidos solicitados por la farmacia para su posterior distribución. • Asegurar de que el área de almacenamiento esté limpia, ordenada y cumpla con las normas de seguridad e higiene. • Identificar y gestionar productos caducados o en mal estado, siguiendo los procedimientos establecidos para su eliminación. • Trabajar en conjunto con otros departamentos (como ventas y compras) para asegurar un flujo adecuado de productos

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Ventas
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título técnico en Farmacia o áreas relacionadas
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1 año de experiencia en atención al cliente o ventas, preferentemente en el sector farmacéutico.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento básico sobre farmacología y productos parafarmacéuticos. • Familiaridad con normativas sanitarias y regulaciones farmacéuticas. • Uso de software de gestión farmacéutica para la tramitación de recetas y ventas.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Interpersonales: Capacidad para interactuar positivamente con los clientes, mostrando empatía y comprensión. • Comunicación Efectiva: Habilidad para explicar información técnica sobre medicamentos y productos de manera clara y accesible. • Orientación al Cliente: Foco en satisfacer las necesidades del cliente y resolver sus dudas o inquietudes. • Organización: Capacidad para mantener el área de ventas ordenada y llevar un control adecuado del inventario. • Trabajo en Equipo: Colaborar eficazmente con otros miembros del equipo, incluidos farmacéuticos y técnicos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y atender a los clientes que ingresan a la farmacia, brindándoles un servicio amable y profesional. • Colaborar en la dispensación de medicamentos bajo la supervisión del farmacéutico, asegurando que se cumplan las indicaciones de las recetas. • Informar a los clientes sobre las características, usos y posibles efectos secundarios de los medicamentos y productos parafarmacéuticos. • Promover y vender productos no farmacéuticos como cosméticos, suplementos dietéticos y artículos de higiene personal. • Ayudar en el control del stock de productos, asegurando que estén disponibles y organizados adecuadamente. • Asegurar que el área de ventas esté limpia, ordenada y bien presentada para atraer a los clientes. • Realizar tareas administrativas relacionadas con la venta, como la facturación y el registro de recetas.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Cajero
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título de técnico contable o en administración (en algunos casos se puede preferir auxiliar contable y/o administrativo)
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1 año de experiencia como cajero o en un puesto similar en el sector minorista o farmacéutico.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Familiaridad con sistemas de punto de venta y manejo básico de computadoras. • Conocimientos básicos sobre productos farmacéuticos y parafarmacéuticos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Matemáticas: Capacidad para realizar cálculos básicos y manejar efectivo con precisión. • Comunicación Efectiva: Habilidad para interactuar positivamente con los clientes, ofreciendo información clara sobre productos y servicios. • Orientación al Cliente: Foco en proporcionar un excelente servicio al cliente, asegurando su satisfacción. • Organización: Capacidad para mantener el área de trabajo ordenada y gestionar múltiples tareas simultáneamente. • Resolución de Conflictos: Habilidad para manejar quejas o problemas con los clientes de manera efectiva y profesional.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Saludar y atender a los clientes al ingresar y salir de la farmacia, asegurando una experiencia de compra agradable. • Gestionar transacciones utilizando cajas registradoras, escaneando productos y cobrando en efectivo o con tarjeta de crédito. • Proporcionar recibos a los clientes por sus compras y manejar devoluciones o cambios de productos según las políticas de la farmacia. • Mantener el área de caja limpia y organizada, asegurando que todos los materiales necesarios estén disponibles. • Ayudar en la organización y reposición de productos en el área de ventas, así como verificar el stock disponible. • Realizar arqueos de caja al final del turno, asegurando que las cifras coincidan con las transacciones registradas. • Manejar quejas o inquietudes de los clientes de manera cortés y eficiente, buscando soluciones adecuadas.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Delivery
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Educación secundaria completa; formación técnica en áreas relacionadas con la salud es un plus.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1 año de experiencia en delivery o logística, preferentemente en el sector farmacéutico.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Familiaridad con productos farmacéuticos y su manejo. • Conocimiento básico sobre normativas sanitarias relacionadas con la entrega de medicamentos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al Cliente: Capacidad para interactuar amablemente con los clientes y ofrecer un servicio excepcional. • Organización: Habilidad para gestionar múltiples entregas y optimizar rutas para asegurar la eficiencia. • Comunicación Efectiva: Capacidad para comunicarse claramente con los clientes y resolver problemas rápidamente. • Responsabilidad: Compromiso con la puntualidad y la precisión en la entrega de productos. • Conducción Segura: Licencia de conducir válida (si se utiliza un vehículo) y habilidades para conducir de manera segura.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la entrega de medicamentos y productos farmacéuticos a los clientes en sus domicilios, siguiendo las instrucciones de entrega y asegurando que se cumplan los plazos establecidos. • Confirmar que los productos entregados coinciden con los pedidos realizados por los clientes, revisando las recetas y etiquetas de despacho. • Asegurar que los medicamentos sean transportados en condiciones adecuadas (temperatura, seguridad) para evitar su deterioro. • Mantener contacto con los clientes durante el proceso de entrega, informando sobre el estado del pedido y resolviendo cualquier duda o inconveniente que pueda surgir. • Gestionar el cobro de los productos entregados, si corresponde, y proporcionar recibos a los clientes. • Llevar un registro diario de las entregas realizadas, reportando cualquier problema o incidencia al encargado de la farmacia. • Asegurar que todas las entregas se realicen cumpliendo con las normativas legales y sanitarias pertinentes.

7. Diagnostico general

<p style="text-align: center;">Análisis externos</p> <p style="text-align: center;">Análisis internos</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades (O)</p> <p>O1. Incremento en la demanda de productos farmacéuticos debido a enfermedades estacionales.</p> <p>O2. Participación en campañas de salud que aumentan la visibilidad.</p> <p>O3. Implementación de ventas en línea y servicios de entrega a domicilio.</p> <p>O4. Mayor interés en productos relacionados con la salud y el bienestar.</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas (A)</p> <p>A1. Presencia de farmacias más grandes que pueden ofrecer precios más bajos.</p> <p>A2. Posibles cambios en las normativas que afectan la operación.</p> <p>A3. Situaciones económicas adversas que pueden reducir el poder adquisitivo.</p> <p>A4. Situaciones inesperadas que alteran la cadena de suministro.</p>
<p style="text-align: center;">Fortalezas (F)</p> <p>F1. Ubicación Estratégica, situada en un área con alta demanda de productos farmacéuticos.</p> <p>F2. Contar con personal capacitado como químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia.</p> <p>F3. Ofrecer una amplia gama de medicamentos y productos para la salud.</p> <p>F4. Buenas relaciones con proveedores que aseguran un suministro constante.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias FO</p> <p>FO1. Aprovechar la ubicación estratégica y el personal capacitado para lanzar una plataforma de ventas en línea, aumentando el alcance a nuevos clientes (F1, F2, O1 O3).</p> <p>FO2. Utilizar las buenas relaciones con proveedores para participar en campañas de salud pública y promocionar productos específicos (F3, F4, O2, O4).</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias FA</p> <p>FA1. Usar el personal capacitado para ofrecer un servicio al cliente excepcional que compita con las cadenas más grandes, destacando la atención personalizada (F2, A1,)</p> <p>FA2. Implementar procesos eficientes que reduzcan costos y permitan mantener precios competitivos frente a la competencia (F3, F4, A3, A4).</p>
<p style="text-align: center;">Debilidades (D)</p> <p>D1. Limitaciones en capital para invertir en tecnología o marketing.</p> <p>D2. Riesgo por dependencia excesiva del mercado local.</p> <p>D3. Menor visibilidad frente a cadenas farmacéuticas más grandes.</p> <p>D4. Necesidad constante de formación del personal.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias DO</p> <p>DO1. Invertir en formación continua del personal sobre ventas en línea y marketing digital para aprovechar el crecimiento del e-commerce (D1, D4, O3, O4).</p> <p>DO2. Formar alianzas con otras microempresas o instituciones locales para incrementar la visibilidad y atraer más clientes (D2, D3, O1, O2)</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias DA</p> <p>DA1. Desarrollar un plan financiero sólido que permita afrontar crisis económicas y asegurar la sostenibilidad del negocio (D1, D2, A1, A4).</p> <p>DA2. Ampliar la oferta de productos para reducir la dependencia del mercado local y mitigar riesgos ante cambios regulatorios o económicos (D2, D3, A2, A3).</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias
Durabilidad del producto.	El 36.37% de los trabajadores indicaron que casi siempre se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados a la durabilidad del producto.	Almacenamiento inadecuado de los productos farmacéuticos, esto debido al inadecuado control de la temperatura, la humedad y la luz del almacén de los productos.	Riesgos para la salud del paciente, lo que puede generar reacciones como la intoxicación o alergias en algunos pacientes, poniendo en riesgo la vida y la salud del cliente.
		Falta de control de los procesos de inventarios, debido a que no cuenta con un buen sistema de gestión de inventarios, que controle los stocks de los productos.	Responsabilidad legal, ante posibles denuncias lo que puede generar la pérdida de licencia de funcionamiento o el cierre de la farmacia.
		Ausencia del control de la calidad en la recepción y almacenamiento de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos.	Entrega de productos deteriorados, pérdida de confianza y reputación de la farmacia, pérdida de clientes y de ingresos económicos.
Rendimiento del personal.	El 36.36% de los trabajadores mencionaron que algunas veces la empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento	Falta de un programa estructurado de capacitación para los trabajadores de la farmacia Roquefarma en temas relacionados en la atención al cliente.	Bajo rendimiento e inadecuado servicio de los trabajadores en la atención al cliente, lo que genera la insatisfacción y pérdida de clientes.
		Recursos financieros limitados en la empresa	Desmotivación de personal, que en muchos casos genera la

	laboral en el servicio al cliente.	destinados para la capacitación del personal	insatisfacción laboral que puede llegar a la renuncia del trabajador.
Capacidad de respuesta.	El 63.64% de los trabajadores refirieron que casi siempre ante problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata.	Falta de protocolos claros, ya que no se cuenta con procedimientos establecidos de cómo manejar las quejas, que pueden generar respuestas inconsistentes, afectando la percepción del cliente sobre la eficacia del servicio.	Satisfacción del cliente afectado, aunque la respuesta sea rápida, la solución ofrecida no cumple con la expectativa del cliente, afectando su lealtad a la empresa.
		Recursos humanos insuficientes y no capacitados para la atención del cliente en la farmacia en horas punta.	Insatisfacción del cliente por el servicio brindado, generando pérdida de clientes y la transmisión de su mala experiencia en la farmacia a otros clientes, lo que ocasionaría pérdidas financieras.
Orientación de resultados.	El 54.55% de los trabajadores señalaron que casi siempre se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral, orientadas a	Carencia de un sistema estructurado para evaluar el desempeño del trabajador, lo que puede llevar la falta de claridad sobre cómo y cuándo se deben realizar estas evaluaciones.	Sin evaluaciones regulares, los empleados pueden no recibir retroalimentación sobre su trabajo, lo que puede resultar en un rendimiento deficiente y en una falta de motivación para cumplir con los objetivos de la empresa.

	resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa.	Desconocimiento de la gerencia y de los trabajadores sobre la importancia y la relevancia de las evaluaciones de desempeño para el crecimiento personal y profesional, así como para el éxito de la empresa	La ausencia de evaluaciones periódicas dificulta la capacidad de identificar las áreas a mejorar, lo que puede impedir que la farmacia alcance sus objetivos comerciales y operativos.
Capacidad laboral.	El 54.55% de los trabajadores mencionaron que casi siempre la empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo.	Insuficiente inversión en capacitaciones, debido a que la empresa no puede destinar suficientes recursos financieros para programas de capacitación efectivos.	Deficiencia en el desempeño laboral del trabajador, ya que estos no cuentan con las habilidades necesarias para realizar sus tareas eficientemente, así como a la desmotivación entre los trabajadores, aumentando la probabilidad de que busquen empleo en otras empresas que ofrezcan desarrollo profesional
		Desconocimiento sobre necesidades específicas: el gerente no ha realizado un diagnóstico situacional de la farmacia, que permita determinar en qué áreas y temas es necesario fortalecer al trabajador a través de la capacitación.	Dificultades en la competitividad laboral, ya que no se realizan capacitaciones en las áreas que requieren fortalecer la capacidad laboral, lo que puede llegar a generar tensiones entre los trabajadores más

			experimentados y nuevos, creando un ambiente laboral conflictivo y desorganizado
Iniciativa.	El 72.73% de los trabajadores contestaron que casi siempre toman iniciativas para proporcionar mejoras en los procesos de trabajo.	Falta de reconocimiento y apoyo, ya que los empleados pueden no recibir el reconocimiento adecuado por sus iniciativas, lo que disminuye la motivación para seguir proponiendo mejoras.	Desmotivación del personal, debido a la falta de apoyo o reconocimiento puede llevar a que los empleados se sientan desmotivados y reduzcan su proactividad.
		Resistencia al cambio, esto debido a que los trabajadores pueden estar acostumbrados a los métodos actuales y mostrar resistencia a adoptar nuevos procesos o tecnologías, lo que dificulta la implementación de mejoras	Las empresas que no innovan ni mejoran sus procesos técnicos pueden quedar rezagadas frente a competidores que sí lo hacen, afectando su posición en el mercado.
Organización.	El 72.73 de los trabajadores respondieron que casi siempre se organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las	Inexistencias de herramientas adecuadas, como son software o metodologías puede limitar la efectividad de la organización.	Rendimiento variable (inestabilidad en la productividad de los trabajadores), acompañado del estrés y agotamiento laboral.
		Ambiente laboral desorganizado, por la falta de claridad en las funciones asignadas puede llevar a	Baja satisfacción laboral e ineficiencia operativa, lo que puede generar frustraciones por no

	responsabilidades laborales.	confusiones sobre quién debe realizar qué tareas, afectando la organización del tiempo.	cumplir con sus responsabilidades laborales.
Metas.	El 45.46% de los trabajadores indicaron que casi siempre las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa.	Falta de comunicación clara entre el empleador y los trabajadores, esto puede generar que los trabajadores no comprendan cómo sus metas individuales se relacionan con las metas organizacionales.	Desmotivación laboral, la falta de alineación entre las metas personales y organizacionales puede llevar a la desmotivación, ya que los trabajadores pueden sentir que sus esfuerzos no contribuyen a un propósito mayor.
		Objetivos pocos claros o no medibles, debido a que los objetivos personales y del equipo de trabajo pueden no ser específicos, medibles o relevantes, lo que dificulta su alineación con los objetivos generales de la empresa	Dificultades en el logro de metas, la desconexión entre las metas individuales y organizacionales puede resultar en un bajo desempeño en el cumplimiento de objetivos tanto a nivel personal como colectivo.

9. Problemas

Problemas	Surgimiento del problema
El 36.37% de los trabajadores indicaron que casi siempre se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados a la durabilidad del producto.	Almacenamiento inadecuado de los productos farmacéuticos, esto debido al inadecuado control de la temperatura, la humedad y la luz del almacén de los productos.
	Falta de control de los procesos de inventarios, debido a que no cuenta con un buen sistema de gestión de inventarios, que controle los stocks de los productos.
	Ausencia del control de la calidad en la recepción y almacenamiento de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos.
El 36.36% de los trabajadores mencionaron que algunas veces la empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio al cliente.	Falta de un programa estructurado de capacitación para los trabajadores de la farmacia Roquefarma en temas relacionados en la atención al cliente.
	Recursos financieros limitados en la empresa destinados para la capacitación del personal
El 63.64% de los trabajadores refirieron que casi siempre ante problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata.	Falta de protocolos claros, ya que no se cuenta con procedimientos establecidos de cómo manejar las quejas, que pueden generar respuestas inconsistentes, afectando la percepción del cliente sobre la eficacia del servicio.
	Recursos humanos insuficientes y no capacitados para la atención del cliente en la farmacia en horas punta.
El 54.55% de los trabajadores señalaron que casi siempre se realizan evaluaciones periódicas del desempeño	Carencia de un sistema estructurado para evaluar el desempeño del trabajador, lo que puede llevar la falta de claridad sobre cómo y cuándo se deben realizar estas evaluaciones.
	Desconocimiento de la gerencia y de los trabajadores sobre la importancia y la relevancia de las evaluaciones de desempeño

laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa.	para el crecimiento personal y profesional, así como para el éxito de la empresa
El 54.55% de los trabajadores mencionaron que casi siempre la empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo.	Insuficiente inversión en capacitaciones, debido a que la empresa no puede destinar suficientes recursos financieros para programas de capacitación efectivos.
	Desconocimiento sobre necesidades específicas: el gerente no ha realizado un diagnóstico situacional de la farmacia, que permita determinar en qué áreas y temas es necesario fortalecer al trabajador a través de la capacitación.
El 72.73% de los trabajadores contestaron que casi siempre toman iniciativas para proporcionar mejoras en los procesos de trabajo.	Falta de reconocimiento y apoyo, ya que los empleados pueden no recibir el reconocimiento adecuado por sus iniciativas, lo que disminuye la motivación para seguir proponiendo mejoras.
	Resistencia al cambio, esto debido a que los trabajadores pueden estar acostumbrados a los métodos actuales y mostrar resistencia a adoptar nuevos procesos o tecnologías, lo que dificulta la implementación de mejoras
El 72.73 de los trabajadores respondieron que casi siempre se organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales.	Inexistencias de herramientas adecuadas, como son software o metodologías puede limitar la efectividad de la organización.
	Ambiente laboral desorganizado, por la falta de claridad en las funciones asignadas puede llevar a confusiones sobre quién debe realizar qué tareas, afectando la organización del tiempo.
El 45.46% de los trabajadores indicaron	Falta de comunicación clara entre el empleador y los trabajadores, esto puede generar que los trabajadores no

que casi siempre las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa.	comprendan cómo sus metas individuales se relacionan con las metas organizacionales.
	Objetivos pocos claros o no medibles, debido a que los objetivos personales y del equipo de trabajo pueden no ser específicos, medibles o relevantes, lo que dificulta su alineación con los objetivos generales de la empresa

10. Establecer soluciones

Indicador	Problemas	Acciones de mejora
Durabilidad del producto.	El 36.37% de los trabajadores indicaron que casi siempre se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados a la durabilidad del producto.	Capacitar a los trabajadores en cursos o talleres sobre regulación y gestión del abastecimiento del producto farmacéutico y dispositivos médicos, así como de diseñar un manual de buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos.
		Realizar un plan para la implementación de una herramienta digital que permita mantener el control de stocks e inventarios de medicamentos, a través de un sistema informático como el software ODOO.
		Desarrollo e implementación de un plan anual de capacitación regular para los trabajadores de la Farmacia Roquefarma, donde se incluya sesiones periódicas sobre habilidades de servicio al cliente, manejo de quejas y comunicación efectiva.
Rendimiento del personal.	El 36.36% de los trabajadores mencionaron que algunas veces la	Asignación de un presupuesto específico para el desarrollo de un plan de capacitación para los trabajadores de la farmacia Roquefarma, a través de la contratación de expertos en motivación y

	<p>empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio al cliente.</p>	<p>desempeño laboral y/o contratar los servicios a través de plataformas de formación online.</p> <p>Implementar evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora y ajustar las capacitaciones según sea necesario.</p>
Capacidad de respuesta.	<p>El 63.64% de los trabajadores refirieron que casi siempre ante problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata.</p>	<p>Implementar, capacitar y evaluar continuamente al trabajador sobre el protocolo de atención de quejas del cliente, donde se establezca los procedimientos de manera clara, donde se escuche de manera activa al cliente, manteniendo la calma y cortesía, proporcionando información clara y precisa, resolviendo las quejas, pidiendo de manera sincera las disculpas y dando seguimiento al suceso.</p> <p>Implementar una herramienta digital (formulario) para las quejas de los clientes, así mismo capacitar al trabajador sobre cómo manejar quejas y brindar un servicio al cliente excepcional. Esto incluiría técnicas de escucha activa y resolución de conflictos, estableciendo un protocolo detallado de atención de quejas, asignando a un trabajador responsable de la atención y solución de las quejas de los clientes.</p>
Orientación de resultados.	<p>El 54.55% de los trabajadores señalaron que casi siempre se realizan evaluaciones periódicas del</p>	<p>Implementar un sistema estructurado de evaluación, que sea sencillo para evaluar el desempeño del trabajador, donde incluya criterios específicos y medibles.</p> <p>Establecer un calendario para realizar evaluaciones periódicas (por ejemplo, cada seis meses)</p>

	desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa.	Capacitar al gerente sobre cómo realizar evaluaciones del desempeño del trabajador que sean efectivas y constructivas. También incluir sesiones informativas para los trabajadores sobre la importancia del proceso y cómo pueden beneficiarse.
Capacidad laboral.	El 54.55% de los trabajadores mencionaron que casi siempre la empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo.	Determinar un presupuesto destinado a la capacitación del trabajador con la finalidad de implementar un plan de capacitación continua basado en un diagnóstico de necesidades que contempla tanto habilidades técnicas: conocimientos informáticos, profesionales y operativos; así como de habilidades blandas: comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, adaptabilidad y liderazgo.
		Implementar un sistema informático para realizar seguimientos periódicos para medir el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y hacer ajustes necesarios basados en los resultados obtenidos.
Iniciativa.	El 72.73% de los trabajadores contestaron que casi siempre toman iniciativas para proporcionar mejoras en los procesos de trabajo.	Implementar un sistema de reconocimiento económico y no económico para aquellos trabajadores que propongan y lleven a cabo mejoras efectivas.
		Implementar el uso de la tecnología, a través de herramientas digitales y software especializado puede facilitar la automatización y optimización de procesos, reduciendo errores y aumentando la eficiencia

Organización.	El 72.73 de los trabajadores respondieron que casi siempre se organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales.	Implementar de herramientas tecnológicas (software o aplicaciones que ayuden a los trabajadores a planificar y organizar sus tareas), como calendarios digitales o aplicaciones de gestión de proyectos.
		Implementar un sistema diario o semanal para planificar tareas y asignar responsabilidades claras a cada trabajador. Esto puede incluir reuniones breves para revisar prioridades para la farmacia.
Metas.	El 45.46% de los trabajadores indicaron que casi siempre las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa.	Implementar reuniones regulares donde se discuten los objetivos generales de la farmacia y describir cómo cada trabajador puede contribuir al cumplimiento de ellos. Esto ayudará a asegurar que todos estén direccionados en la misma línea.
		Implementar un sistema donde se revisen regularmente las metas personales y del equipo en relación con los objetivos generales puede ayudar a mantener a todos enfocados y motivados, estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo definido (SMART) tanto a nivel individual como organizacional.

11. Recursos para la implantación de estrategias

N°	Actividades	Humanos	Tecnológicos	Tiempo	Económico
1	Capacitar a los trabajadores en cursos o talleres sobre regulación y gestión del abastecimiento del producto farmacéutico y dispositivos médicos, así como de diseñar un manual de buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos.		Computadora, proyector multimedia, parlantes, escáner de códigos de barras, memoria externa de 2Tb, software de control de inventario y control de calidad		
2	Realizar un plan para la implementación de una herramienta digital que permita mantener el control de stocks e inventarios de medicamentos, a través de un sistema informático como el software ODOO.	Gerente	(Cuenti, PioneerRx, Odoocalidad), internet, manuales y guías impresos o digitales de BPA (buenas prácticas de almacenamiento).	04 semanas	S/3,500.00
3	Desarrollo e implementación de un plan anual de capacitación regular para los trabajadores de la Farmacia Roquefarma, donde se incluya sesiones periódicas sobre habilidades de servicio al cliente, manejo de quejas y comunicación efectiva.				

4	Asignación de un presupuesto específico para el desarrollo de un plan de capacitación para los trabajadores de la farmacia Roquefarma, a través de la contratación de expertos en motivación y desempeño laboral y/o contratar los servicios a través de plataformas de formación online.	Gerente	Computadora, proyector multimedia, parlantes, internet, manuales y guías impresos o digitales sobre servicio al cliente y manejo de quejas, software de herramientas de hoja de cálculo	04 semanas	S/2,100.00
5	Implementar evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora y ajustar las capacitaciones según sea necesario.		Excel, software de reuniones virtual online como el Zoom y/o meet Google, software de evaluación de 360° del desempeño de los trabajadores como el Factorial RH, Personio, Bizneo HR.		
6	Implementar, capacitar y evaluar continuamente al trabajador sobre el protocolo de atención de quejas del cliente, donde se establezca los procedimientos de	Gerente	Computadora, internet, formularios digitales estandarizados de quejas y/o	06 semanas	S/800.00

	manera clara, donde se escuche de manera activa al cliente, manteniendo la calma y cortesía, proporcionando información clara y precisa, resolviendo las quejas, pidiendo de manera sincera las disculpas y dando seguimiento al suceso.		reclamos, estructurar un MAPRO que permita realizar una buena distribución del personal.		
7	Implementar una herramienta digital (formulario) para las quejas de los clientes, así mismo capacitar al trabajador sobre cómo manejar quejas y brindar un servicio al cliente excepcional. Esto incluiría técnicas de escucha activa y resolución de conflictos, estableciendo un protocolo detallado de atención de quejas, asignando a un trabajador responsable de la atención y solución de las quejas de los clientes.				
8	Implementar un sistema estructurado de evaluación, que sea sencillo para evaluar el desempeño del trabajador,	Gerente	Computadora, internet, impresora, plataforma digital	4 semanas	S/750.00

	<p>donde incluya criterios específicos y medibles.</p> <p>Establecer un calendario para realizar evaluaciones periódicas (por ejemplo, cada seis meses)</p>		<p>de actividades diarias para el cumplimiento de metas, software de evaluación de 360° con retroalimentación para el desempeño laboral.</p>		
9	<p>Capacitar al gerente sobre cómo realizar evaluaciones del desempeño del trabajador que sean efectivas y constructivas.</p> <p>También incluir sesiones informativas para los trabajadores sobre la importancia del proceso y cómo pueden beneficiarse.</p>				
10	<p>Determinar un presupuesto destinado a la capacitación del trabajador con la finalidad de implementar un plan de capacitación continua basado en un diagnóstico de necesidades que contempla tanto habilidades técnicas: conocimientos informáticos, profesionales y operativos; así como de habilidades blandas: comunicación efectiva, trabajo en equipo,</p>	Gerente	<p>Computadora, proyector multimedia, parlantes, internet, software de reuniones virtual online como el Zoom y/o meet Google, software de evaluación de 360° con retroalimentación.</p>	03 semanas	S/450.00

	resolución de conflictos, adaptabilidad y liderazgo.				
11	Implementar un sistema informático para realizar seguimientos periódicos para medir el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y hacer ajustes necesarios basados en los resultados obtenidos.				
12	Implementar un sistema de reconocimiento económico y no económico para aquellos trabajadores que propongan y lleven a cabo mejoras efectivas.		Computadora, tablets, internet, plataforma digital de comunicación interna como el wassap, que permita al trabajador aportar ideas de mejora para el cumplimiento de metas, así como el reconocimiento de méritos.	02 semanas	S/200.00
13	Implementar el uso de la tecnología, a través de herramientas digitales y software especializado puede facilitar la automatización y optimización de procesos, reduciendo errores y aumentando la eficiencia	Gerente			
14	Implementar de herramientas tecnológicas (software o aplicaciones que ayuden a los trabajadores a planificar y organizar sus	Gerente	Computadora, tablets, internet, plataforma digital de comunicación interna como el	02 semanas	S/200.00

	tareas), como calendarios digitales o aplicaciones de gestión de proyectos.		wassap, calendarios digitales como el google calender y/o microsoft Outlook para organizar las tareas y reuniones, formulario digital interno para evaluar el entorno laboral.		
15	Implementar un sistema diario o semanal para planificar tareas y asignar responsabilidades claras a cada trabajador. Esto puede incluir reuniones breves para revisar prioridades para la farmacia.				
16	Implementar reuniones regulares donde se discuten los objetivos generales de la farmacia y describir cómo cada trabajador puede contribuir al cumplimiento de ellos. Esto ayudará a asegurar que todos estén direccionados en la misma línea.	Gerente	Computadora, tablets, internet, plataforma digital de comunicación interna como el wassap, formulario digital interno para encuestas de opiniones de la efectividad de la comunicación interna y colaborativa, software para establecimiento de objetivos como	04 semanas	S/1,200.00
17	Implementar un sistema donde se revisen regularmente las metas personales y del equipo en relación con los objetivos generales puede ayudar a mantener a todos enfocados y motivados, estos objetivos				

	<p>deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo definido (SMART) tanto a nivel individual como organizacional.</p>		<p>el Ntarea y/o Huminos</p>		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------	--	--

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Termino	2025																			
				Enero				Febrero				Marzo				Abril							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Capacitar a los trabajadores en cursos o talleres sobre regulación y gestión del abastecimiento del producto farmacéutico y dispositivos médicos, así como de diseñar un manual de buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos.	06/01/25	31/01/25	X	X	X	X																
2	Realizar un plan para la implementación de una herramienta digital que permita mantener el control de stocks e inventarios de medicamentos, a través de un sistema informático como el software ODOO.																						

3	Desarrollo e implementación de un plan anual de capacitación regular para los trabajadores de la Farmacia Roquefarma, donde se incluya sesiones periódicas sobre habilidades de servicio al cliente, manejo de quejas y comunicación efectiva.																		
4	Asignación de un presupuesto específico para el desarrollo de un plan de capacitación para los trabajadores de la farmacia Roquefarma, a través de la contratación de expertos en motivación y desempeño laboral y/o contratar los servicios a través de plataformas de formación online.	20/01/25	14/02/25			X	X	X	X										
5	Implementar evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora y ajustar las																		

	capacitaciones según sea necesario.																	
6	Implementar, capacitar y evaluar continuamente al trabajador sobre el protocolo de atención de quejas del cliente, donde se establezca los procedimientos de manera clara, donde se escuche de manera activa al cliente, manteniendo la calma y cortesía, proporcionando información clara y precisa, resolviendo las quejas, pidiendo de manera sincera las disculpas y dando seguimiento al suceso.	03/02/25	14/03/25					X	X	X	X	X	X					
7	Implementar una herramienta digital (formulario) para las quejas de los clientes, así mismo capacitar al trabajador sobre cómo manejar quejas y brindar un servicio al cliente																	

	<p>excepcional. Esto incluiría técnicas de escucha activa y resolución de conflictos, estableciendo un protocolo detallado de atención de quejas, asignando a un trabajador responsable de la atención y solución de las quejas de los clientes.</p>																	
8	<p>Implementar un sistema estructurado de evaluación, que sea sencillo para evaluar el desempeño del trabajador, donde incluya criterios específicos y medibles. Establecer un calendario para realizar evaluaciones periódicas (por ejemplo, cada seis meses)</p>	10/02/25	07/03/25						X	X	X	X						
9	<p>Capacitar al gerente sobre cómo realizar evaluaciones del</p>																	

	<p>desempeño del trabajador que sean efectivas y constructivas.</p> <p>También incluir sesiones informativas para los trabajadores sobre la importancia del proceso y cómo pueden beneficiarse.</p>																	
10	<p>Determinar un presupuesto destinado a la capacitación del trabajador con la finalidad de implementar un plan de capacitación continua basado en un diagnóstico de necesidades que contempla tanto habilidades técnicas: conocimientos informáticos, profesionales y operativos; así como de habilidades blandas: comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de</p>	17/02/25	07/03/25							X	X	X						

	conflictos, adaptabilidad y liderazgo.																	
11	Implementar un sistema informático para realizar seguimientos periódicos para medir el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y hacer ajustes necesarios basados en los resultados obtenidos.																	
12	Implementar un sistema de reconocimiento económico y no económico para aquellos trabajadores que propongan y lleven a cabo mejoras efectivas.	03/03/25	14/03/25								X	X						
13	Implementar el uso de la tecnología, a través de herramientas digitales y software especializado puede facilitar la automatización y optimización																	

	de procesos, reduciendo errores y aumentando la eficiencia																		
14	Implementar de herramientas tecnológicas (software o aplicaciones que ayuden a los trabajadores a planificar y organizar sus tareas), como calendarios digitales o aplicaciones de gestión de proyectos.	17/03/25	28/03/25											X	X				
15	Implementar un sistema diario o semanal para planificar tareas y asignar responsabilidades claras a cada trabajador. Esto puede incluir reuniones breves para revisar prioridades para la farmacia.																		
16	Implementar reuniones regulares donde se discuten los objetivos generales de la farmacia y describir cómo cada trabajador	31/03/25	25/04/25													X	X	X	X

	<p>puede contribuir al cumplimiento de ellos. Esto ayudará a asegurar que todos estén direccionados en la misma línea.</p>																			
17	<p>Implementar un sistema donde se revisen regularmente las metas personales y del equipo en relación con los objetivos generales puede ayudar a mantener a todos enfocados y motivados, estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo definido (SMART) tanto a nivel individual como organizacional.</p>																			

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional de la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024, para buscar de optimizar el desempeño organizacional y asegurar un servicio de calidad a los clientes, mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad que garantice que todos los procesos, desde la atención al cliente hasta el manejo de medicamentos, cumplan con estándares específicos para promover la seguridad y eficacia, esperando no solo mejorar la organización interna, sino también aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la reputación en el mercado local, posicionando a la farmacia Roquefarma como un referente en calidad y servicio a la comunidad.

En este estudio se describió las características de la calidad del producto en la microempresa farmacia Roquefarma, donde la mayoría de los trabajadores refieren que casi siempre han experimentado problemas en la farmacia con respecto a la durabilidad del producto. En la investigación se describió las características de la calidad del servicio en la microempresa farmacia Roquefarma, donde la mayoría de los trabajadores señalaron que algunas veces la empresa les capacita para mejorar su rendimiento laboral en el servicio a los clientes, también indicaron que casi siempre ante problemas o quejas planteadas por los clientes, la respuesta es inmediata.

En la investigación se describió las características del desempeño en la función laboral en la microempresa farmacia Roquefarma, donde la mayoría de los trabajadores mencionaron que casi siempre realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa, también contestaron que casi siempre la empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo.

En este estudio se describió las características individuales de los trabajadores en la microempresa farmacia Roquefarma, donde la mayoría de los trabajadores indicaron que casi siempre toman iniciativas para proponer mejoras en los procesos del trabajo, también respondieron que casi siempre se organizan el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales, del mismo modo respondieron que casi siempre las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa.

En la investigación se elaboró una propuesta de mejora con el propósito de mejorar la calidad de los productos y del servicio que se brinda a los clientes implementando estrategias sólidas en la gestión de calidad y en el desempeño organizacional, motivados por las diversas problemáticas encontradas en la presente investigación las cuales fueron productos de la encuesta realizada a los trabajadores de la microempresa farmacia Roquefarma, siendo los problemas encontrados la durabilidad del producto, el rendimiento laboral al servicio al cliente, la respuesta inmediata ante problemas presentados, la evaluación del desempeño orientados a resultados, la capacidad laboral, iniciativas para proponer mejoras en el trabajo, la organización del tiempo para el cumplimiento de las tareas, y el cumplimiento de metas para el logro de los objetivos de la empresa.

VII. Recomendaciones

Establecer un sistema robusto de gestión de calidad que garantice que todos los procesos en la farmacia, desde cómo se atiende a los clientes hasta cómo se manejan los medicamentos, sigan normas específicas. Es decir que cada paso debe ser revisado y ajustado para asegurar que se cumplan altos estándares de calidad. Por ejemplo, se pueden establecer protocolos para verificar que los medicamentos estén correctamente etiquetados y almacenados, y que el personal siga procedimientos adecuados al atender a los clientes. Este enfoque mejorará la seguridad de los pacientes y la eficacia de los servicios que ofrece la farmacia.

Implementar un programa donde los trabajadores reciban capacitación de manera continua sobre cómo ofrecer un buen servicio al cliente y manejar quejas. Esto puede incluir talleres, cursos en línea o sesiones prácticas. Al aprender a comunicarse mejor con los clientes y resolver problemas de manera efectiva, el personal no solo mejorará la calidad del servicio, sino que también hará que los clientes se sientan más satisfechos y valorados. Una atención al cliente excepcional puede traducirse en clientes leales y recomendaciones positivas.

Establecer procedimientos estrictos para asegurar de que todos los productos en la farmacia sean seguros y estén en buen estado. Esto incluye revisar cómo se almacenan los medicamentos (por ejemplo, asegurarse de que estén en temperaturas adecuadas) y cómo se manejan (evitar daños durante el transporte). Realizar inspecciones regulares ayudará a identificar productos caducados o dañados, garantizando así que solo se ofrecerán productos de calidad a los clientes.

Implementar un sistema donde se evalúe el desempeño laboral de los trabajadores con regularidad (puede ser cada seis meses). Estas evaluaciones deben centrarse en resultados específicos, como el cumplimiento de objetivos y la calidad del servicio. Al hacerlo, se podrán identificar áreas donde los empleados necesitan mejorar y también reconocer aquellos que están haciendo un buen trabajo. Esto no solo ayuda a mejorar el rendimiento general, sino que también motiva a los trabajadores a recibir retroalimentación constructiva.

Crear un ambiente donde los empleados se sientan motivados a proponer mejoras en los procesos, fomentando una cultura en la que los trabajadores se sientan cómodos sugiriendo cambios o mejoras en los procesos de trabajo. Para ello, se puede establecer un sistema formal donde puedan presentar sus ideas, las cuales serán evaluadas y priorizadas por la gerencia. Esto

no solo empodera a los trabajadores al hacerlos sentir parte del proceso de mejora, sino que también puede llevar a soluciones innovadoras que beneficien a la farmacia.

Enseñar a los trabajadores cómo gestionar su tiempo de manera efectiva para mejorar su organización y cumplir con sus responsabilidades laborales. Esto puede incluir capacitaciones sobre el uso de herramientas digitales como calendarios electrónicos o aplicaciones de planificación. Al aprender a priorizar tareas y organizar su día, los trabajadores pueden trabajar más eficientemente, lo que resulta en un mejor servicio al cliente y menos estrés laboral.

Organizar reuniones periódicas donde se discutan los objetivos generales de la farmacia y cómo estos se alinean con las metas individuales y del equipo. En estas sesiones, es importante comunicar claramente qué se espera lograr y cómo cada trabajador puede contribuir al logro de los objetivos de la farmacia. Una buena comunicación ayuda a todos a estar en la misma línea y trabajar juntos hacia metas comunes, lo cual es fundamental para el éxito organizacional.

Crear un ambiente laboral donde tanto la calidad como el servicio al cliente sean altamente valorados. Esto implica incentivar a todos los trabajadores a participar activamente en la mejora continua, ya sea proponiendo nuevas ideas o implementando mejores prácticas. Al fomentar esta cultura, no solo se mejora el ambiente laboral, sino que también se asegura que todos estén comprometidos con ofrecer lo mejor a los clientes.

Referencias bibliográficas

- Abarca Arias , Y., Espinoza Moreno, T., Llerena Callata, S., & Berrios Manrique, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. Arequipa, Perú. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014
- Aguirre, M. (15 de 11 de 2023). *Appvizer*. Obtenido de Organización del trabajo: 12 consejos para ser más eficientes: <https://www.appvizer.es/revista/recursos-humanos/sirh/organizacion-del-trabajo>
- Alcaide, J. (31 de 05 de 2024). *JCA Marketing, Fidelización Silver Economy*. Obtenido de La empatía en la experiencia del cliente: Más que una palabra de moda: <https://www.juancarlosalcaide.com/2024/05/31/la-empatia-en-la-experiencia-del-cliente-mas-que-una-palabra-de-moda/>
- Alonso, M. (2024). Gestión de calidad: Qué es, etapas y herramientas para implantarla en tu negocio. *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Altamirano Díaz, E. (2022). *Caracterización de gestión de calidad y planeación en las mype rubro ferreterías del cercado de Tambogrande , 2022*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26898/GESTION_CALIDAD_ALTAMIRANO_DIAZ_ELIZABETH%20%282%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alvarado Choez, D., Barreto Madrid, R., & Baque Cantos, M. (2021). Emprendimiento e innovación del sector microempresarial ecuatoriano durante la pandemia covid-19. 6(56). Ecuador: Polo del conocimiento. doi:<https://10.23857/pc.v6i3.2497>
- Alvarado Mendoza, J. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la I. E. P. María Reina - Huancayo, 2023*. Tesis, Universidad Continental, Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14826/1/IV_FCE_317_TE_Alvarado_Mendoza_2024.pdf
- Álvarez Guerrero, M. (2023). *La gestión de calidad y la productividad de la empresa Bastidas de la ciudad de Riobamba*. Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11448/1/Alvarez%20Guerrero%2c%20M.%20%282023%29%20La%20Gesti%c3%b3n%20de%20la%20Calidad%20y%20la%20Productividad%20de%20la%20Empresa%20Bastidas%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf>

- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon , E. C., Rojas Vargas, S., & Díaz Tito, L. P. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90). doi:10.37960/rvg.v25i90.32406
- Araya Pizarro, S. (2023). Liderazgo y desempeño organizacional en pequeñas y medianas empresas de Chile. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. Obtenido de https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052023000100069
- Arellano , R. (2023). *Orientación a resultados sin perder de vista a las personas*. Obtenido de <https://dpersonas.com/2023/05/11/orientacion-a-resultados-sin-perder-de-vista-a-las-personas-2/>
- Arnaiz Ecker, E. (2023). *Rendimiento laboral*. Obtenido de Grupo Castilla: https://www.grupocastilla.es/rendimiento-laboral/#Que_es_el_rendimiento_laboral
- Asmat Asmad, Y. (2021). *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores, como factor relevante en la propuesta de mejora de la micro y pequeña empresa del sector transporte, rubro viajes y turismo, en el distrito de Cascas, provincia Gran Chimú, 2020*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, La Libertad, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30873/DESEMPEN O_LABORAL_GESTION_DE_CALIDAD_ASMAT_ASMAD_YOEL_YOVANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barradas Martínez, M., Rodríguez Lázaro, J., & Maya Espinoza, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & David, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica
- Bautista Rosales, K. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete, 2020*. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19355/TIENDAS_D ESEMPE%c3%91O_LABORAL_GESTI%c3%93N_CALIDAD_BAUTISTA_ROSA LES_KATHERINE_LUCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bedón Jesús, G. (2023). *El clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Ferretería Horizonte de Huaraz, 2023*. Tesis, Huaraz, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34447/COMUNICA>

CION_CLIMA_LABORAL_BEDON_JESUS_GILMER_JHON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Belandria, J. (25 de 09 de 2024). *gb advisors*. Obtenido de Capacidad de respuesta al cliente: Aumenta satisfacción y lealtad: <https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/>
- Benites Añazco, C. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: Grupo FECOMAT E.I.R.L. Cañete, año, 2019*. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23959/ALIMENTOS_BALANCEADOS_DESEMPENO_LABORAL_BENITES_ANAZCO_CRISTHIAN_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N., & Castillo Hernández, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22). Obtenido de <https://revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Castillo Gaona, R. (2021). *Gestión de calidad y competitividad de las mype rubro ferreterías – Ayabaca, año 2019*. Tesis, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32071/VALOR_AGREGADO_CASTILLO_GAONA_RUTH_KARINA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Castro, S. (26 de 10 de 2023). *IEPP Instituto europeo de psicología positiva*. Obtenido de Relaciones interpersonales...mejor o peor, pero irelacionémonos: <https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/>
- Center, B. E. (2020). *Durabilidad de producto*. Obtenido de <https://www.basqueecodesigncenter.net/Paginas/Ficha.aspx?IdMenu=52a870e0-9994-45e1-a72a-c355ebde5fb2&Idioma=es-ES>
- Chacón Cedeño, J. (2022). *Estrategias empresariales para mejorar el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Idelmar S.A. de la ciudad de Manta*. Tesis, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Manabí. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4452/1/ULEAM-ADM-0126.PDF>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B08c1LEUictRa0gxZ0Vod0o5NGc/view?resourcekey=0-CobDxHopAVjsCy2GtPPrrQ>
- Cornejo Antón, P. (2022). *Gestión de calidad basada en el marketing en las MYPE rubro boticas del centro de Piura, 2022*. Piura, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/27348/BENEF>

ICIOS_COMPONENTES_CORNEJO_ANTON_PAUL_ALEXANDER.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Da Silva, D. (2021). ¿Qué es el compromiso del cliente? *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/compromiso-cliente-que-es/>
- Dávila Morán, C., Agüero Corzo, E., Palomino Quijspe, J., & Zapana Díaz, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universis y Sociedad*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100576&script=sci_arttext
- Delgado Olaya, R. M., & Yáñez Sarmiento, M. M. (2023). *La microempresa como alternativa de desarrollo en la provincia de El Oro* (Vol. 1 ed.). (J. L. González, Ed.) Guayaquil, Ecuador: Exced. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/272402?page=9>
- Díaz Iglesias, S., Cachón Rodríguez, G., Del Castillo Feito, C., Prado Román, A., Vargas Pérez, A., & Paz Gil, I. (2022). *Política de producto*. España: Editorial ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=Qv9vEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=calidad+del+producto+concepto&ots=FpGPqSyLLx&sig=L1wFVAP7vWp8gY0UVM3CaoXY4Yk#v=onepage&q=calidad%20del%20producto%20concepto&f=false>
- Elodie . (2024). *Waalaxy*. Obtenido de Relación con el cliente: Las 12 claves para mejorar sus resultados: <https://blog.waalaxy.com/es/relacion-con-el-cliente/>
- Espejo Jaramillo, J. L. (2023). *Estrategias y Herramientas en la gestión de un producto o servicio de calidad*. Loja, Ecuador: Ediloja Cia. Ltda. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/248091?fs_q=CALIDAD%20DEL%20PRODUCTO&fs_edition_year=2023&fs_edition_year_lb=2023&prev=fs
- Eugenio Reyes, Y. (2022). *La gestión de calidad total en el Minimarket Megaplaza, Tingo María - 2022*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Huanuco. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34441/GESTION_DE_CALIDAD ESTRATEGIAS_EUGENIO_REYES_YANI_YUREMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Felipa Huertas, L. (2024). *Propuesta de mejora del clima laboral para el eficiente desempeño de los colaboradores en la facultad de Ciencias Biológicas - UNPRG, Lambayeque, 2024*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Lambayeque, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37124/CLIMA_LABORAL_COLABORADORES_FELIPA_HUERTAS_LUPE_ROSSINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ferrer Bauza, L., & Ruiz Palomino, P. (2022). *Como evaluar y mejorar el servicio de su empresa: Una guía de ayuda*. Castilla, España: Unión de Editoriales Universitarias Españolas. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_evaluar_y_mejorar_el_servicio_al_c/IOFtEAAAQBAJ?gbpv=1
- Gaitán, I. (2022). *Qué es la colaboración según autores?* Obtenido de Todos los hechos: <https://todosloshechos.es/que-es-la-colaboracion-segun-autores>
- Gamarra, G. (13 de 06 de 2024). *Factorial*. Obtenido de Las competencias laborales más demandadas en este año: <https://factorialhr.es/blog/competencias-laborales/>
- Garcés Uribe, O. L. (2020). *Organizaciones. Aproximaciones teóricas desde los estudios organizacionales*. Medellín, Colombia: EAFIT. Obtenido de https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=75LaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=libro+de+organizacion&ots=WhSgPiIG1-&sig=efOAV5RF1p8buEy9cnm_ce4vJHk#v=onepage&q&f=false
- García Atanacio, M. (2022). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del distrito de Llamellin, Ancash, 2022*. Tesis, Ancash, Llamellin. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32668/ATENCION_CLIENTE_GARCIA_ATANACIO_MAGDALENA_CELESTINA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- García De la Cruz , J. (2023). *Propuesta de mejora del uso de las redes sociales para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro venta prendas de vestir en el mercado virgen del Carmen Imperial-Cañete, 2021*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32453/CALIDAD_GESTION_GARCIA_DE_LA_CRUZ_JUAN_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, S. (2023). Definición de calidad de servicios según autores. *ABCO Gestión y Medio Ambiente*. Obtenido de <https://abcoconsultores.es/definicion-de-calidad-de-servicio-segun-autores/>
- Gonzalez Bazaldua, H. (2021). Capacidades: (otra vez) un análisis conceptual y metodológico. *Intersticios sociales*. Monterrey, México. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n21/2007-4964-ins-21-9.pdf>
- González García, W., & Vilches Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Revista Pensamiento & Gestión*. Barranquilla, Colombia. doi:<https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

- Gubernamentales, C. P. (2024). *CEPEG*. Obtenido de Optimizando la experiencia del cliente a través de la atención al cliente y la comunicación asertiva:
<https://cepeg.pe/blog/optimizando-la-experiencia-del-cliente-a-traves-de-la-atencion-al-cliente-y-la-comunicacion-asertiva/>
- Hadi Mohamed, M., Martel Carranza, C., Huayta Meza, F., Rojas León, C., & Arias González, J. (2023). *Metodología de la investigación: Una guía para el proyecto de tesis* (Primera ed.). (W. Sucari, P. Aza, & A. Flores, Edits.) Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
 doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández Jaimes, B., Guerrero Sánchez, P., Gómez Peralta, H., & Ramírez González, K. (2024). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Revista Venezolana de Gerencia*(107), 16. Obtenido de
<https://mail.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/42085/48802>
- Herrera Castillo, L., & Olano Medina, Y. (2022). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de Boticas Arcángel, Jaén, 2022*. Tesis, Piura, Jaén. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109097/Herrera_CLD-Olano_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado de Barrera, J. (2021). Metodología de la investigación, guía para una comprensión holística de la ciencia. Bogotá, Colombia. Obtenido de
<https://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>
- Izquierdo Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista científica horizonte empresarial*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jabaloyes Vivas, J., Carot Sierra, J., & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de calidad*. Valencia, España: Universitat Politècnica de Valencia. Obtenido de
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233>
- Lezcano Acaro, Y. (2022). *Gestión de calidad y merchandising en las mype, rubro ferretería del distrito de Chulucanas, 2022*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28039/GESTION_CALIDAD_LEZCANO_ACARO_YINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Londoño Hoyos, C., & Mejía Velez, G. (2023). Las Relaciones Interpersonales en Contextos Educativos Diversos: estudio de casos. Bogotá, Colombia. Obtenido de
<https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/article/view/2456/2446>
- López, J. (2021). *Valor añadido*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/valor-anadido.html>

- Luna Cárdenas, J. (2023). Desempeño del mercado laboral peruano. *ComexPerú*. Perú. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-009.pdf>
- Macalopú Inga, M. (2020). *Gestión de calidad y el alineamiento organizacional de las mypes en el rubro Boticas de centro de Ferreñafe, año 2020*. Tesis, Lambayeque, Perú. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/GESTION%20DE%20CALIDAD_MACALOPU_INGA_MARIA_FELIPA.pdf
- Martínez, G. (2023). *Las características que hacen a una persona única: Descubre tu autenticidad*. Obtenido de Mente Activa: <https://menteactiva.net/caracteristicas-que-hacen-a-una-persona-unica/>
- McNeil, C. (29 de 04 de 2024). *Asana*. Obtenido de Cómo lograr grandes resultados con objetivos a largo plazo: <https://asana.com/es/resources/long-term-goals>
- Mendoza Fernández, V., & Moreira Chóez, J. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. doi:DOI:10.23857/fipcaec.v6i3.414
- Miñan, M. (2024). *Definición de Iniciativa: Significado, Ejemplos y Autores*. Obtenido de Ejemplos verdes: <https://ejemplosverdes.com/definicion-de-iniciativa-significado-ejemplos-autores/>
- Miranda Cruz, M., Chiriboga Zamora, P., Romero Flores, M., & Tapia Hermida, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. Riobamba, Ecuador. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Morgensterin, R. (2021). *Guía para la gestión de calidad y la seguridad laboral de los servicios de salud*. Madrid, España: Bubok Publishing S.L. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/258142?fs_q=gestion%20de%20calidad&fs_edition_year=2024;2023;2022;2021;2020&fs_edition_year_lb=2024;2023;2022;2021;2020&fs_title_type=1&fs_title_type_lb=Libro&prev=fs
- Murrieta Saavedra, Y., Ochoa Ávila, E., & Carballo Mendívil, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista En-Contexto*. Colombia. doi:<https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Navarrete Pilacuan, M., Ceballos Imbaquingo, S., Rodríguez Cisneros, L., & Tito Espinosa, M. (2023). Planificación estratégica. (C. -C. Desarrollo, Ed.) Paraguay. Obtenido de <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2023/07/Planificacion-Estrategica.pdf>
- Noboa Silva, C. (2021). *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa Cerámicas y Mega Akabados el Descuento*. Tesis, Riobamba, Ecuador. Obtenido de

[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8637/1/7.-
TESIS%20%20Cristian%20Alexander%20Noboa%20Silva.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8637/1/7.-TESIS%20%20Cristian%20Alexander%20Noboa%20Silva.pdf)

- Pacheco Barreto, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. México, México. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Palacios Serna, L. I., Cortez Chavez, C. V., Cueva Urria, M. A., & Ramírez Ramírez, W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*. Maracaibo, Venezuela. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ReconocimientoDelDesempenoLaboralComoPrincipioGere-9370051.pdf
- Paredes Rodríguez, D., Alfonso Orta, I., Jiménez López, G., & Ortega Larrea, G. (2023). Defectos de calidad en productos farmacéuticos comercializados en Cuba. *Revista Cubana de Farmacia*. Cuba: Ecimed. Obtenido de <https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/872/564>
- Pariona Delgado, G. (2024). *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa colegio Sava School, distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37658/MICROEMPRESA_PRODUCTIVIDAD_PARIONA_DELGADO_GIOMAR_MILTON.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peiró, R. (10 de 05 de 2024). *Economipedia*. Obtenido de Trabajo en equipo: Qué es, importancia y cómo lograrlo con éxito: <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Pérez Padilla, C. (2020). *Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63131/P%c3%a9rez_PC_Y-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pharma Market. (2024). Economía. *Pharma Market*. Obtenido de <https://www.phmk.es/economia/el-82-de-las-empresas-de-salud-y-farmacia-tiene-dificultades-para-encontrar-a-los-profesionales-que-requiere>
- Pincay Morales, Y., & Parra Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3), 25. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Pineda Martínez, J., Salazar Noguera, L., Zaragoza Andrade, W., & Silva Aguilar, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. México, México. doi:<https://10.53897/cp.v5i1.638>

- Polo Moya, D. (2023). Capacidad de respuesta. *Gestionar fácil*. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Polo Moya, D. (2023). Durabilidad en la calidad. *Gestionar es fácil*. Obtenido de ¿Qué es durabilidad en la calidad de un producto o servicio?: <https://www.gestionar-facil.com/durabilidad-en-la-calidad/>
- Porras, M. (2021). *Metas: Definición, tipos y ejemplos – Como fijar y cumplir tus metas financieras y personales*. Obtenido de Con emprendimiento: <https://conemprendimiento.com/guia/metas/>
- Reina, J. (2023). *El individuo: definición, características y su importancia en la sociedad*. Obtenido de El saber no ocupa lugar: <https://elsabernoocupalugar.net/individuo/>
- Rey Sánchez, S., Garivay Torres De Salinas, F., Jacha Rojas, J., & Malpartida Gutiérrez, J. (2022). Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*. Zulia, Venezuela. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890631>
- Reyes Chacón, D., Cadena López, A., & Rivera González, G. (2022). El sistema de Gestión de Calida-Liderazgo y su relación con la innovación. *Interdisciplinaria*, 10. México. doi:<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Riaño Solano, M., Luna Pereira, H., & Gonzales Mendoza, J. (2021). Productividad del valor agregado y estilos de liderazgo. Sector minero Norte de Santander,. *Revista Boletín Redipe*. Colombia. Obtenido de <https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/6469/Productividad%20del%20valor%20agregado%20y%20estilos%20de%20liderazgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ricardo, R. (2021). *El ser individual: qué es, características, importancia, ejemplos*. Obtenido de Edu.Lat: <https://definicion.edu.lat/academia/7CC3A2D54C12AACF35A259EA5293352A.html>
- Rivas, D. (2023). *El Trabajo En Equipo En Las Organizaciones Según Autores*. Obtenido de Psicología organizacional: <https://psicologiaorganizacional.com.mx/el-trabajo-en-equipo-en-las-organizaciones-segun-autores/>
- Rivera Duran, Y. R. (2021). *Profesionalización y desempeño organizacional en el mercado San Pedro Mala 2021*. Lima, Cañete. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/Rivera_DYR-SD.pdf
- Rodríguez Sánchez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. (A. R. Barroso, Ed.) México, México: Klik soluciones educativas. Obtenido de https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=libro+sobre+la+metodologia+de+la+investigacion&ots=UqPyCoibwU&sig=tg1Qobdb8Qp_wQWtz9tj_aWK6os#v=onepage&q&f=true

- Rodríguez, V. (2024). *Comunicación Asertiva: Claves para una Asertividad Efectiva*. Obtenido de Psicoactiva: <https://www.p psicoactiva.com/blog/en-que-consiste-ser-aser-tivo/>
- Rojas, J. (09 de 07 de 2024). *Hubspot*. Obtenido de Conflictos laborales: qué son y cómo resolverlos (tips y guía gratis): <https://blog.hubspot.es/service/resolucion-conflictos-laborales>
- Romero Grados, C. (2023). *El C.R.M. y la gestión de calidad en el Minimarket Malambo, Huaura 2021*. Tesis, Universidad Católica los angeles de Chimbote, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34255/GESTION_CALIDAD_ROMERO_GRADOS_CARMEN_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Becerra, F. (2020). *Gestión de calidad y marketing estratégico en las empresas comerciales rubro zapaterías en el distrito de Sullana 2019*. Tesis, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25491/ATENCION_AL_CLIENTE_RUIZ_%20BECERRA_%20FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Cango, B. (2021). *Gestión de calidad y atención al cliente de las mype del sector industrial de muebles rubro maderero del Mercado Modelo de Piura, año 2021*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28272/GESTION_CALIDAD_RUIZ_CANGO_BRANDON.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ruiz Huaraz, C., & Valenzuela Ramos, M. (2022). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). (U. N. Morillo, Ed.) Huancavelica, Perú: Fondo Editorial . Obtenido de <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Sadowska, M. (2024). *Brand24*. Obtenido de ¿Cómo medir el rendimiento de los productos?: <https://brand24.com/blog/es/rendimiento-del-producto/>
- Salhua Orellana, M. (2022). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la mype, rubro restaurant, caso: Sabor Real, distrito de Mala – Cañete, 2021*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26691/CALIDAD_DESEMPEÑO_SALHUA_ORELLANA_MARGARETH_EVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salinas Rosales, S. S. (2023). *Comunicación interna para mejorar la gestión de calidad de la farmacia de Inkafarma en el distrito de Yungay, 2023*. Ancash, Yungay. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35577/GESTION_CALIDAD_SALINAS_ROSALES_SARAI_SEFAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez Huamán, V. M. (2023). *Gestión de calidad en atención a cliente en la micro y pequeña empresa de venta de celulares Rimay Connection SAC, del distrito de San Vicente de provincia de Cañete, 2021 San Vicente, Cañete, 2019*. Lima, Cañete. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/GESTION_DE_CALIDAD_SANCHEZ_HUAM%C3%81N_VICTOR_MIGUEL.pdf
- Sandoval Pérez, J., García Chuquimarca, M., Santamaría Cusco, E., & Santamaría Freire, E. (2021). La eficiencia de la gestión del cambio en las empresas. *Visionario Digital*, 5(4). doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1915>
- Santamaría Robles, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Sanz, E. (02 de 09 de 2024). *La mente es maravillosa*. Obtenido de Para comprender la relevancia de la iniciativa laboral , es necesario observar el mercado laboral actual. A diferencia de la era industrial, donde las tareas eran repetitivas y requerían precisión, hoy la globalización y los avances tecnológicos han cambi: <https://lamenteesmaravillosa.com/iniciativa-laboral-estrategias-desarrollarla/>
- Scipion, F. (2023). Como tener empatía con el cliente. *Latransformateca.com*. Obtenido de <https://latransformateca.com/empatia-con-el-cliente/>
- Silva Castillo, S. (2020). *Gestión de calidad y marketing en las mype rubro ferreterías en el distrito de Morropón – Piura, año 2020*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16677/GESTION_D E_CALIDAD_MARKETING_SILVA_CASTILLO_SEGUNDO_GERARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Supo, J. (2023). Los estudios sin hipótesis. *Bioestadístico*. Perú. Obtenido de <https://bioestadistico.com/los-estudios-sin-hipotesis>
- Temoche Zapata, C. (2021). *Gestión de calidad y atención al cliente en las mypes comerciales del rubro ropa juvenil de Catacaos - Mercado Plaza Real, año 2021*. Tesis, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22967/GESTION_D E_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_TEMOCHE_ZAPATA_CARMEN_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terán Ayay, N. T., González Vásquez, J., Ramírez López, R., & Palomino Alvarado, G. D. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>

- Torres Medina, A. (2021). *Propuesta de mejora del clima laboral para l gestión de calidad en la microempresa Distribuidora de Abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2021*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/CALIDAD_CLIENTE_TORRES_MEDINA_ARIAN A.pdf
- Trujillo Justiniano, K. (2021). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: Hotel Pillcowasi del distrito de Huanuco – 2020*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Huánuco, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25158/GESTION_CALIDAD_TRUJILLO_JUSTINIANO_KARLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- VanZandt, P. (02 de 02 de 2023). *Ideascale*. Obtenido de ¿Qué es la colaboración en equipo? Definición, importancia, ventajas, ejemplos y cómo mejorar: <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-colaboracion-en-equipo/>
- Vilchez López, Y. (2021). *Gestion de calidad y capacitaciones en las mype rubro confecciones del mercado modelo Chulucanas, 2021*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23639/GESTION_D E_CALIDAD_CAPACITACION_VILCHEZ_LOPEZ_YANCEY_EDGARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villagaray Pineda, M. (2022). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad , sector minero, caso SMRL Minera Santa Bárbara de Trujillo, departamento La Libertad, 2021*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, La Libertad, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26620/DESEMPEN O_LABORAL_VILLAGARAY_PINEDA_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villavicencio Rosales, L. (2022). *Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa Servicios Múltiples E Cescar´s E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ancash, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31025/CALIDAD_G ESTION_VILLAVICENCIO_ROSALES_LAURA_ANTONELLA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Zendesk. (03 de 03 de 2023). *Blog de Zendesk*. Obtenido de ¿Qué es un servicio de calidad y cómo debe aplicarse?: <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-de-calidad/>

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 04 de septiembre del 2024

CARTA N° 0000001555- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**ROQUE ORIHUELA ROXANA JUANA
FARMACIA ROQUEFARMA**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo de CRISTIAN ROALDO GARCIA PEVES, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 15358266, durante el período de 05-08-2024 al 30-11-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Roxana Roque

*Roxana Roque
Orihuela*

05-09-2024



Roxana

Mgtr. Roxana Torres Guzmán
COORD DE GESTION DE LA INVESTIGACION (A)

Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

San Vicente de Cañete, 06 de setiembre del 2024

Mgtr. Roxana Torres Guzmán

Coordinadora de Gestión de la Investigación - ULADECH

Es un honor dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y como propietaria de la Farmacia Roquefarma, ubicado en la Urb. San Agustín Mz.U Lt.30, San Vicente de Cañete, agradecerle por su consideración para incluir a nuestra empresa en su proyecto de investigación.

A través de la presente, tengo el agrado de autorizar al señor Cristian Roldo García Peves, identificado con DNI N°15358266, de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, para llevar a cabo su proyecto de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

Por la presente, le autorizo a utilizar el nombre de la empresa en su investigación, así como para desarrollar la investigación en nuestras instalaciones y encuestar a nuestros trabajadores como parte de su estudio. Esta autorización tiene validez durante los meses de agosto a diciembre del presente año.

Agradezco su interés en mejorar nuestra gestión de calidad y el desempeño organizacional en nuestra institución. Estoy segura de que su investigación será de gran valor para nuestro negocio.

Me pongo a su disposición para brindarle todo el apoyo necesario durante el desarrollo de su proyecto. No dude en ponerse en contacto para cualquier consulta adicional.

Le deseo mucho éxito en su investigación y confío en que sus hallazgos y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestros servicios.

Atentamente,

Roxana Juana Roque Quintela

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?</p> <p>Problemas específicos: Variable 1: Gestión de calidad ¿Cómo se describe las características de la calidad del producto en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024? ¿Cómo se describe características de la calidad del servicio en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?</p>	<p>Objetivo general: - Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: - Variable 1: Gestión de calidad - Describir las características de la calidad del producto en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024. - Describir las características de la calidad del servicio en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San</p>	<p>La presente investigación no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. De acuerdo con Hadi et.al (2023) refiere que no todo el tiempo los datos y los resultados ayudan a las hipótesis, la razón que no aporten evidencias que favorezcan a la hipótesis planeada, no significa que la investigación no sea</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> Calidad del producto Calidad del servicio </p> <p>Desempeño organizacional</p> <p>Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> Desempeño de la función Características individuales </p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental - transversal.</p> <p>Población y muestra Población: 12 trabajadores Muestra: 12 trabajadores</p>

<p>Variable 2: Desempeño organizacional</p> <p>¿Cómo se describe las características del desempeño en la función laboral en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?</p> <p>¿Cómo se describe las características individuales de los trabajadores en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?</p>	<p>Vicente, Cañete, 2024.</p> <p>- Variable 2: Desempeño organizacional</p> <p>- Describir las características del desempeño en la función laboral en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024</p> <p>- Describir las características individuales de los trabajadores en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.</p> <p>- Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad para el desempeño organizacional en la microempresa farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024</p>	<p>de utilidad, siendo toda investigación como finalidad el conocimiento, y en ese sentido, los datos que no están alineados a la hipótesis también ofrecen entendimiento. Lo fundamental es examinar que no se colaboró para la hipótesis, debiéndose referir todos los resultados, añadiendo todos los que refuten a la hipótesis</p>		<p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE



CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO
DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información de las variables gestión de calidad y desempeño organizacional de la microempresa Farmacia Roquefarma, distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, marcar con un aspa (x) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a las variables: gestión de calidad y desempeño organizacional
Marque con una (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	
Nº	Ítems				Alternativa
VI: Gestión de calidad					
D1: Calidad del producto (Valor agregado, durabilidad del producto, rendimiento adecuado)					
1	¿Los clientes perciben claramente el valor agregado de nuestros productos en comparación con los ofrecidos por otras farmacias?				1 2 3 4 5
2	¿Se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados con la durabilidad del producto?				1 2 3 4 5
3	¿Con que frecuencia el cliente está satisfecho/a con el rendimiento adecuado de los productos que ofrece la farmacia?				1 2 3 4 5
D2: Calidad del servicio (Comunicación asertiva, compromiso con el cliente, empatía con el cliente, rendimiento del personal, capacidad de respuesta)					
4	¿En la empresa se tiene una comunicación asertiva con los clientes, siendo esta clara y directa?				1 2 3 4 5
5	¿Se realizan esfuerzos adicionales como compromiso con el cliente por buscar de satisfacer sus necesidades y expectativas?				1 2 3 4 5
6	¿En la empresa se tiene empatía con el cliente, demostrando interés por sus inquietudes y soluciones a sus preocupaciones?				1 2 3 4 5
7	¿La empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio a los cliente?				1 2 3 4 5

8	¿Ante los problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata?	1	2	3	4	5
V2: Desempeño organizacional						
D1: Desempeño de la función (Orientación de resultado, capacidad laboral, calidad, relaciones interpersonales, conflictos)						
9	¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
10	¿La empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿La empresa tiene como prioridad brindar un servicio de calidad a sus clientes?	1	2	3	4	5
12	¿Las relaciones interpersonales entre trabajadores son colaborativas y respetuosas?	1	2	3	4	5
13	¿En la empresa existe la mediación o intervención del jefe o supervisor cuando es necesario resolver algún tipo de conflictos?	1	2	3	4	5
D2: Características individuales (Iniciativa, trabajo en equipo, colaboración, organización, metas)						
14	¿Se toman iniciativas para proponer mejoras en los procesos de trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Fomentan el trabajo en equipo para el éxito de la empresa?	1	2	3	4	5
16	¿La colaboración entre los trabajadores ayuda a resolver problemas y superar desafíos?	1	2	3	4	5
17	¿En la empresa se organiza el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales?	1	2	3	4	5
18	¿Las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa?	1	2	3	4	5

Gracias por su participación....

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos

Validación del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Miguel Ángel Limo Vásquez	
Nº DNI / CE: 18215927	Edad: 46 años
Teléfono / celular: 949853330	Email: mlimov@uladech.edu.pe
<hr/>	
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: <u>Magister: _____</u> <u>Doctorado: X _____</u>	
Especialidad: Administración	
Institución que labora: ULADECH	
<hr/>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA POLLERIA RODRIGO'S, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024	
Autor(es): García Peves Cristian Roaldo	
Programa académico:	
Facultad de Ciencias e Ingeniería Escuela Profesional de Administración	
<hr/>	
 Dr Miguel A. Limo Vásquez DNI: 18215927 CLAD 04926	
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Firma	Huella digital

Formato de carta de presentación del experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: **MIGUEL ANGEL LIMO VÁSQUEZ**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACION A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **García Peves Cristian Roaldo**, identificado con DNI N°15358266, egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Cristian Roaldo García Peves
DNI N°15358266



Dr Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Recibido 14/09/2024

Formato de ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024"								
	Variable 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	D1: Calidad del producto (Valor agregado, durabilidad del producto, rendimiento adecuado)							
1	¿Los clientes perciben claramente el valor agregado de nuestros productos en comparación con los ofrecidos por otras farmacias?	X		X		X		
2	¿Se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados con la durabilidad del producto?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia el cliente está satisfecho/a con el rendimiento adecuado de los productos que ofrece la farmacia?	X		X		X		
	D2: Calidad del servicio (Comunicación asertiva, compromiso con el cliente, empatía con el cliente, rendimiento del personal, capacidad de respuesta)							
1	¿En la empresa se tiene una comunicación asertiva con los clientes, siendo esta clara y directa?	X		X		X		
2	¿Se realizan esfuerzos adicionales como compromiso con el cliente por buscar de satisfacer sus necesidades y expectativas?	X		X		X		
3	¿En la empresa se tiene empatía con el cliente, demostrando interés por sus inquietudes y soluciones a sus preocupaciones?	X		X		X		
4	¿La empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio a los clientes?	X		X		X		
5	¿Ante los problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño Organizacional							
	D1: Desempeño de la función (Orientación de resultado, capacidad laboral, calidad, relaciones interpersonales, conflictos)							
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa?	X		X		X		
2	¿La empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo?	X		X		X		
3	¿La empresa tiene como prioridad brindar un servicio de calidad a sus clientes?	X		X		X		
4	¿Las relaciones interpersonales entre trabajadores son colaborativas y respetuosas?	X		X		X		
5	¿En la empresa existe la mediación o intervención del jefe o supervisor cuando es necesario resolver algún tipo de conflictos?	X		X		X		
	D2: Características individuales (Iniciativa,							

	trabajo en equipo, colaboración, organización, metas)						
1	¿Se toman iniciativas para proponer mejoras en los procesos de trabajo?	X		X		X	
2	¿Fomentan el trabajo en equipo para el éxito de la empresa?	X		X		X	
3	¿La colaboración entre los trabajadores ayuda a resolver problemas y superar desafíos?	X		X		X	
4	¿En la empresa se organiza el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales?	X		X		X	
5	¿Las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa?	X		X		X	

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Miguel Ángel Limo Vásquez..... DNI18215927.....



Dr Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Yuly Yolanda Morillo Campos

Nº DNI / CE: 33263862 **Edad:** 51 años

Teléfono / celular: 985967896 **Email:** yymorillo@gmail.com

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Magister X **Doctorado:**

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Asesora académica independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024.

Autor(es): García Peves Cristian Roaldo

Programa académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería Escuela Profesional de Administración



Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
C.I.A.D. N° 01359

Firma



Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister:

Yuly Yolanda Morillo Campos

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **García Peves Cristian Roaldo**, identificado con DNI N°15358266, egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Cristian Roaldo García Peves
DNI N°15358266



Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
C.I.A.D. N° 91359
Recibido 14/09/2024

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024"								
Variable 1: Gestión de calidad		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
D1: Calidad del producto (Valor agregado, durabilidad del producto, rendimiento adecuado)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Los clientes perciben claramente el valor agregado de nuestros productos en comparación con los ofrecidos por otras farmacias?	X		X		X		
2	¿Se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados con la durabilidad del producto?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia el cliente está satisfecho/a con el rendimiento adecuado de los productos que ofrece la farmacia?	X		X		X		
D2: Calidad del servicio (Comunicación asertiva, compromiso con el cliente, empatía con el cliente, rendimiento del personal, capacidad de respuesta)								
1	¿En la empresa se tiene una comunicación asertiva con los clientes, siendo esta clara y directa?	X		X		X		
2	¿Se realizan esfuerzos adicionales como compromiso con el cliente por buscar de satisfacer sus necesidades y expectativas?	X		X		X		
3	¿En la empresa se tiene empatía con el cliente, demostrando interés por sus inquietudes y soluciones a sus preocupaciones?	X		X		X		
4	¿La empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio a los clientes?	X		X		X		
5	¿Ante los problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata?	X		X		X		
Variable 2: Desempeño Organizacional								
D1: Desempeño de la función (Orientación de resultado, capacidad laboral, calidad, relaciones interpersonales, conflictos)								
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa?	X		X		X		
2	¿La empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo?	X		X		X		
3	¿La empresa tiene como prioridad brindar un servicio de calidad a sus clientes?	X		X		X		
4	¿Las relaciones interpersonales entre trabajadores son colaborativas y respetuosas?	X		X		X		
5	¿En la empresa existe la mediación o intervención del jefe o supervisor cuando es necesario resolver algún tipo de conflictos?	X		X		X		
D2: Características individuales (Iniciativa,								

	trabajo en equipo, colaboracion, organizacion, metas)						
1	¿Se toman iniciativas para proponer mejoras en los procesos de trabajo?	X		X		X	
2	¿Fomentan el trabajo en equipo para el éxito de la empresa?	X		X		X	
3	¿La colaboración entre los trabajadores ayuda a resolver problemas y superar desafíos?	X		X		X	
4	¿En la empresa se organiza el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales?	X		X		X	
5	¿Las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa?	X		X		X	

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos..... DNI ... 33263862.....



Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
GLAD N° 01358

FIRMA



HUELLA DIGITAL

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Robert Rubio Castillo

Nº DNI / CE: 32888279

Edad: 52 años

Teléfono / celular: 985964848

Email: robert.rubio.castillo@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Magister X

Doctorado:

Especialidad: Administración

Institución que labora: ESSALUD

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024.

Autor(es): García Peves Cristian Roaldo

Programa académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería Escuela Profesional de Administración

MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD Nº 01358



Firma

Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: **ROBERT RUBIO CASTILLO**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **García Peves Cristian Roaldo**, identificado con DNI N°15358266, egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Cristian Roaldo García Peves

DNI N°15358266

Recibido 14/09/2024



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 91358

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024"								
	Variable 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	D1: Calidad del producto (Valor agregado, durabilidad del producto, rendimiento adecuado)							
1	¿Los clientes perciben claramente el valor agregado de nuestros productos en comparación con los ofrecidos por otras farmacias?	X		X		X		
2	¿Se ha experimentado problemas en la farmacia relacionados con la durabilidad del producto?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia el cliente está satisfecho/a con el rendimiento adecuado de los productos que ofrece la farmacia?	X		X		X		
	D2: Calidad del servicio (Comunicación asertiva, compromiso con el cliente, empatía con el cliente, rendimiento del personal, capacidad de respuesta)							
1	¿En la empresa se tiene una comunicación asertiva con los clientes, siendo esta clara y directa?	X		X		X		
2	¿Se realizan esfuerzos adicionales como compromiso con el cliente por buscar de satisfacer sus necesidades y expectativas?	X		X		X		
3	¿En la empresa se tiene empatía con el cliente, demostrando interés por sus inquietudes y soluciones a sus preocupaciones?	X		X		X		
4	¿La empresa capacita a su personal para mejorar su rendimiento laboral en el servicio a los clientes?	X		X		X		
5	¿Ante los problemas o quejas planteadas por los clientes, la capacidad de respuesta es inmediata?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño Organizacional							
	D1: Desempeño de la función (Orientación de resultado, capacidad laboral, calidad, relaciones interpersonales, conflictos)							
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral, orientadas a resultados positivos para alcanzar los objetivos de la empresa?	X		X		X		
2	¿La empresa ofrece oportunidades de capacitación para mejorar la capacidad laboral del equipo de trabajo?	X		X		X		
3	¿La empresa tiene como prioridad brindar un servicio de calidad a sus clientes?	X		X		X		
4	¿Las relaciones interpersonales entre trabajadores son colaborativas y respetuosas?	X		X		X		
5	¿En la empresa existe la mediación o intervención del jefe o supervisor cuando es necesario resolver algún tipo de conflictos?	X		X		X		
	D2: Características individuales (Iniciativa, trabajo en equipo, colaboración, organización, metas)							
1	¿Se toman iniciativas para proponer mejoras en los procesos de trabajo?	X		X		X		
2	¿Fomentan el trabajo en equipo para el éxito de la empresa?	X		X		X		

3	¿La colaboración entre los trabajadores ayuda a resolver problemas y superar desafíos?	X		X		X		
4	¿En la empresa se organiza el tiempo y las tareas de manera efectiva para cumplir con las responsabilidades laborales?	X		X		X		
5	¿Las metas personales y del equipo están alineadas con los objetivos generales de la empresa?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable () Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Robert Rubio Castillo _____ DNI ... 32888279.....



MR. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 91258

Firmas



Huella digital

Confiabilidad del instrumento

Codificación de respuestas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Alfa de Cronbach									
Variable de Gestión de Calidad									
	Ítem 1	Ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	SUMA
Sujeto 1	5	4	5	5	5	5	3	4	36
Sujeto 2	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Sujeto 3	5	4	5	5	5	4	4	4	36
Sujeto 4	4	3	5	5	4	5	5	4	35
Sujeto 5	5	3	5	5	5	5	4	4	36
Sujeto 6	4	1	4	5	5	5	3	4	31
Sujeto 7	3	1	5	5	5	4	3	4	30
Sujeto 8	5	4	5	4	5	3	4	5	35
Sujeto 9	3	3	3	4	3	2	3	4	25
Sujeto 10	5	4	4	4	5	5	5	5	37
Sujeto 11	4	5	4	4	5	4	5	5	36
VARIANZA	0.5950	1.6860	0.4298	0.2314	0.3802	0.9256	0.6281	0.2314	

Σ (símbolo sumatorio)

α (Alfa) = 0.735541275

K (Numero de Ítems) = 8

V_i (Varianza de cada Ítems) = 5.107438017

V_t (Varianza Total) = 14.33057851

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

Conclusión:

En la variable "Gestión de calidad" se encuestó a 11 trabajadores de la Farmacia Roquefarma, de la cual, según la fórmula de Alfa de Cronbach, dio como resultado final 0.73554128, lo que significa que el instrumento posee una excelente confiabilidad.

Codificación de respuestas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Alfa de Cronbach											
Variable de Desempeño Organizacional											
	Ítem 1	Ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	Ítem 9	ítem 10	SUMA
Sujeto 1	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	44
Sujeto 2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
Sujeto 3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
Sujeto 4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46
Sujeto 5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	42
Sujeto 6	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	44
Sujeto 7	3	2	4	5	5	4	5	3	2	4	37
Sujeto 8	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	40
Sujeto 9	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44
Sujeto 10	3	4	3	4	2	4	4	3	2	3	32
Sujeto 11	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	43
VARIAN	0.38	0.59	0.61	0.42	0.77	0.19	0.19	0.59	0.74	0.51	

Σ (símbolo sumatorio)

α (Alfa) = **0.750591017**

K (Numero de Ítems) = 10

V_i (Varianza de cada Ítems) = 5.041322314

V_t (Varianza Total) = 15.53719008

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

Conclusión:

En la variable "Desempeño organizacional" se encuestó a 11 trabajadores de la Farmacia Roquefarma, de la cual según la formula Alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.75059102, lo que nos quiere decir el instrumento posee una excelente confiabilidad.

Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula.....y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

.....
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará..... minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de..... Si desea, también podrá escribir al correo para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:.....

Correo electrónico:.....

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información.....

DECLARACIÓN JURADA

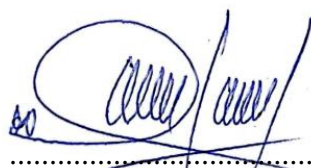
Yo, Cristian Roaldo García Peves, identificado con DNI 15358266, con domicilio en la Urb. Villa de Santa María – Calle San Luis Mz. A Lt. 32, San Vicente, distrito de Cañete, provincia de Cañete, departamento de Lima.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller con código de estudiante 2511191024 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-2:

Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FARMACIA ROQUEFARMA, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024. Son reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.


.....
García Peves Cristian Roaldo
DNI 15358266

