



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE
CALIDAD BAJO LA TEORÍA MOTIVACIONAL DE
HERZBERG EN FARMACIAS DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

**SÁNCHEZ PONCE, JOSÉ ALEJANDRO
ORCID: 0000-0001-8621-1201**

ASESOR

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**HUARAZ – PERÚ
2021**

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

Sánchez Ponce, José Alejandro

ORCID: 0000-0001-8621-1201

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,
Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,
Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias
Asesor

4. Agradecimiento y Dedicatoria

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mi esposa Betsabé y a mis dos hijos Miguel y Fabiana por el sacrificio y el tiempo que me brindan para seguir con el objetivo de culminar mi trabajo de investigación.

Mi agradecimiento a los docentes por el apoyo y la confianza que me brindan durante todo este trayecto para culminar satisfactoriamente el proyecto.

Dedicatoria

Dedicado con mucho amor a toda mi familia, mi esposa y mis dos hijos ya que sin su apoyo incondicional no hubiera podido cumplir con mis objetivos.

A mis padres ya que sus ánimos a la distancia que me brindaron permitieron que pueda cumplir con este gran objetivo.

5. Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer las características fundamentales de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg, en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Para el desarrollo de la investigación se recurrió a un diseño no experimental, y un tipo y nivel de investigación descriptiva - cualitativo, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 gerentes de MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 59,5% de los gerentes afirman que el personal están de acuerdo las reglas y políticas propuesta por la empresa, trabajadores, el 83,8% también están en acuerdo con la supervisión, el 59,5% evidencian que están de acuerdo con la relación social que existe entre los personales, también reconocen con un 64,9% estar de acuerdo con ser reconocidos los logros. Concluyendo, se aplica adecuadamente el manejo de los factores higiénicos, donde se muestra estar en acuerdo en mayor porcentaje con características como la supervisión y el salario, así también se presenta una dirección de los factores motivacionales como el crecimiento personal y el reconocimiento al logro.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Micro y pequeñas empresas, Motivación, Teoría Motivacional.

Abstract

The objective of the research was to establish the fundamental characteristics of quality management under the motivational theory of Herzberg, in the micro and small companies of the sale of retail medicines in pharmacies of the district of Huaraz, 2021. For the development of research a non-experimental design was used, and a type and level of descriptive - qualitative research, for the collection of information was chosen in a targeted manner a sample of 58 workers of 45 MYPES, to whom a questionnaire of 25 closed questions was applied, applying the survey technique. Obtaining the following results: 59.5% of the managers affirm that the personnel are in agreement with the rules and policies proposed by the company, workers, 83.8% are also in agreement with the supervision, 59.5% evidence that are in agreement with the social relationship that exists between the personnel, they also recognize with 64.9% to be in agreement with being recognized the achievements. Concluding, the management of hygienic factors is properly applied, where agreement is shown in greater percentage with characteristics such as supervision and salary, as well as a direction of motivational factors such as personal growth and recognition of achievement

Keywords: Quality Management, Micro and small companies, Motivation, Motivational Theory.

6. Contenido

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Agradecimiento y Dedicatoria	v
5. Resumen y Abstract.....	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de Tablas y figuras	x
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	5
III. Hipótesis.....	31
IV. Metodología	32
4.1. Diseño de la investigación.....	32
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5. Plan de análisis.....	35
4.6. Matriz de consistencia.....	37
4.7. Principios éticos.....	38
V. Resultados.....	39
5.1. Resultados.....	39
5.2. Análisis de resultados.....	45
VI. Conclusiones	69
Recomendaciones.....	71
Referencia bibliográfica	72
Anexos	79

7. Índice de Tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Referente a las Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.....</i>	39
Tabla 2. <i>Referente a las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.....</i>	40
Tabla 3. <i>Características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.....</i>	42
Tabla 4. <i>Características de la teoría motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del Distrito de Huaraz, 2021.....</i>	43
Tabla 5. <i>Elaboración de plan de mejora en la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.....</i>	45

Índice de Figuras

Figura 1. Edad -----	90
Figura 2. Genero-----	90
Figura 3. Grado de Instrucción-----	91
Figura 4. Cargo que desempeña -----	91
Figura 5. Años en cargo -----	92
Figura 6. Permanencia de la empresa en el rubro -----	92
Figura 7. Número de trabajadores -----	93
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa -----	93
Figura 9. Objetivos de creación-----	94
Figura 10. Conocimiento sobre el término gestión de calidad -----	94
Figura 11. Técnicas modernas de gestión de calidad-----	95
Figura 12. Dificultades para implementar la gestión de calidad -----	95
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal -----	96
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio -----	96
Figura 15. Distribución según, como aplica las reglas y políticas -----	97
Figura 16. Distribución según, relación con los compañeros de trabajo -----	97
Figura 17. Distribución según, como aplican la supervisión -----	98
Figura 18. Distribución según, opinión conforme con el sueldo -----	98
Figura 19. Distribución según, si el trabajo es estable -----	99
Figura 20. Distribución según, reciben implementos y herramientas -----	99
Figura 21. Distribución según, opinión reconocimiento al logro -----	100
Figura 22. Distribución según, crecimiento personal en el trabajo -----	100
Figura 23. Distribución según opinión, el trabajo le presenta nuevos retos -----	101
Figura 24. Distribución según, informan acerca del resultado de su trabajo -----	101
Figura 25. Distribución según, opinión de la responsabilidad asignada-----	102

I. Introducción

La motivación constituye uno de los factores que cada día incrementa la relación entre los seres humanos, esto ocurre tanto en lo personal, como en lo laboral, la motivación impulsa y compromete, pero el compromiso de los trabajadores con la empresa parte de un punto central, la satisfacción laboral, cuando un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo, se compromete mucho más con los objetivos de la organización; y esto sucede en todas las empresas, más allá de su envergadura, en el fondo es exactamente lo mismo; por lo que las empresas están siempre buscando la manera de tener siempre motivados a sus trabajadores, en especial en un mundo tan competitivo como el actual.

Pillou (2017) afirma que la gestión de calidad se encuentra enfocado a la elaboración y puesta en marcha de un plan empresarial enfocado al procedimiento de calidad que involucra a todas las áreas y colaboradores en general, es decir una estrategia en general en donde la organización hace uso de todos sus recursos con la finalidad de satisfacer a los clientes en el aspecto de costo, plazo y calidad.

Mientras que Deci y Ryan (1985) citado por Baquero y Guevara (2015) afirman que la motivación de un individuo depende de factores externos a la persona (motivación extrínseca) y de factores que dependen del propio individuo (motivación intrínseca); por esta razón, diversas empresas orientan sus esfuerzos para contar con personas motivadas intrínsecamente y de aplicar constantemente estrategias que motiven extrínsecamente a su gente para el cumplimiento de los objetivos comunes.

Según revela un estudio realizado por la Multinacional Steelcase (2019) entre 12.000 trabajadores de las 17 economías más poderosas del mundo (entre las que se encuentra España), un 37% de los trabajadores de todo el mundo no están comprometidos con sus empresas. El principal motivo para esa falta de compromiso es la desmotivación lo cual

repercute en la forma eficaz de realizar sus actividades. En América Latina el 40% de los trabajadores consideran no ser valorados como merecen en su trabajo y solo el 15 % de los colaboradores se siente entusiasmado por el futuro de sus compañías (Multinacional Steelcase, 2019). En el caso del Perú solamente el 29% de los empleados están involucrados con su trabajo, según los resultados de la encuesta realizada en Lima, por Universia (2017) los empleados le dan más importancia a la motivación que al sueldo, de la encuesta realizada a un total de 2,100 personas de Lima, se encontró que el 94% prefiere laborar en un agradable clima laboral que tener mayor remuneración, mientras que solo el 47% considera como factor importante el sueldo.

La misma situación se observa en la ciudad de Huaraz, capital de la región Áncash, en donde, actualmente las farmacias del distrito de Huaraz afrontan un problema con la motivación de sus colaboradores, pues el escenario económico actual no permite a las empresas brindar beneficios monetarios para lograr dicho impacto motivador. De hecho, ciertas deficiencias afectan en la consistencia de la organización, ya que no le permite ejecutar los cuatro componentes de la Gestión de Calidad esenciales para su desarrollo (Planificar, hacer, actuar y verificar). Por lo que motivar a las personas en el lugar de trabajo ya no es suficiente para asegurar las metas trazadas por la organización. De continuar con una deficiente motivación, el rendimiento de los colaboradores de las farmacias de la localidad se vería afectado, puesto que disminuiría y crearía desinterés por el trabajo, así mismo crearía un clima laboral poco favorable, un desequilibrio entre la vida personal y la profesional, apatía entre los trabajadores y el incumplimiento de sus funciones habituales. Es así que el ingreso económico de las farmacias sería cada vez menos lo cual obligaría a disolverse y en el transcurso se despedirían a los colaboradores lo que generaría desempleo y pobreza en la población. Bajo los argumentos señalados nace la intención de investigar *“Propuesta de mejora en la Gestión de Calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del*

distrito de Huaraz, 2021”, con la intención de brindar posibles alternativas de solución a los representantes de las farmacias del distrito de Huaraz, pues la motivación ayuda a los involucrados a tener un óptimo desempeño, por lo que se pretende brindar una propuesta de mejora en la Gestión de Calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, a fin de mejorar y contribuir con el desarrollo de las empresas del mismo rubro. A partir de lo expresado, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la propuesta adecuada para mejorar la Gestión de Calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021? En base al problema propuesto se formuló como objetivo general: Describir las principales características de la propuesta de mejora en la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Para alcanzar el objetivo general, se proyectaron los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Identificar las principales características de las farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Analizar las principales características de la gestión de calidad en las farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Especificar las principales características de la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021; finalmente, Implementar una propuesta de mejora en la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

La investigación se justifica en el aspecto social, porque permite mejorar la gestión de calidad de las farmacias del distrito de Huaraz, con el cual se beneficia a la población huaracina en cuanto a la mejora de la calidad de atención a los clientes. Todo ello se llevó a cabo bajo la teoría motivacional de Herzberg, para de esta manera contribuir en la mejora de la problemática descrita en este estudio. Se justifica en el aspecto teórico, porque existen pocas investigaciones que se ocupan del estudio de estas variables, las mismas que han sido abordadas tomando en cuenta el aporte de autores reconocidos por la comunidad científica

como Herzberg, lo cual garantiza el tratamiento de las variables; del mismo modo, las conclusiones de este trabajo van a incrementar el cuerpo de conocimientos teóricos ya que servirá como antecedente y bases teóricas para estudios futuros realizados por otros estudiantes e investigadores tanto de la escuela de Administración de nuestro prestigioso centro de estudios como por terceros.

El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La población y la muestra estuvieron conformadas 13 gerentes de las farmacias del distrito de Huaraz. Se hizo uso de la técnica de la encuesta, por lo tanto, el recojo de los datos se realizó a través de un cuestionario conformado por preguntas cerradas con el objetivo de determinar las características de la Gestión de Calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Los principales resultados es que el 71% de los gerentes de las MYPES tienen entre 31 a 50 años, es decir están dirigidas por adultos; la mayoría son del género masculino; y cerca del 85% tienen instrucción superior universitaria, con más de 7 años en el cargo y cuentan entre 1 a 5 trabajadores, la mayoría no son familiares, y que si se conoce la gestión de calidad, y la Teoría motivacional de Herzberg, pero no se implementa, no se adecuan a los cambios.

Las conclusiones a las que se llegó con la presente investigación con relación al objetivo general, fue que se propone un manejo adecuado de los factores higiénicos, donde se muestra estar en acuerdo en mayor porcentaje con características como la supervisión y el salario, así también se presenta una dirección de los factores motivacionales como el crecimiento personal y el reconocimiento al logro.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Hernández Luque (2019) en su tesis denominada *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S.* La autora se planteó el objetivo de elaborar una propuesta que permita la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S., se realizó un trabajo de indagación con la colaboración de la organización, con el fin de poder establecer su modo de operación y su estado actual frente a los requisitos de la norma, para con base en toda la información recopilada, poder estructurar de manera adecuada un sistema de gestión que se ajuste a sus necesidades. Para la recopilación de la información se realizaron entrevistas al personal y se aplicó un diagnóstico, definiendo inicialmente la planeación y posteriormente estructurando las sugerencias para el cumplimiento de los demás requisitos. Los resultados arrojaron que el 62% están de acuerdo con la implementación de la gestión de calidad y el 38% no están de acuerdo, asimismo el 55% afirma que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa y el 45% afirma que la gestión de calidad no mejora el rendimiento de la empresa, el 53% de los trabajadores tienen 5 años o más trabajando en su mismo puesto. Se buscó proveer a la organización con herramientas de fácil aplicación, pero al mismo tiempo útiles, con el fin de que las puedan emplear en todos los procesos y para cualquier sistema de gestión o mejora que quieran implementar más adelante.

Pérez Cevallos (2017) con el estudio *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* la

autora se propuso señalar un sistema de gestión de la calidad adaptado a los requerimientos Construecuador S.A. y luego elaborar la respectiva propuesta del sistema elegido, se ha planteado el problema: ¿Qué componentes conforman el sistema de gestión de la calidad adecuado para la compañía?, el modelo de Gestión de Calidad debe girar en torno a elementos relacionados a satisfacer al cliente, enfoque en proceso, ciclos de mejora continua PHVA, liderazgos, gestión de recursos y de riesgos, etc. Cada modelo revisado ha sido aplicado en diferentes empresas a nivel mundial, se cita: a modelos excelencia, Balanced Scorecard y los modelos adecuados a la familia ISO 9001. Las distintas herramientas propias de las auditorías de calidad permiten que las organizaciones puedan realizar evaluaciones y realizar seguimiento a su proceso de manera continua y con exactitud, ayudan a que las empresas operen armiosamente y que en lo posible, alcancen la obtención de ser certificados internacionalmente como empresas de calidad. Por su reconocimiento mundial y por ser aplicable a todos los tipos de empresas se concluye realizar una propuesta respecto a implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mencionada organización.

Moreno Ruilova (2017) en su investigación *La motivación y el rendimiento laboral del personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua* se propuso Determinar la correlación entre ambas variables de investigación. Investigación de tipo cuantitativo, de nivel correlacional, se aplicó una encuesta que permitió explorar la relación existente entre las variables Motivación y Rendimiento Laboral, del personal de la “Corporación Nacional de Telecomunicaciones”. Los resultados inferidos denotan que es determinante la creación de un Plan Motivacional para elevar el Rendimiento Laboral, esto es debido a que el 64% de los gerentes están a favor que ellos se relacionen con los trabajadores de la empresa,

pero el 36% sostienen que cada uno de los trabajadores deben de relacionarse entre sus áreas, el 62% del personal brinda informes en base a los resultados obtenidos en su labor y el 54% están de acuerdo con las funciones asignadas y las labores que realizan los trabajadores. Por tal razón, se ha tomado en cuenta el estudio de varias teorías motivacionales para su desarrollo, esbozándolas en 4 ejes. Los dos primeros ejes parten de la Teoría Bifactorial de Herzberg, Ergonomía y Reconocimiento. La primera realiza un estudio de la repercusión que tienen las máquinas e implementos utilizados en la salud física y mental de los empleados. El segundo eje, hace referencia al reconocimiento, en donde se necesita de estímulos relacionados con el contenido del cargo para hacer efectivamente su trabajo. El tercer eje, gestión participativa, planteado por Ouchi, en el cual se promueve la toma de decisiones participativa; y finalmente el cuarto eje, de gestión de círculos de calidad planteada por Ishikawa; dicha teoría busca la mejora continua de los procesos organizacionales.

Antecedentes nacionales

Saavedra (2017) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad competitividad de las MYPES del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjuí, Periodo 2015-2016*, se planteó como objetivo analizar el efecto de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercio de abarrotes de la ciudad de Juanjuí, año 2015-2017. La investigación fue no experimental descriptiva, la muestra estuvo definida por 12 MYPES de una población de 20 personas a quienes se les aplicó el instrumento el cual fue un cuestionario. Respecto a los resultados el autor obtuvo: el 65% perciben que no existe estabilidad en el trabajo, el 50% de los representantes de las empresas tienen entre 36 a 50 años; respecto a las características de las MYPES, el 33% se dedica al negocio por 03 años respectivamente, y el 36% son empresas formales;

respecto a la gestión de calidad, el 70,1% si conocen sobre gestión de calidad, el 61,4% conoce sobre técnicas modernas de gestión de calidad, el 62,9% presenta dificultades en la implementación de la gestión de calidad, el 54,8% aplica la evaluación para medir el rendimiento de sus trabajadores, el 87,2% afirma que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa; respecto a las características de la competitividad, el 58% si conocen el término competitividad para el buen desempeño de las MYPES, el 58% entrega el producto al cliente con la menor demora posible; respecto a las características de la gestión de calidad, el 33% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 41% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPES, el 25% de los empleadores capacitan e incentivan a sus trabajadores cada dos años, el 37,5% y 25% es buena (casi siempre) respectivamente y solo el 12,5% manifiestan que es buena (casi nunca). Finalmente, las conclusiones son: Existe un crecimiento de las MYPES de comercio de abarrotes en la ciudad de Juanjuí, no se encuentran formalizadas, algunas son competitivas y, muy poco emplean la gestión de calidad debido a la falta de conocimiento.

Garrido (2018) realizo un trabajo de investigación titulado *Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las MYPES hoteleras del centro de Piura en el año 2018*, cuyo objetivo fue Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las microempresas del rubro mencionado, esta investigación fue descriptiva, de nivel cualitativo y diseño no experimental con corte transversal. Se obtuvo los siguientes resultados 80% siente la estabilidad laboral en la empresa, el 64% conocen el termino de gestión de calidad y un 36% no reconocen el termino gestión de calidad, del mismo modo el 45% conoce sobre las técnicas modernas de gestión de calidad y el 55% desconoce las técnicas modernas de la gestión de calidad,

el 38% se siente a gusto con los cambios elaborados, pero el 62% se les es raro adecuarse a los cambios y que el 76% de los gerentes están de acuerdo en que debe de existir un procedimiento de supervisión del personal. El autor concluyo: La importancia de la gestión de calidad en MYPE hoteleras del centro piurano, se muestra en su totalidad que puede se encuentran capaces de poder brindar una mejor propuesta de valor a sus clientes y asegurar un servicio excelente, esto es lo que opinan los colaboradores. Asimismo, se logró identificar los factores de calidad en las micro empresas hoteleras del centro piurano, estos factores son: estructura de la empresa, planificar las acciones, recursos, todo proceso y procedimiento, que se constituyen en relevantes para alcanzar la calidad.

Surita (2019) en su investigación denominada *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*, se planteó como objetivo describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, Año 2018. Metodológicamente esta investigación fue descriptiva de nivel cuantitativo con diseño no experimental y de corte transversal, se tomó como muestra a 15 gerentes de las diferentes tiendas. Teniendo como resultado que el 45,5% indican que la estabilidad laboral es muy baja, así mismo se indica que el 32,5% manifiestan que solo es baja con relación a la estabilidad laboral, reflejando que el 57% de los encargados no hace uso de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo afirman que el 58% del personal no se sienten satisfechos al reconocer los logros alcanzados. El autor llego a la conclusión de que los factores de gestión de calidad de las MYPES dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, es que todas las MYPES cuentan con una persona responsable que tiene la capacidad para tomar buenas decisiones y venden productos de acuerdo a las

expectativas de los clientes. Sin embargo, no realizan en equipo las actividades asignadas, ni hacen participar al personal en la elaboración de los objetivos.

Antecedentes locales

Jamanca (2017) en su tesis denominada *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en distritos de Huaraz, 2015*, se planteó como objetivo establecer las principales características de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg, en las MYPES del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015. Metodológicamente esta investigación tuvo un diseño transaccional con tipo y nivel descriptiva cuantitativa, para el cual se tomó en cuenta un total de 58 trabajadores de 12 diferentes MYPES, a quienes se le aplicó el cuestionario de la variable de estudio. Se obtuvo como resultado que el 45% de los representantes tiene de 20 a 45 años, el 75,2% son varones, el 80,3% tienen estudios universitarios, el 76,8% de los encuestados tienen son dueños, el 55,4% desempeñan el cargo de 6 años a más, el 55,2% de las empresas tienen una permanencia menos de 4 años, el 69,7% tienen de 3 a 5 trabajadores, siendo el 88,7% no familiares los que laboran en la empresa, el 77,8% de las empresas se crearon por razones de generar ganancias, el 76% tienen disposición de cumplir con las normativas y políticas establecidas, el 76,8% si cuentan con implementos y herramientas para sus actividades laborales, el 40% de las empresas presentan nuevos retos al personal y el 38% de las empresas sus trabajadores no llegan a tener alguna comunicación ni se relacionan entre sí. El autor llegó a la conclusión que los trabajadores muestran sentirse en desacuerdo con el convenir de la supervisión que realizan sus jefes con un liderazgo falto de comunicación, con muestras de indiferencia en la posibilidad de autonomía en la toma

de decisiones, así también perciben estar en desacuerdo con el sentir de autorrealización al no ver que su trabajo les permita crecer como personas, de igual manera tienen el mismo resultado con el reconocimiento al logro siendo esto perjudicial en la motivación de los trabajadores y por ende en la productividad de las organizaciones.

Trujillo (2017) en su trabajo de investigación titulado *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Mc Clelland en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de abarrotes (Minimarkets) del distrito de Huaraz, 2015*, tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión calidad bajo la teoría motivacional de McClelland en las micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta menorista de abarrotes (Minimarkets) del Distrito de Huaraz, 2015. De manera metodológica fue tuvo un tipo descriptivo, cuantitativa y de diseño no experimental transaccional, además conto con una muestra de 60 empleados de Minimarkets de Huaraz a quienes se les aplico un cuestionario relacionado al estudio. Los principales resultados encontrados fueron los siguientes: el 68,3% de los encuestados tiene de 30 – 51 años, el 68,5% son del género femenino, el 66,4% indican que tienen estudios superior universitarios no completa, el 61,7% de los representantes son administradores, el 69,3% llevan en el cargo de 2 a 4 años, el 47,5% de las empresas tienen una permanencia de 6 años a más, el 72,8% tienen de 7 a más trabajadores, siendo el 57,6% familiares los que trabajan, el 64,3% de las empresas fueron creadas por motivos de subsistencia, el 46,7% de los trabajadores opinan sobre las condiciones laborales adecuadas que es media, el 63,4% manifiesta que está en media respecto al logro de sus objetivos y metas, el 45% consideran que tienen una relación media con sus compañeros de trabajo, el 53,4% indica que el nivel de participación de los trabajadores en la toma de decisiones es baja, el 43,8% se presenta siempre, el 80% de las empresas

motiva al personal a participar en nuevos retos en el aspecto laboral. Con los datos obtenidos y procesado, se concluyó que en el ámbito de Minimarkets de Huaraz, los empleados no están sumamente motivados para desarrollar sus funciones, teniendo una motivación de nivel media.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad

Con respecto a la variable gestión de la calidad, en primer lugar es necesario conceptualizar lo que se entiende por calidad; si se toma en cuenta la etimología del vocablo, aspecto tomado en cuenta por la RAE (Real Academia de la Lengua) proviene de la voz griega “kalos”, que significa “bondad y aptitud”, empero esta voz se origina en el latín “Qualitaten”, que señala "calidad" o "propiedad". Al transcurrir el tiempo, la idea sobre calidad se ha desarrollado y ha propiciado que actualmente la calidad se configure a manera de un sistema calidad de un bien o servicio, y su función, alcances y objeto de control haya sufrido cambios. Los estilos de gestión y la misma gestión implementada en organizaciones que lideran los mercados lo definen como los productos más económicos, más útiles y de alta calidad en el desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento, que persistentemente satisfaga a los clientes (Ishikawa, 1988 citado por Ortega, 2021). Otras definiciones: son los niveles anticipados de similitudes y confianza por los menores costos, y que se pueden ajustar en razón a las necesidades de los mercados. La calidad en este sentido representa resolver cada problema de mejora continua (Deming, 1989 citado por Ortega, 2021).

Igualmente, comprende varias acciones encaminadas a los procesos con la finalidad de asegurar al cliente interno y externo de la organización, el tema de

establecer costos, atención y servicio demandado; para conseguir la aprobación de los compradores. El aseguramiento de la calidad empieza capacitando a todos los trabajadores de la empresa y corregirlos eventualmente, midiendo el nivel de crecimiento y realizando controles de los procesos, es decir se debe hacer lo que se debe en el momento oportuno (Ishikawa, 1988 citado por Ortega, 2021). Incorporando el diagrama de causalidad, denominado espinazo de pescado, constituye un instrumento gráfico que refleja las diversas relaciones entre cada detalle de la calidad de reconocimientos y los factores determinan su presencia, ya que establece las causas y los efectos en este orden: Primeramente se definen los problemas que desean analizar y después se utilizan varios instrumentos de utilidad para analizar y elegir los tipos de gráfico que se emplearán para indicar las posibles causas del problema, (Ishikawa, 1988 citado por Ortega, 2021).

También la gestión de calidad se define como desarrollar la idea de los contenidos de la calidad, pero a partir de la perspectiva de los compradores, para incrementar la participación en el mercado, los requerimientos del comprador, el incremento en la eficiencia para alcanzar que los compradores se sientan complacidos, todo esto para mejorar en el competitivo mundo empresarial (Peresson, 2017). Por otra parte, se entiende que la calidad se relaciona con la utilidad real de los productos en el desarrollo de una tarea, es resumen, se relaciona la calidad con la contribución de los productos en la mejora de lo que realmente necesitan los clientes. En otras palabras entregar satisfacción a las necesidades de los clientes de la manera como ellos lo desean y exigen, (Lizarzaburu, 2016)

Principios de la Gestión de Calidad

De acuerdo a las normas ISO -9001 (2015) La gestión de la calidad debe contener los siguientes componentes.

- 1) Enfoque a los clientes: Toda organización requiere tener clientes, por lo que está obligada a entender lo que los clientes necesitan en la actualidad y en el futuro, y complacerlos y esforzarse para superar sus expectativas.
- 2) Liderazgo: Los jefes determinan un fin y le dan direccionalidad a la organización. Se debe empezar y sostener un clima organizacional en el cual todo el personal pueda brindar el mejor de su desempeño con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales.
- 3) Compromiso de los trabajadores: El personal constituye la base de la organización y su compromiso permite que sus habilidades se encuentren al servicio de la organización.
- 4) Enfoque a proceso: En tanto cada función y requerimiento se vea como procesos, el resultado esperado se puede alcanzar de forma más segura y económica.
- 5) Enfoque a la gestión: examinando, entendiendo y organizando cada procedimiento como sistemas, apoyan a la organización a ser efectiva y eficiente en lograr sus objetivos.
- 6) Mejora continua: se recomienda formular objetivos estables. Las empresas deben incrementar de manera constante un sistema efectivo de gestión de la calidad, los objetivos de calidad, los efectos de toda auditoría, la observancia de la data, las actividades correctivas, de prevención y los exámenes de la gerencia.
- 7) Tomar decisiones respaldadas en hechos: que sean eficaces, respaldada en disponer con oportunidad de buenos datos e información relevante.

Gestionar la calidad en los servicios es definido como: Son sistemas o modelos básicos de los cuales las organizaciones tienen como finalidad una mejora

continua que se alcance en determinado plazo, enfocado en el cliente, para determinar sus necesidades; en relación a los componentes de la gestión de calidad se tiene: Liderazgo, enfoque a los clientes, enfoque a proceso, mejora continua, enfoques del sistemas respecto a la gestión, de acuerdo a Velasco (2015).

Determinantes de calidad

Cuatrecasas (2010), señala que se dan en 04 instancias y que estos evolucionan.

- Inspección

Que se realizaba al finalizar los procesos, con los productos finales antes que estos sean distribuidos a los mercados o sean comercializados. Los productos que no se encontraban en buenas condiciones o que no cumplían con lo especificado o eran defectuosos, debían ser rechazados, de manera que todos los productos eran inspeccionados, para garantizar que se entreguen en óptimas condiciones y dentro del margen de tolerancia.

- Control del producto

Contienen herramientas propias de la Estadística para las verificaciones y los controles. Con estos instrumentos se realizaron los muestreos de cada producto saliente, comprimiendo las tareas de inspeccionar, constituye un control elemental de los productos terminados, pero con el empleo de las estadísticas. Estas herramientas son demasiado caras, y solamente se limitan a la verificación.

- Control del proceso

Uno de los primeros pasos en la evolución de la calidad, fue establecer controles a los procesos y no solamente a los productos con el fin de que los productos sean de calidad y apropiados costos. Con estos instrumentos, no solamente es posible realizar controles a los productos terminados, sino que los productos se controlan

durante todos los procesos de fabricación con el fin de evitar algún defecto o que los productos no cumplan con lo especificado o el margen de error aceptado. La calidad ahora no solamente es responsabilidad del área de control, ahora atañe a los demás departamentos, como venta, producción, marketing y también a todo proveedor. En este tipo de control la calidad es planificada desde el diseño y la red reduce el número de productos con defectos y, consecuentemente, se cumple con cada expectativa de los clientes.

- Gestión de la calidad total

Involucra a la organización en pleno, representa una extensión de los conceptos y de los objetivos. En este tipo de gestión la calidad consigue niveles de estrategias globales de la organización, y en las cuales se abandona la idea que es lo distintivo de los productos o servicios, la calidad en el camino de alcanzar calidad total necesita del compromiso y debe incluir no solamente a los productos sino a todos los trabajadores. Recursos necesarios: La organización, el proceso de producción, el método, toda la empresa realmente, etc. Incluye que se involucre la gerencia, cuyos objetivos principales es la motivación del personal en alcanzar los objetivos, en este contexto, gestionar la calidad total, la ventaja competitiva y conseguir que se atiendan todos los requerimientos y lo que necesitan los clientes. En resumen, la gestión total de la calidad implica el manejo de factores como cada círculo de calidad, el auto mantenimiento, asimismo, promover trabajos en equipo, ser flexibles en cada proceso y producto, mejora continua, etc.

Pilares de calidad

Según Cuatrecasas (2010), se refiere a la buena gestión, al mismo tiempo, se basa principalmente en una organización adecuada, en una correcta administración de

todos los recursos de la empresa. Tal en la organización. Destaca cuatro pilares como base para la gestión de la calidad:

- Adecuarse a los requerimientos del cliente: se refiere a que todo lo que se hace en la organización, producto o servicio se orienta a la satisfacción del cliente.
- Eliminación total de los despilfarros: minimizar las actividades y el consumo de recurso en general, logrando así el costo y el tiempo en el proceso y entrega serán mínimos.
- Mejora continua: que la mejora y la calidad aumente constantemente en los procesos, productos y por ende en toda la organización.
- Participación integrada: con una buena estructura en la organización, esto involucra y engloba a todo el recurso humano, sin esto es imposible lograr los tres pilares anteriores. La implementación de estos cuatro pilares se obtendrá resultados óptimos en la consecución de la calidad.

Dimensiones de Gestión de Calidad

Liderazgo

Está referido a la posibilidad de liderar a todos los trabajadores de la organización, instituyendo y conservando un ambiente favorable a alcanzar los objetivos establecidos, proponiendo una actitud proactiva, concibiendo y vislumbrando el cambio que puede ocurrir en las organizaciones, teniendo una visión de futuro, e instituyendo modelos éticos para propiciar confianza y no temor entre el personal. Conjuntamente, brindar el ambiente necesario para alcanzar los objetivos, fomentar la comunicación frontal y honesta, enseñar, capacitar y preparar a los trabajadores para aumentar la estrategia para conseguir lo planificado. Se señala que tiene estos componentes: Liderar a los trabajadores, área adecuada para alcanzar las metas, de conformidad de toda actividad, ser proactivo, tener visión

de futuro, contar con bases sólidas sobre ética, generando confianza, y propiciar diálogos, (Velasco, 2015).

Enfocado a los clientes

Señala la relevancia que tiene cada cliente para la empresa, para que pueda comprender lo que esperan y así poder atender cada necesidad. Toda empresa que se enfoque a los usuarios, puede comprender, asegurar y comunicar lo que requieren los clientes, midiendo los niveles de cumplimientos y tomar acciones en base a resultados y gestionar las relaciones con cada cliente. Comprende estos indicadores: Importan los clientes, soluciona su problema, enfocados a los clientes, entender, afirmar e informar la petición del cliente, lograr niveles de aceptación, realizando acciones en base a los resultados (Velasco, 2015).

Enfocado a procesos

Enseña que una de las maneras más efectivas de conseguir el resultado esperado es gestionar como un proceso, a partir de la definición de procesos, reconocer los inputs y outputs relacionados con la función de la empresa y especificando los riesgos, rendimientos e impactos en la empresa. Cada punto de interés, en los procesos de creer que cada recurso logístico necesario para alcanzar las metas, determina la responsabilidad; se admite estos indicadores: desempeño organizacional, determinar su inseguridad, consecuencia e impactos, establecer deber, recurso requerido, alcance de objetivos, (Velasco, 2015).

Mejora continua

Se manifiesta respecto a aplicar algún argumento básico, por ejemplo, mejora de los niveles, implemento de alguna auditoría periódica, tener un proceso efectivo, identificación de áreas potenciales de mejorar, gestión de acciones de prevención,

capacitación y otorgar a sus trabajadores herramientas y metodologías relacionadas a la mejora continua. Establecer mejoras directas, (Velasco, 2015).

Enfoque del sistema hacia la gestión

Priorizando usar algún sistema de gestión interconectado para alcanzar objetivos, identificación de secuencias de falla de los sistemas, organización de manera efectiva del sistema de gestión, controlarlo y evaluarlo, y cada acción antes de instituir alguna restricción en el uso de los recursos, tiene estos indicadores: Manejar sistemas de dirección interrelacionados, resultados de cada objetivo, reconocer los eventos fallados en el sistema, constituyendo una manera actual los sistemas para gestionar, controlar y evaluar, (Velasco, 2015).

Componentes de un sistema de gestión de calidad

Se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos

La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que definen a una organización para lograr sus objetivos. Es la forma en que la organización organiza a su personal, de acuerdo con sus funciones y tareas, definiendo el papel que desempeñan en ella.

La planificación, el conjunto de actividades realizadas por la organización, el mapa para alcanzar el logro de los objetivos plantados.

El recurso, es todo lo que necesitaremos para lograr el logro de los objetivos de la organización (personas, equipo, infraestructura, dinero, etc.).

Los procesos son el conjunto de actividades que transforman los elementos de entrada en un producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos. Los procesos requieren recursos, procedimientos, planificación y actividades, así como a los responsables.

Los procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que deben realizarse para transformar los elementos de las entradas del proceso en el producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Mateo (2010) Todos estos elementos, como bien se dan, y también se dan, están bien dados, como él dice, Juro: Planificar, controlar y mejorar. La siguiente figura muestra un diagrama gráfico de esta relación:

La Planificación de la Calidad: Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para la calidad y la aplicación para los elementos de un Sistema de Calidad (Juran & Godfrey, 2001).

El control de la calidad, lleva un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, el desempeño actual se mide y se compara con los objetivos establecidos para tomar medidas sobre las diferencias encontradas (Juran & Godfrey, 2001)

La mejora de la calidad en el grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio beneficioso, es decir, para obtener niveles más altos de desempeño. Una mejor calidad es una forma de cambio beneficioso. (Juran & Godfrey, 2001).

Para que un Sistema de Gestión de la Calidad falle, solo bastará con que uno de estos cinco elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre ellos lo que

causará un deterioro en la Calidad de los productos o servicios ofrecidos por la organización.

No es posible tener un Sistema de Gestión de Calidad sin que esté presente uno de los cinco elementos mencionados anteriormente.

Normas ISO 9001 – Gestión de calidad

ISO 9001 es el estándar en gestión de calidad con el mayor reconocimiento a nivel mundial. Pertenece a la familia de estándares de sistemas de gestión de calidad ISO 9000 (junto con ISO 9004) y ayuda a las organizaciones a satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.

Un sistema de gestión ISO 9001 lo ayudará a administrar y controlar la calidad en todos los procesos. Como el estándar de gestión de calidad más reconocido en el mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo lograr un rendimiento y un servicio constantes.

Los sistemas de gestión de calidad también son para pymes - ISO 9001. Una solución que no tiene clientes satisfechos está destinada a fallar, un sistema de gestión de calidad es útil para lograr esa satisfacción y de una manera sistemática. Estos sistemas de gestión de la calidad son aplicables a todas las organizaciones de todos los tamaños y todos los aspectos de la gestión, como las actividades de marketing, ventas y finanzas, (Jiménez, 2016).

Competitividad

Pérez (2008) señala que la competitividad es un concepto relativo, muestra la posición comparativa de los sistemas (empresas, sectores, países) utilizando la misma medida de referencia. Podemos decir que es un concepto en desarrollo, no acabado y sujeto a muchas interpretaciones y formas de medición. Dependiendo

de la dimensión a la que pertenezcan los sistemas organizativos, se utilizarán unos indicadores distintos para medirla.

La competitividad empresarial puede considerarse en un doble aspecto; Como competitividad interna y como competitividad externa. La competencia interna se refiere a la competencia de la empresa para comparar su eficiencia en el tiempo y la eficiencia de sus estructuras internas (producción y servicios). Eficiencia, pero en general, se confirma que es menos importante que el análisis competitivo externo, que expresa el concepto de más debate, diseminado y analizado universalmente. (Pérez, 2008)

Resulta esencial para comprender el cómo llegar a la competitividad, vincular como mínimo los siguientes elementos de enlace: ¿Cuáles son los factores que la condicionan? ¿Cuál es la relación estrategia-competitividad? Estas respuestas son complicadas y no tienen unanimidad en su consideración, pero intentar un mínimo esclarecimiento, a partir de la práctica gerencial actual y de los criterios de los estudiosos del tema, es siempre una valiosa ayuda para desbrozar el camino hacia la competitividad (Pérez, 2008).

En resumen, la competencia empresarial requiere un equipo de gestión dinámico y actualizado, abierto al cambio organizativo y tecnológico, y consciente de la necesidad de considerar a los miembros de la organización como un recurso de primer orden. Sin embargo, se puede decir que este suele ser uno de los puntos débiles de un gran número de empresas que han desaparecido o tienen problemas de supervivencia. Como sabemos, el equipo directivo determina en gran medida la actitud de los miembros de la organización hacia el trabajo. La experiencia demuestra que las empresas que mantienen posiciones competitivas sostenidas a

lo largo del tiempo, prestan una gran atención al futuro, mientras monitorean constantemente su entorno.

Michael Porter de la definición de "cadena de valor" identifica las líneas de acción que la empresa puede utilizar para diseñar su estrategia competitiva adecuada a sus necesidades. (Pérez, 2008)

Motivación laboral

Para González (2018) la motivación se entiende la compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (hacia el objeto-meta buscado o el objeto evitado), la intensidad y el sentido (de aproximación o evitación) del comportamiento.

La motivación son las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización (Amorós, 2016).

La motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas (Hellriegel y Slocum, 2014). Siendo el ausante de los comportamientos y cambios conductuales en los individuos, ya que determina las acciones que realizan las personas como la persistencia por objetivos, el alcance de una meta, etc.

Para Stephen y Timothy (2013), la motivación es el resultado de la interacción de los individuos con la situación. Es decir, la motivación varía de acuerdo a la

problemática que se enfrenta en cierto momento, es por esto que los autores identifican tres elementos fundamentales que son intensidad, dirección y persistencia que se ven reflejados en el comportamiento de los individuos durante el proceso del logro de los objetivos.

Herzberg citado en Mamani (2016) menciona que el prevenir las necesidades de motivación y la atención a los empleados, así como dar pronta respuesta a sus requerimientos, constituye un elemento clave de productividad asociada a un buen clima organizacional y es el reflejo inmediato de la cultura que la organización ha definido para manejar sus relaciones internas.

Importancia de la motivación

Siendo el Capital Humano de una organización el activo más importante de la misma, conocer los motivos que le generan satisfacción es fundamental para mantenerlos comprometidos en pro del buen funcionamiento de la empresa y del negocio de ella, entendiendo la motivación como las razones que le permiten al individuo desarrollar sus tareas laborales de manera correcta y con un grado de compromiso acorde (Huaman, 2014).

Mantener dicho compromiso intacto es importante también para retener al capital humano dentro de la empresa estimulando e impulsando su desarrollo siendo que, a mayor satisfacción laboral, menor es la rotación de personal dentro de una empresa y el ausentismo de ésta.

La motivación constituye un aspecto fundamental de la personalidad humana. El núcleo central de la persona está constituido por sus necesidades y motivos. El estudio de la motivación consiste en el análisis del porqué del comportamiento, de ahí su importancia fundamental para cualquiera de los campos de la psicología (González, 2018).

Fases del proceso de motivación

Dentro del proceso de motivación hay fases centrales donde se considera que existe una relación entre la capacidad y motivación, siendo de utilidad ello para medir el desempeño.

Estas fases de las cuales Hellriegel y Slocum (2014) mencionan que incluyen elementos tales como; la capacidad, que es el grado de competencias que por naturaleza son adquiridas por los individuos para desempeñar diversas tareas; las necesidades, que vienen a ser las diversas carencias que experimentan dichos individuos; y las metas, las cuales son los resultados que los individuos desean alcanzar durante su desempeño.

Fase 1. El empleado identifica necesidades, Fase 2. El empleado busca formas de satisfacer estas necesidades, Fase 3. El empleado elige conductas dirigidas a las metas, Fase 4. El empleado se desempeña, Fase 5. El empleado recibe premios o castigos, Fase 6. El empleado reevalúa las necesidades por deficiencia.

Teorías de la motivación

Teoría de Herzberg

La Teoría de Herzberg considera que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, también Herzberg investigó la pregunta qué espera la gente de su trabajo, así pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se interesarán excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos (Amorós, 2016).

Chiavenato (2017) clasificó la motivación en dos factores orientados al ambiente externo y al trabajo del individuo. El primer factor: Higiénico: compuesto por las condiciones físicas y ambientales de trabajo, es decir, las que rodean al individuo y comprenden: salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, clima de las

relaciones laborales. Así mismo corresponden a las oportunidades existentes, a la perspectiva ambiental y a los mecanismos que las organizaciones realizan para motivar a los empleados. El segundo factor: Motivacional: relacionado con todas las actividades inherentes al cargo tales como: la realización de un trabajo importante, el logro, la responsabilidad, ascensos, reconocimientos, utilización de habilidades y que satisfacen en el tiempo y aumentan la productividad organizacional.

Factores higiénicos o factores extrínsecos.

Chiavenato (2006) alude que, Frederick Herzberg define el entorno en el que se desarrolla la persona y donde se realiza el desempeño de sus actividades, está fuera del control del trabajador y usted tiene el control y la administración de la empresa.

Entre los factores trascendentales se encuentran los aspectos higiénicos, el tipo de supervisión, las condiciones físicas y ambientales, las políticas y normas, etc.

Enfatizamos más que nunca los factores higiénicos en la motivación personal para lograr que trabajemos más, en el trabajo que no se aprecia, y que las empresas deban recurrir a incentivos como el salario, el liderazgo democrático. Este es un cambio de trabajo. La recompensa motiva la motivación positiva como incentivo para el trabajador y castiga lo que se llama motivación negativa.

Según lo que instigo Herzberg cuando los factores higiénicos, se dan o están presentes en el individuo estos no logran consistentemente la satisfacción y si lo aumentan solo se da por un tiempo corto, cuando los factores higiénicos son negativos o no están presentes, los trabajadores se sienten insatisfechos.

Factores motivacionales o intrínsecos

Para Chiavenato (2011) define que los factores motivacionales están directamente relacionados con el trabajo en sí, y el entorno de las tareas que realiza, factores

intrínsecos, están dentro de la persona y, por lo tanto, tienen control, satisfacción duradera y mejor desempeño de los trabajadores. Los factores motivacionales implican impulsos o sentimientos tales como el desarrollo o crecimiento de la persona, la autorrealización, el reconocimiento, el esfuerzo profesional, el logro y el significado, y el desafío de la tarea que realiza en su trabajo.

Según Hellriegel y Slocum (2009) se refieren a los factores motivacionales, los sentimientos, los beneficios, el contenido en el trabajo, la misma publicación y, en gran medida, el dominio interno del individuo. La persona lo relaciona con experiencias positivas con respecto al reconocimiento, desarrollo manifiesto y reconocimiento permanente con respecto al trabajo que se realiza.

Marco Conceptual

- **Calidad**

La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. Sin embargo, tanto en el ámbito general como en el sanitario, existen unos criterios erróneos acerca de la calidad y de su control que suponen un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y los que deben conseguirla. (Palacios, 2016)

- **Comunicación**

Werther y Davis (2008) refieren que la organización que tiene una buena estrategia de comunicación conduce al éxito de esto, la información es lo que hace que la organización funcione, sobre esto mueve sus objetivos, productos, servicios, su entorno, especialmente que el ser humano necesita. esto, sin una buena comunicación, los administradores no podían tomar buenas decisiones,

dar a conocer o informar al personal de la empresa sobre la misión, la visión, los objetivos, los nuevos proyectos, las estrategias, y así conocer a las personas el rumbo y con la claridad hacia dónde se dirige la empresa.

- **Condiciones laborales**

Maristany (2007) se refiere a las condiciones de trabajo, así como al bienestar del individuo en el lugar donde se lleva a cabo el desarrollo de sus actividades de trabajo, se refiere a las condiciones del ambiente de trabajo en todos los aspectos con respecto a las personas. Un ambiente de trabajo es malo cuando las actividades se llevan a cabo en estas condiciones: precisión de los gerentes de trabajo, maltrato a los jefes y sus relaciones de trabajo, condiciones inadecuadas como la luz, el aire, el ruido., trabajo desmotivador, etc. Para todas estas condiciones, el trabajo se vuelve desagradable, afectando al trabajador en su desempeño profesional en la organización, en el que usted es negativo y no se siente satisfecho con su trabajo, y en esta situación los accidentes son más probables o la calidad de vida del empleado.

- **Factores higiénicos**

Según Hellriegel y Slocum (2009), los factores higiénicos se definen como factores externos al trabajo, el entorno que rodea al trabajador como las condiciones físicas y el entorno laboral, también llamado extrínseco, y estos sirven como recompensas por un alto rendimiento solo si la organización reconoce el alto rendimiento.

- **Factores motivacionales**

Según Chiavenato (2011) define los factores motivadores o intrínsecos, aquellos que están relacionados con el trabajo o la posición en sí mismos, estos son los

factores que están dentro de la persona y corresponden a la fuerza interna, causan una satisfacción duradera en el trabajador y mejoran su productividad.

- **Relaciones interpersonales**

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012) implica la organización de relaciones interpersonales, la colaboración de los trabajadores dentro y fuera de la empresa es decisiva para obtener ventajas competitivas. Para eso, los trabajadores deben adaptarse a diferentes entornos culturales. El reclutamiento, la selección, la capacitación, la integración personal y el desarrollo son funciones importantes para obtener estas ventajas, así como el liderazgo, la buena motivación y la comunicación efectiva.

- **Responsabilidades**

Werther y Davis (2008) menciona, como la responsabilidad que tienen una persona en las actividades que realiza, se refiere a asumir y hacer lo que una juzgue en el lugar de trabajo, los lugares o cargos donde se tiene autoridad para tomar decisiones se expresan de más responsabilidad y esto conlleva al aumento de la autoestima del empleado. La ausencia de responsabilidad en el empleado conlleva a la apatía, o que este se desempeñe de una manera negativa o poco suficiente.

- **Retroalimentación**

Robbins y Judge (2009) declaran que la persona adquiere información clara y directa sobre la efectividad de su trabajo, luego del resultado en la realización de sus actividades que requiere el lugar donde trabajan.

- **Salario**

Para Chiavenato (2011) denomina salario como la transacción que se lleva a cabo entre la persona y la organización. La persona acepta una rutina diaria de

actividades ajustadas a lo que requiere la organización, a una interacción y relación con otras personas dentro de la organización, de una manera parte de sí misma, de su esfuerzo, a cambio de esto, la persona recibe una parte de la organización es una remuneración o salario, un elemento, simbólico intercambiable llamado dinero.

- **Supervisión**

Para Bartle (2006) menciona que la supervisión apunta a lograr altos estándares de producción en la organización, busca que los trabajadores se desarrollen en un ambiente agradable y motivador donde los trabajadores se sientan satisfechos, de modo que puedan desempeñarse positivamente en beneficio de la organización en general.

III. Hipótesis

Es la afirmación conjetural entre dos variables, una respuesta tentativa al problema, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) viene a ser explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones, por lo que, las investigaciones descriptivas no plantean hipótesis, solo los estudios que intentan pronosticar un dato.

De acuerdo al nivel de investigación, la presente investigación presenta un nivel descriptivo, y no intenta pronosticar un dato, por lo que este estudio no plantea hipótesis.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, al respecto Arias (2012) menciona que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna.

4.2. Población y muestra

Población:

Según Hernández et al. (2014) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones que para la presente investigación estuvo conformada por 13 gerentes de las farmacias del distrito de Huaraz.

Muestra:

La muestra como señala Bernal (2010), es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables de estudio. La muestra para este estudio fue censal, es decir, estuvo conformada por 13 gerentes de las farmacias del distrito de Huaraz.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensiones		Indicadores	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	La gestión de calidad es el establecimiento de mediciones de calidad para llegar a una aproximación de manera real a los estándares, donde se logran satisfacer las necesidades del cliente, se logra a través de herramientas y métodos que involucra los diferentes procesos en la administración (Camisón, Cruz y González, 2006)	Planificar	Consiste principalmente en analizar, reconocer errores, establecer métodos y definir objetivos para posteriormente conseguirlos con el fin de establecer planes de acción con fines de mejora (Camisón, Cruz y González, 2006).	- Definir objetivos y normativas	Tipo Likert
		Hacer	Consiste en ejecutar los planes de mejora, buscando coordinar las actividades con lo cual se pretende controlar los efectos y sinergias relacionadas a la gestión del cambio (Camisón, Cruz y González, 2006).	- Ejecutan el plan de mejora.	
		Comprobar	Verificación de que las actividades y resultados alcanzados contrasten con los objetivos planteados (Camisón, Cruz y González, 2006).	- Verificar actividades	
		Actuar	Es el proceso de aplicar los resultados obtenidos para reconocer mejoras y replantear objetivos (Camisón, Cruz y González, 2006).	- Identificar nuevas mejoras	
				Políticas y reglas	

Teoría motivacional de Herzberg	Robbins y Judge (2009) definen que la motivación son los procesos que involucran a los elementos, la intensidad, la dirección y la persistencia de los elementos que actúan en las acciones que las personas llevan a cabo para lograr sus objetivos. Ser de cualquier tipo, en este caso, con precisión y precisión, a los objetivos organizacionales para describir el comportamiento laboral.	Factores Higiénicos	Según Hellriegel y Slocum (2009), los factores higiénicos se definen como factores externos al trabajo, el entorno que rodea al trabajador como las condiciones físicas y el entorno laboral, también llamado extrínseco, y estos sirven como recompensas por un alto rendimiento solo si la organización reconoce el alto rendimiento	Relaciones interpersonales	Escala de Likert
				Supervisión	
				Salario	
				Seguridad y estabilidad de trabajo	
				Condiciones de trabajo	
	Factores Motivacionales	Según Chiavenato (2011) define los factores motivadores o intrínsecos, aquellos que están relacionados con el trabajo o la posición en sí mismos, estos son los factores que están dentro de la persona y corresponden a la fuerza interna, causan una satisfacción duradera en el trabajador y mejoran su productividad.	Reconocimiento al logro		
			Crecimiento personal		
			Autonomía		
			Retos		
			Retroalimentación		
Responsabilidad					

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

En la presente investigación se utilizó como técnica a la encuesta. Según Arias (2012), la técnica de recolección de datos es el procedimiento y forma particular de obtener datos e información. La encuesta para Palella (2012) es considerada como una técnica de recoger datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

Instrumento:

Como corresponde a la técnica de la encuesta, el presente estudio empleo al cuestionario como instrumento de recolección de datos. Como refiere Corral (2010), el cuestionario es un conjunto de preguntas previamente elaboradas para ser respondidas por una misma persona; por lo que, el recojo de información se realizó a través de un cuestionario, que estuvo conformado por preguntas cerradas con el objetivo de determinar las características de la Gestión de Calidad en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

Validez y confiabilidad. Ambos instrumentos van a ser sometidos a las pruebas de validez por juicio de tres expertos y a la prueba de confiabilidad mediante el método Alpha de Cronbach, antes de ser aplicados a la muestra establecida, para garantizar resultados seguros y confiables.

4.5. Plan de análisis

La estadística franquea herramientas para el procesamiento de los datos, las mismas que fueron empleadas en la investigación. Se empezó por recolectar los datos, aplicando los instrumentos diseñados a la muestra establecida, para lo cual se contó con un personal de

apoyo, luego de recolectados los datos, estos se presentaron en tablas y figuras para su mejor visualización, para ello se empleó el paquete estadístico de la MS Office, el Excel v. 2019, que concluye con la elaboración de una base de datos que sirvió para la realización de los análisis pertinentes.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumentó
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la propuesta de mejora en la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021?</p>	<p>General: Describir las principales características de la propuesta de mejora en la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021</p> <p>Específicos: Determinar las principales características de los representantes de las farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Identificar las principales características de las farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Analizar las principales características de la gestión de calidad en las farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Especificar las principales características de la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Implementar una propuesta de mejora en la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021</p>	<p>Gestión de calidad.</p> <p>La teoría motivacional de Herzberg</p>	<p>Población: Conformada por 13 farmacias del distrito de Huaraz, 2021.</p> <p>Muestra: Muestra censal.</p>	<p>El tipo de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación: El nivel de la investigación fue descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación: Para esta investigación el diseño ejecutado fue no experimental.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

En la presente investigación se consideró los principios éticos que rigen la actividad investigadora de acuerdo con la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a través del Código de Ética para la Investigación Versión 001, los cuales fueron:

- **Protección a las personas:** Se aseguro la protección de todos aquellos participantes de esta investigación, respetando su dignidad, identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se cuidó el bienestar de los participantes en este estudio, evitando causar daño, disminuir los posibles efectos adversos e incrementar los posibles beneficios.
- **Justicia:** No se hizo uso de prácticas injustas, la información adquirida está a disposición de los participantes. Además, se trató a todos quienes intervienen en este trabajo con igualdad.
- **Integridad científica:** No se hizo adulteraciones y evaluaciones que afecten la integridad de la información recolectada.
- **Consentimiento informado y expreso:** todas las manifestaciones fueron voluntarias, informadas, libres y específicas; se respetó de igual modo la propiedad intelectual de los respectivos autores de las teorías tomadas en cuenta.
- **Veracidad de los datos e información:** Los datos e información que formaron parte del presente proyecto son reales y veraces, tomados de autores reconocidos y fuentes confiables.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Referente a las Características de los representantes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

Datos Generales	N	%
Edad		
18 a 30 años	2	16.00 %
31 a 50 años	9	68.00 %
51 más años	2	16.00 %
Total	13	100.00 %
Género		
Femenino	4	30.00 %
Masculino	9	70.00 %
Total	13	100.00 %
Grado de Instrucción		
Sin Instrucción	0	0.00 %
Educación Básica	0	0.00 %
Superior Universitaria Completa	11	84.00 %
Superior Universitaria No Completa	2	16.00 %
Total	13	100.00 %
Cargo que desempeña		
Dueño	6	44.00 %
Administrador	7	56.00 %
Total	13	100.00 %
Años en Cargo		
0 a 3	1	8.00 %
4 a 6	4	32.00 %
7 a más	8	60.00 %
Total	13	100.00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

Tabla 2

Referente a las Características de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

Datos Generales	N	%
Permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3	1	8.00 %
4 a 6	4	32.00 %
7 a más	8	60.00 %
Total	13	100.00 %
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	9	69.00 %
6 a 10 trabajadores	3	23.00 %
11 a más	1	8.00 %
Total	13	100.00 %
Las personas que trabajan en su empresa		
Familiares	1	8.00 %
No familiares	12	92.00%
Total	13	100.00 %
Objetivos de creación		
Generar ganancia	4	31.00 %
Subsistencia	9	69.00 %
Total	13	100.00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

Datos Generales	N	%
DIMENSIÓN: PLANIFICAR		
Conoce el termino Gestión de Calidad		
No	3	23.00 %
Si	10	77.00 %
Total	13	100.00 %
Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad		
Benchmarking	0	0.00 %
Teoría motivacional de Herzberg	10	77.00 %
Empowerment	0	0.00 %
Las 5 c	0	0.00 %
Otros	3	23.00 %
Total	13	100.00 %
DIMENSIÓN: HACER		
Dificultad para implementar la gestión de calidad		
Poca iniciativa	1	8.00%
Lento aprendizaje	4	31.00 %
No se adecúa a los cambios	8	62.00 %
Desconoce el puesto	0	0.00 %
Otros	0	0.00 %
Total	13	100.00 %
DIMENSIÓN: COMPROBAR		
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	5	38.00 %
La evaluación	8	62.00 %
Escala de puntuaciones	0	0.00 %
Evaluación de 360°	0	0.00 %
Otros	0	0.00 %
Total	13	100.00 %
DIMENSIÓN: ACTUAR		
La gestión de la calidad mejora el rendimiento del negocio		
No	1	8.00 %
Si	12	92.00 %
Total	13	100.00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

Tabla 4

Características de la teoría motivacional de Herzberg en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del Distrito de Huaraz, 2021.

Datos Generales	N	%
DIMENSIÓN: FACTORES HIGIÉNICOS		
Distribución según, como aplica las reglas y políticas.		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23.00 %
De acuerdo	8	62.00 %
Totalmente de acuerdo	2	15.00 %
Total	13	100.00 %
Distribución según, relación con los compañeros de trabajo.		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23.00 %
De acuerdo	8	62.00 %
Totalmente de acuerdo	2	15.00 %
Total	13	100.00 %
Distribución según, como aplican la supervisión.		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	15.00 %
De acuerdo	11	85.00 %
Total	13	100.00 %
Distribución según, opinión conforme con el sueldo.		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8.00 %
De acuerdo	11	92.00 %
Total	13	100.00 %
Distribución según, si el trabajo es estable.		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8.00 %
De acuerdo	1	8.00 %
Totalmente de acuerdo	11	84.00 %
Total	13	100.00 %
Distribución según, reciben implementos y herramientas.		
En desacuerdo	2	15.00 %
De acuerdo	4	31.00 %
Totalmente de acuerdo	7	54.00 %
Total	13	100.00 %
DIMENSIÓN: FACTORES MOTIVACIONALES		
Distribución según, opinión reconocimiento al logro.		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00 %
De acuerdo	4	31.00 %

Totalmente de acuerdo	9	69.00 %
Total	13	100.00 %

Distribución según, crecimiento personal en el trabajo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	15.00 %
De acuerdo	7	54.00 %
Totalmente de acuerdo	4	31.00 %
Total	13	100.00 %

Distribución según opinión, el trabajo le presenta nuevos retos.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8.00 %
De acuerdo	9	69.00 %
Totalmente de acuerdo	3	23.00 %
Total	13	100.00 %

Distribución según, informan acerca del resultado de su trabajo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23.00 %
De acuerdo	4	31.00 %
Totalmente de acuerdo	6	46.00 %
Total	13	100.00 %

Distribución según, opinión de la responsabilidad asignada

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	46.00 %
De acuerdo	7	54.00 %
Total	13	100.00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

Tabla 5

Elaboración de plan de mejora en la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

PROBLEMA ENCONTRADO	CAUSA	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
Solo el 78.00 % de los representantes de la micro y pequeñas empresas conocen el termino de Gestión de Calidad.	Por la falta de información y/o estudios que permitan desarrollar actividades para mejorar el servicio.	Concientizar a la organización empresarial de la importancia de la capacitación del personal para optimizar la calidad del servicio.	Representante de la empresa
El 22.00 % no conocen la teoría motivacional de Herzberg y no reconocen las técnicas de gestión de calidad. Así mismo el 62.00 % expresa que aplica la técnica de la evaluación para medir el rendimiento del personal.	El desconocimiento y la falta de presupuestos para invertir en capacitaciones tanto a los representantes como a su personal.	Proponer capacitaciones motivacionales periódicas. Implementar la gestión de calidad en sus empresas y adecuarse a los cambios, para acortar la brecha que pueda perjudicar el crecimiento de la empresa.	Representante de la empresa
En referencia a la estabilidad en el trabajo, el 16% de los representantes no están de acuerdo con la estabilidad laboral. Mientras un 54.00 % evidencia otorgar implementos y herramientas para las actividades laborales de su personal.	Solo buscan generar ganancias creando así una motivación negativa en el personal, reafirmando cuando los factores higiénicos son negativos o no están presentes, los trabajadores se sienten insatisfechos.	Elevar el nivel motivacional de las personas que laboran en las micro y pequeñas empresas. Brindar todos los implementos y los ambientes necesarios para el desarrollo en sus actividades del personal en la empresa.	Representante de la empresa
En base al crecimiento del personal que labora, 54.00 % de los representantes menciona estar de acuerdo con la evolución del personal en sus actividades.	el personal percibe el incumplimiento de nuevos retos, que aporten a la rentabilidad e incrementos de ingresos en el personal y también para la empresa.	Aplicación de incentivos económicos y gratificaciones como método motivacional. Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la organización y así poder elevar su productividad y mejorar su capacidad de trabajo.	Representante de la empresa

Fuente: Elaborado por el autor.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Referente a las Características de los representantes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021.

De acuerdo a la edad de los gerentes: El 68% de los gerentes de las MYPES tienen entre 31 a 50 años (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Trujillo (2017) quien manifiesta que el 68,3% de los encuestados tiene de 30 a 51 años. Pero contrasta con los resultados encontrados por Jamanca (2017) quien menciona que el 45% de los representantes tiene de 20 a 45 años. Esto demuestra que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, están dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años, porque cuenta con la experiencia necesaria para llevar la empresa por el buen camino. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, considerando que las MYPES son unidades económicas, dirigidas y formadas por una persona física o jurídica.

Respecto al género de los gerentes: El 70% de los gerentes de las MYPES son de género masculino (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Jamanca (2017) quien manifiesta que el 75,2% de los encuestados son varones. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Trujillo (2017) quien especifica que el 68,5% de los encuestados son de género femenino. Evidenciando que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, están dirigidas por personas del género masculino, ya que mayormente son los responsables de brindar un ingreso económico a sus familias. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el

crecimiento empresarial”, considerando que las micro y pequeñas empresas son unidades económicas, dirigidas y formadas por una persona física o jurídica.

Con respecto al grado de instrucción de los gerentes: El 84% de los gerentes de las MYPES tienen el grado de instrucción de superior universitaria completa (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Jamanca (2017) quien establece que el 80,3% de los encuestados tienen superior universitaria. Pero contrasta con los resultados encontrados por Trujillo (2017) quien determina que el 66,4% de los encuestados tienen estudios de superior universitaria no completa. Esto demuestra que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, están dirigidas por personas que cuentan con estudios universitarios culminados, ya que cumplen con los requisitos y el perfil requerido, para dirigir la empresa en beneficio del crecimiento. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, considerando que las MYPES son unidades económicas, dirigidas y formadas por una persona física o jurídica.

Respecto al cargo que desempeñan los gerentes: El 56% de los gerentes de las MYPES tienen el cargo de administrador (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Trujillo (2017) quien especifica que el 61,7% de los representantes son administradores. Pero contrasta con los resultados encontrados por Jamanca (2017) quien establece que el 76,8% de los encuestados tienen son dueños. Esto evidencia que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, están dirigidas por personas que desempeñan el cargo de administrador, siendo las encargadas de planificar y dirigir las actividades que se

desarrollan dentro de la empresa. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, considerando que las micro y pequeñas empresas son unidades económicas, dirigidas y formadas por una persona física o jurídica.

Con respecto a los años que se encuentran en el cargo los gerentes: El 60% de los gerentes de las MYPES tienen en el cargo de 7 años a más (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Jamanca (2017) quien establece que el 55,4% de los encuestados desempeñan el cargo de 6 años a más. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Trujillo (2017) quien especifica que el 69,3% de los representantes llevan en el cargo de 2 a 4 años. Evidenciando que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, están dirigidas por personas que desempeñan en cargo de 7 años a más, contando con toda la experiencia para marcar la directriz del desarrollo de la empresa, generar más ganancias y contribuir al desarrollo social. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, considerando que las MYPES son unidades económicas, dirigidas y formadas por una persona física o jurídica.

Tabla 2

Referente a las Características de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021.

Respecto al tiempo de permanencia de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 60% tiene un tiempo de permanencia de 7 años a más (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Hernández

Luque (2019) quien establece que el 53% de los trabajadores tienen 5 años a más trabajando en su mismo puesto. Pero contrasta con los resultados encontrados por Jamanca (2017) quien especifica que el 55,2% tienen una permanencia menos de 4 años. Eso demuestra que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, tienen una permanencia de 7 años a más, lo que significa que han sabido cómo reaccionar y actuar ante las diferentes dificultades y la competencia que existe en el mercado. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, considerando que las micro y pequeñas empresas son unidades económicas, que tienen el propósito de obtener ingresos al comienzo de sus actividades en pequeña escala y puede estar en cualquier forma de organización encontrada en la legislación vigente, ya sea actividades tales como el procesamiento, extracción, comercialización, producción de bienes o la prestación de servicios.

Con respecto al número de trabajadores de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 69% tiene de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Jamanca (2017) quien determina que el 69,7% tienen de 3 a 5 trabajadores. Pero contrasta con los resultados encontrados por Trujillo (2017) quien establece que el 72,8% tienen de 7 a más trabajadores. Evidenciando que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, cuentan con 1 a 5 trabajadores, ya que en muchos casos recién están comenzando a establecer su empresa y en este sentido pueden reducir sus gastos de personal, invirtiendo dicho capital en otros recursos que ayuden a la empresa. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento

empresarial”, considerando que las micro y pequeñas empresas son unidades económicas, que tienen el propósito de obtener ingresos al comienzo de sus actividades en pequeña escala y puede estar en cualquier forma de organización encontrada en la legislación vigente, ya sea actividades tales como el procesamiento, extracción, comercialización, producción de bienes o la prestación de servicios.

Respecto a las personas que trabajan en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 92% no son familiares los que trabajan en la empresa (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Jamanca (2017) quien especifica que el 88,7% son no familiares los que laboran en la empresa. Pero contrasta con los resultados encontrados por Trujillo (2017) quien manifiesta que el 57,6% son familiares los que trabajan. Demostrando que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, cuentan con un personal que no tienen ningún vínculo familiar con la empresa, dando más trabajo a los pobladores del distrito de Huaraz generando mayor ingreso económico para los hogares. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, considerando que las micro y pequeñas empresas son unidades económicas, que tienen el propósito de obtener ingresos al comienzo de sus actividades en pequeña escala y puede estar en cualquier forma de organización encontrada en la legislación vigente, ya sea actividades tales como el procesamiento, extracción, comercialización, producción de bienes o la prestación de servicios.

Respecto al objetivo de creación de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 69% de las empresas se crearon por razones de

subsistencia (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Trujillo (2017) quien manifiesta que el 64,3% fueron creadas por motivos de subsistencia. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Jamanca (2017) quien determina que el 77,8% se crearon por razones de generar ganancias. Evidenciando que la mayoría de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, se formaron por razones de subsistencia, buscando una fuente de ingreso económico para sobresalir y poder tener una mejor calidad de vida. De acuerdo a la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, considerando que las micro y pequeñas empresas son unidades económicas, que tienen el propósito de obtener ingresos al comienzo de sus actividades en pequeña escala y puede estar en cualquier forma de organización encontrada en la legislación vigente, ya sea actividades tales como el procesamiento, extracción, comercialización, producción de bienes o la prestación de servicios.

Tabla 3

Referente a las Características de la gestión de calidad en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021.

Con respecto al conocimiento sobre el término de la gestión de calidad por los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 77% afirma que si conocen sobre la gestión de calidad (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Saavedra (2017) quien establece que el 70,1% si conocen sobre gestión de calidad. Pero contrasta con los resultados encontrados por Garrido (2018) quien especifica que el 36% no reconocen el termino de gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, si conocen el termino de

gestión de calidad, siendo favorable para la empresa ya que pueden aplicarlo en la mejora de las actividades desarrolladas. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Cuatrecasas (2010) quien señala que la gestión de calidad se considera una actividad estratégica, que ayuda a las empresas a crecer y avanzar en la entrega de valores a sus clientes, esta actividad se debe tratar como un objetivo estratégico a desarrollar, por ello se debe formar una visión estratégica e implementarlo en toda la organización en función de los objetivos de la empresa.

Respecto a las técnicas modernas de la gestión de calidad que conocen los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 77% afirma que conocen la teoría motivacional de Herzberg (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Saavedra (2017) quien establece que el 61,4% conoce sobre técnicas modernas de gestión de calidad. Pero contrasta con los resultados encontrados por Garrido (2018) quien especifica que el 55% no reconocen sobre técnicas de gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, si conocen técnicas modernas de gestión de calidad como es la teoría motivacional de Herzberg, siendo favorable para la empresa pueda aplicar dicha técnica en la empresa y genere motivación en su personal, haciendo que sean más productivos. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Amorós (2016), donde señala que la Teoría de Herzberg considera que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, también Herzberg investigó la pregunta qué espera la gente de su trabajo, así pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se interesaran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos.

Con respecto a la dificultad para implementar la gestión de calidad por parte de los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 62% expresa que no se adecua a los cambios (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Saavedra (2017) quien especifica que el 62,9% tienen dificultades en la implementación de la gestión de calidad. Pero contrasta con los resultados encontrados por Garrido (2018) quien manifiesta que el 38% se siente a gusto con los cambios al aplicar la gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, presentan dificultades al momento de implementar la gestión de calidad en sus empresas ya que no se adecuan a los cambios, siendo una brecha que perjudica el crecimiento de la empresa. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Peresson (2017) donde hace mención que la gestión de calidad se define como desarrollar la idea de los contenidos de la calidad, pero a partir de la perspectiva de los compradores, para incrementar la participación el mercado, los requerimientos del comprador, el incremento en la eficiencia para alcanzar que los compradores se sientan complacidos, todo esto para mejorar en el competitivo mundo empresarial, pero el implementar la gestión de calidad suele en algunos casos tornarse un poco complicado debido a la rutina y a la forma como iban manejando durante años los encargados su empresa.

Respecto a las técnicas que aplica para medir el rendimiento del personal por parte de los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 62% expresa que aplica la técnica de la evaluación (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Saavedra (2017) quien manifiesta que el 54,8% aplica la evaluación para medir el rendimiento de sus trabajadores. Pero contrasta con los resultados encontrados por Surita (2019) quien establece que el 57% no

hace uso de la observación para medir el rendimiento de su personal. Evidenciando que la mayoría de los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, hacen uso de la técnica de la evaluación para poder medir el rendimiento del personal que trabaja en su empresa, esto les ayuda a verificar la productividad de estos, mejorando su desempeño. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Velasco (2015) donde menciona que el liderazgo de los gerentes está referido a la posibilidad de liderar a todos los trabajadores de la organización, instituyendo y conservando un ambiente favorable a alcanzar los objetivos establecidos, proponiendo una actitud proactiva, concibiendo y vislumbrando el cambio que puede ocurrir en las organizaciones, teniendo una visión de futuro, e instituyendo modelos éticos para propiciar confianza y no temor entre el personal.

Con respecto a la gestión de la calidad mejora el rendimiento de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz: El 92% de los gerentes expresan que si (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Saavedra (2017) quien determina que el 92% afirma que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa. Pero contrasta con los resultados encontrados por Hernández (2019) quien establece que el 45% menciona que la gestión de calidad no mejora el rendimiento de la empresa. Esto demuestra que la mayoría de los gerentes de las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021, afirman que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de sus negocios, ya que ayuda a mejorar los procesos y la calidad de los productos. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Cuatrecasas (2010) donde considera a la gestión de calidad se cómo una actividad estratégica, que ayuda a las empresas a crecer y avanzar en la entrega de valores a sus clientes, esta actividad se debe tratar como un objetivo estratégico a desarrollar, por ello

se debe formar una visión estratégica e implementarlo en toda la organización en función de los objetivos de la empresa.

Tabla 4

Referente a las Características de la teoría motivacional de Herzberg en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito Huaraz, 2021.

Factores Higiénicos

Respecto a la aplicación de las reglas y políticas, el 62% afirman estar de acuerdo (Tabla 4), este resultado coincide con Jamanca (2017) que afirmó que el 76% tienen disposición de cumplir con las normativas y políticas establecidas. Esto demuestra que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 existe una predisposición por parte del personal que labora para cumplir con las reglas y políticas establecidas en la empresa. Estos resultados tienen relación con la investigación de Chiavenato (2006) quien define que la motivación personal en los factores higiénicos logra que trabajemos más.

Respecto a las relaciones con los compañeros de trabajo, el 62% de los gerentes afirman estar de acuerdo (Tabla 4), este resultado coincide con Moreno (2017) que manifestaron, el 64% de los gerentes están a favor que ellos se relacionen con los trabajadores de la empresa. Pero se contrasta con Jamanca (2017) que afirmo, el 38% de las empresas sus trabajadores no llegan a tener alguna comunicación ni se relacionan entre sí. Esto demuestra que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 mantienen una comunicación y relación social fluida entre el personal, para llevar de manera amena el desarrollo de sus actividades en la empresa. Estos resultados tienen relación con la investigación de Chiavenato (2006) quien

menciono que existe una relación entre la satisfacción de la persona con respecto a su trabajo.

En referencia a la aplicación de la supervisión, el 85% de los gerentes afirmaron que están de acuerdo con la supervisión a los personales de las empresas (Tabla 4), este resultado coincide con Garrido (2018) quien afirma que el 76% de los gerentes están de acuerdo en que debe de existir un procedimiento de supervisión del personal. Pero se contrasta con Surita (2019) quien menciona que el 57% de los encargados no hace uso de la observación para medir el rendimiento de su personal. Esto demuestra que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 están conformes los gerentes en desarrollo de supervisiones frente al desempeño del personal, el cual debe ser periódicamente. Estos resultados tienen relación con la investigación de Chiavenato (2006) quien menciona que los factores higiénicos, se enfocan en el desarrollo personal, así como el desempeño de cada una de sus actividades en la organización.

De acuerdo con la opinión de conformidad con el sueldo, el 92% menciona que está de acuerdo (Tabla 4), este resultado coincide con Garrido (2018) quien establece que el 78% están conformes con el sueldo que recibe. Esto demuestra que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 están conformes con el sueldo que perciben el personal, para mejorar la calidad de vida, en base a un trabajo decente. Estos resultados tienen relación con la investigación de Chiavenato (2006) quien afirmó que las empresas deban recurrir a incentivos como el salario, el liderazgo democrático, este es un cambio de trabajo, donde la recompensa motiva de forma positiva como incentivo para el trabajador y castiga lo que se llama motivación negativa.

En referencia a la estabilidad en el trabajo, el 84% están de acuerdo (Tabla 4), este resultado coincide con Garrido (2018) quien determina que el 80% siente la estabilidad laboral en la empresa. Pero se contrasta con Saavedra (2017) que afirma el 65% perciben que no existe estabilidad en el trabajo. Esto demuestra que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 que la estabilidad laboral, predomina en la empresa, para mantener el progresivo aumento de calidad de vida por parte del personal. Estos resultados tienen relación con la investigación de Chiavenato (2006) quien afirmó la recompensa motiva de forma positiva como incentivo para el trabajador y castiga lo que se llama motivación negativa.

Respecto a, si el personal recibe los implementos y herramientas para el desarrollo de sus actividades, el 54% evidencia en total acuerdo que reciben los implementos y herramientas (Tabla 4), este resultado coincide con Jamanca (2017) quien determina que el 76,8% si cuentan con implementos y herramientas para sus actividades laborales. Esto evidencia que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 que el personal cuenta con los implementos y herramientas, pero un porcentaje menor aún no cuenta con la totalidad de sus herramientas para desarrollar sus actividades, evidenciando debilidades dentro de estas empresas. Estos resultados tienen relación con la investigación de Chiavenato (2006) quien afirmó cuando los factores higiénicos son negativos o no están presentes, los trabajadores se sienten insatisfechos.

Factores motivacionales

En referencia a la opinión del reconocimiento al logro, el 69% afirman los gerentes, que el personal de la empresa está totalmente de acuerdo con la otorgación de logros (Tabla 4), este resultado coincide con Garrido (2018) quien especifica que el 51% de las empresas tienen satisfechos a su personal con el reconocimiento del logro. Pero se contrasta con Surita (2019) quienes especificaron que el 58% del personal no se sienten satisfechos al reconocer los logros alcanzados. Esto evidencia que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 que el reconocimiento del logro motiva al personal a seguir enfocado en sus actividades. Chiavenato (2006) afirmó que los factores motivacionales implican el esfuerzo profesional, el logro y el significado.

En base al crecimiento del personal que labora, 54% menciona estar de acuerdo con la evolución del personal en sus actividades (Tabla 4), este resultado coincide con Alba y Trujillo (2017) con respecto al crecimiento personal, el 73.4% evidencia el crecimiento dentro de las empresas. Esto evidencia que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 está en constante aprendizaje, de manera que el personal tiende a tener un crecimiento en el aspecto laboral. Estos resultados tienen relación con la investigación de Chiavenato (2006) quien afirmó que Los factores motivacionales implican impulsos o sentimientos tales como el desarrollo o crecimiento de la persona.

En referencia a la opinión sobre el trabajo le presenta nuevos retos al personal, el 69% manifiesta que está de acuerdo (Tabla 4), este resultado coincide con Trujillo (2017) quien especifica que el 80% de las empresas motiva al personal a participar en nuevos retos en

el aspecto laboral. Pero se contrasta con Jamanca (2017) quien menciona que el 40% de las empresas presentan nuevos retos al personal. Esto evidencia que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 debido al crecimiento de las empresas, en cada una de sus actividades el personal percibe el cumplimiento de nuevos retos, que aporten a la rentabilidad e incrementos de ingresos en la empresa. Estos resultados tienen relación con la investigación de Hellriegel y Slocum (2009) se refieren a los factores motivacionales, los sentimientos, los beneficios, el contenido en el trabajo, la misma publicación y, en gran medida, el dominio interno del individuo.

En referencia a, si el personal informa acerca de los resultados de su trabajo, el 46 % de los gerentes están totalmente de acuerdo que el personal informa (Tabla 4), este resultado coincide con Jamanca (2017) quien determina que el 46% de las empresas evidencian, que el personal proporciona los resultados obtenidos en sus actividades laborales. Pero se contrasta con Moreno (2017) quienes determinan que el 85% del personal brinda informes en base a los resultados obtenidos en su labor. Esto evidencia que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 presentan el personal informe, destacando el avance de sus resultados, de manera que el gerente pueda evidenciar el crecimiento o la deficiencia que existe. Estos resultados tienen relación con la investigación de Hellriegel y Slocum (2009) quienes se refieren a los factores motivacionales, los sentimientos, los beneficios, el contenido en el trabajo, la misma publicación y, en gran medida, el dominio interno del individuo.

Con respecto a la opinión de las responsabilidades asignadas al personal, el 54% mantienen los gerentes que están de acuerdo el personal con las responsabilidades asignadas (Tabla 4), este resultado coincide con Moreno (2017) quien especifica que el

54% están de acuerdo con las funciones asignadas y las labores que realizan los trabajadores. Esto evidencia que en las MYPES del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021 que el personal mantiene el perfil correcto dentro de su área de trabajo, evidenciando la eficiencia de la empresa en el servicio que se brinda. Según Hellriegel y Slocum (2009) se refieren a los factores motivacionales, los sentimientos, los beneficios, el contenido en el trabajo, la misma publicación y, en gran medida, el dominio interno del individuo. La persona lo relaciona con experiencias positivas con respecto al reconocimiento, desarrollo manifiesto y reconocimiento permanente con respecto al trabajo que se realiza.

Tabla 5

Elaboración de plan de mejora en la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

La propuesta consiste en planes de capacitación sobre el aspecto motivacional en el personal de las farmacias del distrito de Huaraz, 2021

1. Datos Generales:

Nombre o Razón Social: Dirigido a las Farmacias del Distrito de Huaraz, 2021.

Giro de la Empresa: Venta de productos farmacéuticos, perfumería y tocador.

2. Objetivos

- Incrementar el nivel motivacional de los trabajadores que laboran en las farmacias del distrito de Huaraz, 2021.
- Ofrecer capacidad teórica-práctica, en referencia a la teoría de F. Herzberg respecto a los factores más relevantes sobre motivación.

- Apoyar a los trabajadores en la identificación con cada objetivo organizacional y de esta manera incrementar la productividad y optimizar sus capacidades laborales en de las farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

3. Misión

Somos una empresa entusiasta que hacemos de tu necesidad nuestra razón de ser ofreciendo la más completa variedad de productos Farmacéuticos, soluciones de imagen y salud personal, con marcas de calidad y un equipo capacitado, con sentido de urgencia a nuestros clientes, brindando confianza, calidad y servicio.

4. Visión

Tenemos la visión de formar el mejor equipo humano trabajando con profesionalismo, honestidad y compromiso para así llegar a ser la mejor cadena farmacéutica en la ciudad de Huaraz.

5. Valores

RESPONSABILIDAD: Porque estamos comprometidos con nuestros clientes asumiendo las consecuencias que se presenten ante cualquier circunstancia.

CONFIANZA: Porque nos identifica como una empresa dedicada a brindar credibilidad y esperanza en nuestros clientes.

RESPECTO: Aceptamos todo tipo de opiniones de cada integrante que conforma esta empresa, así como su apreciación y valoración hacia los demás.

PERSEVERANCIA: Es la cualidad que nos caracteriza por el cumplimiento de nuestros objetivos y metas que nos proponemos día con día.

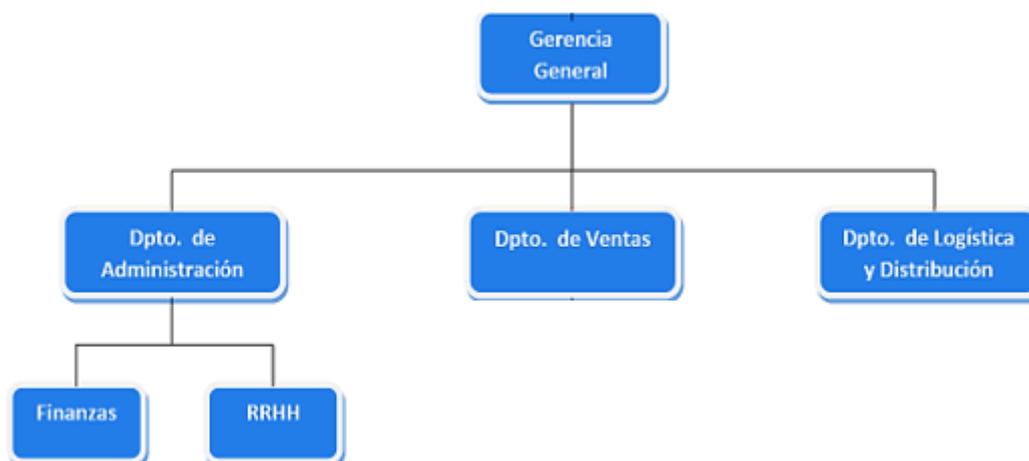
HONESTIDAD: Es una de las principales cualidades que nos caracterizan de otras empresas y en ellas están integradas la verdad, honradez y rectitud hacia nuestros clientes.

6. Producto y/o Servicios

Contamos con una vasta variedad de medicamentos de marca, medicamentos genéricos y galénicos de calidad y garantía, cuidando su economía y su salud.

Se cuenta con perfumes de las grandes marcas reconocidas y realizamos pedidos sin costo adicional y con descuentos atractivos.

7. Organigrama de la Empresa



Descripción de funciones

Cargo	Gerencia General
Perfil	- Químico farmacéutico - Experiencia mínima de 2 años en el cargo. - Manejo de personal. - Manejo de indicadores de ventas.
Funciones	Responsable del funcionamiento de los diversos aspectos de la farmacia, tales como finanzas, márketing, ventas, y servicio de atención al cliente.

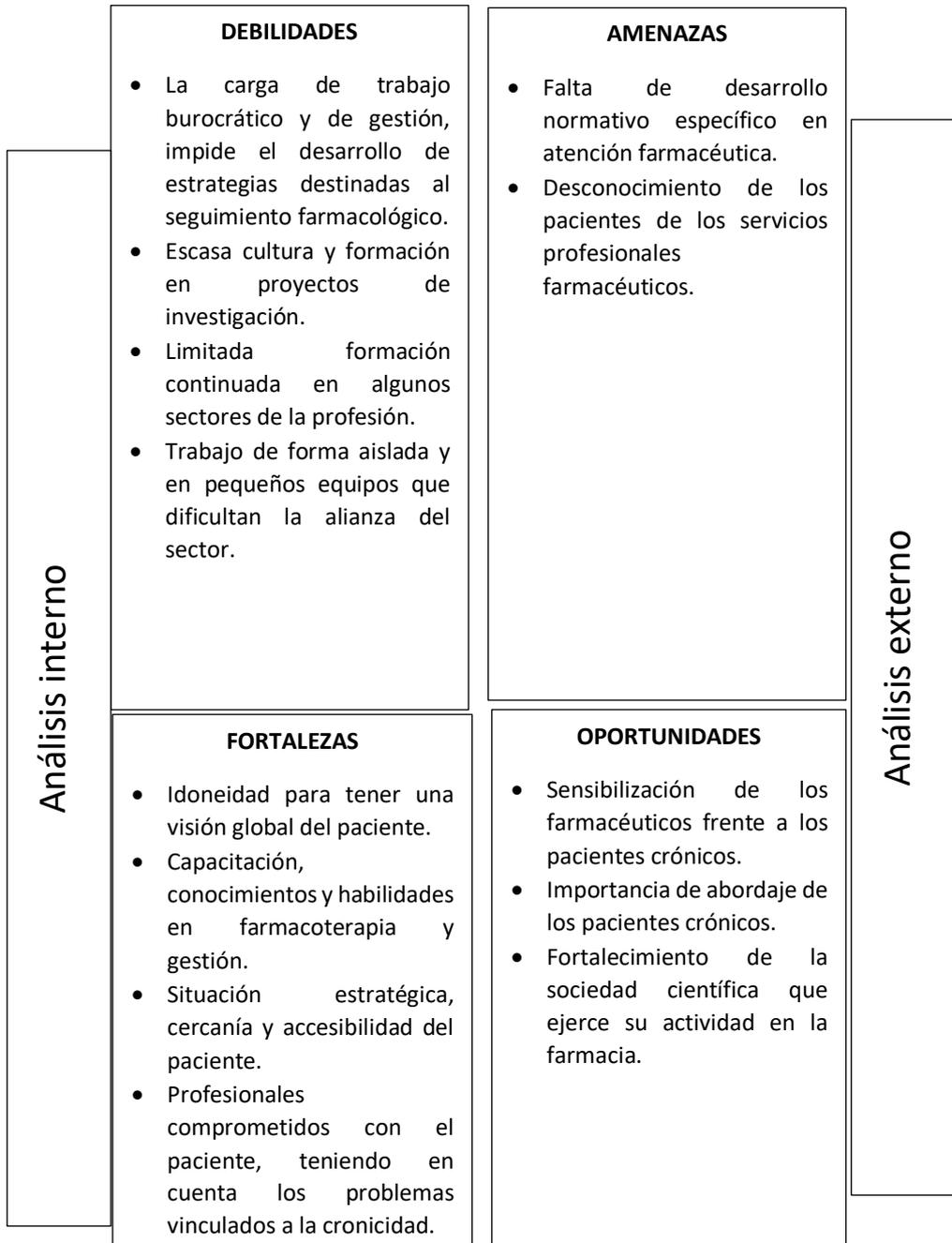
Cargo	Finanzas
Perfil	- Contador Público. - Experiencia mínima de 1 año en el cargo.
Funciones	Responsable del Control de ingresos de la empresa, realizar el pago de impuestos a la SUNAT, informar respecto a la situación financiera de la empresa.

Cargo	RR.HH.
Perfil	- Licenciado, bachiller o afines en Administrador de empresas. - Experiencia mínima de 1 año en el cargo.
Funciones	Responsable de los procesos de reclutamiento y selección de personal, desarrolla procesos y programas de capacitación y mejora continua, trabaja por garantizar un óptimo clima laboral, genera y divulga manuales para el óptimo desempeño de funciones

Cargo	Departamento de ventas
Perfil	- Técnico de farmacia. - Experiencia mínima de 1 año en el cargo.
Funciones	Atención al cliente, orientado siempre a la solución de problemas y requerimientos con productos para la salud, con el propósito de crear y mantener su confianza, fidelizándolo a nuestra cadena de farmacias.

Cargo	Departamento de logística y distribución
Perfil	- Farmacéutico. - Experiencia mínima de 1 año en el cargo.
Funciones	Encargado de velar por el área de logística, almacenar y distribuir medicamentos, principios activos y otros productos biológicos desde el proveedor hasta el punto de venta final.

8. Diagnóstico General



9. Justificación del plan de capacitación

El plan sobre motivación se justifica en estos aspectos:

- El plan propuesto contiene lineamientos de acción que van a permitir la participación activa y responsable en los esfuerzos por alcanzar cada empresarial, a todos los actores que de manera directa o indirecta realizan actividades a favor de las farmacias del distrito de Huaraz.
- Involucra se cambien las actitudes en cada uno de los trabajadores de las farmacias del distrito de Huaraz: es necesaria la disponibilidad y comprometerse con la visión y misión de estas farmacias.
- Presentar tácticas para construir un clima favorable para las interrelaciones del personal en las farmacias del distrito de Huaraz.
- La unificación de todo actor que participa en este proceso; va a promover que se solucionen los problemas.
- Permitir el incremento del desempeño laboral en estas farmacias, con la finalidad de que se vincule los aprendizajes y la cultura organizacional y se aplique en el aspecto social en sus funciones.
- La motivación en cualquiera de las acciones de los trabajadores que laboran en las distintas áreas de las farmacias del distrito de Huaraz, constituye una herramienta básica y determinante para el buen accionar de estas PYMES, por lo que los gerentes, deben tener en consideración, como acto principal para brindar de manera apropiada un sistema eficiente de comunicación y promover actividades motivacionales.
- Facilitar y motivar se cambie las actitudes en las jefaturas y los trabajadores. Para esto se requiere el compromiso personal y colectivo para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Por estas razones expuestas, se hace de urgente necesidad la propuesta del plan de motivación para la mejora de la gestión de calidad de las farmacias del distrito de Huaraz.

10. Etapas

En la capacitación a los trabajadores de las farmacias se debe seguir el mismo proceso derivado de las necesidades de capacitación.

- La primera fase consiste en Diagnosticar, en esta etapa son evaluadas las necesidades de reforzamiento a partir de la evaluación de las competencias actuales de los empleados. En esta fase se van a determinar el nivel de profundidad requerida para los seminarios o talleres.
- Luego se implementa la Intervención, en la que se programa y se realiza la capacitación apropiada.
- Sigue la etapa de Comprobación, consistente en monitorear los logros del aprendizaje en los asistentes.
- Posteriormente, sigue la Evaluación, para conocer los avances reales del proceso, fase similar al diagnóstico, en el que se utiliza los mismos instrumentos utilizados para la medición de las competencias de los empleados. De esta manera se puede establecer las diferencias entre la fase inicial y la final. Al mismo tiempo, sirve de retroalimentación al proceso, ya que se detecta lo que es necesario potenciar y se refuerza.

11. Objetivos buscados

- Exponer, a partir de la teoría de Frederick Herzberg los factores más relevantes de la motivación.
- Inmediatamente de haberse obtenido la data de las entrevistas al personal y a supervisores y jefaturas, se realicen debates sobre los resultados con la finalidad de proponer acciones comunes basadas en las conclusiones establecidas.

- Manifestar al personal subordinado y a los de mayor jerarquía, la necesidad de manejar apropiadamente cada factor motivacional de la teoría de F. Herzberg.
- A nivel Personal: En relación a este objetivo se busca apoyar en el reforzamiento profesional de cada asistente, para aumentar su capacidad en aspectos relacionados al manejo de personas. Respecto al personal de nivel superior en jerarquía, aportar con conocimientos para que manejen con propiedad los factores motivacionales.
- A nivel Gerencial: Ayuda a igualar conceptos en las áreas de personal. Apoyo en la generación de motivación perdurable, mediante el apropiado manejo de los factores motivacionales.

12. Gestión Informativa

Aspectos informativos	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> - Programar reuniones informativas con los trabajadores de las farmacias. - Intercambiar información entre jefes y personal de las diferentes áreas proporcionando información respecto a los procedimientos para motivar a los trabajadores. - Realizar talleres relacionados a la identificación de factores que representan barreras en la motivación y su efecto en las farmacias. - Seleccionar a los participantes y conformarlos en grupos para recibir informes y participar en talleres en diversas ocasiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformar equipos. • Intercambiar ideas. • Carteles alusivos. • Reuniones. • Entrevistas. • Visitas. • Estudiar y analizar casos con soluciones propuestas. • Discusión. • Debate. • Exponer los motivos. • Trabajar en equipo.

13. Gestión Integradora y Disciplina

Integradora y Disciplina	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> – Concientización del personal de las farmacias en lo relevante de observar los valores de las farmacias para mejorar el funcionamiento de las mismas. – Promocionar se integren equipos de trabajo-clientes. – Fomento del intercambio y mejorar las relaciones inter personales. – Promoción de las relaciones inter institucionales; farmacias y sociedad. – Estrechar lazos de solidaridad y cooperación a través de la motivación apropiada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. • Convivencia. • Diálogo. • Charlas. • Entrevistas. • Comisiones. • Trabajar en equipo. • Asignar de tareas. • Actividades deportivas. • Debates. • Evaluaciones.

14. Gestión de reconocimiento por la labor

Integradora y Disciplina	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> – Concientización a los trabajadores que la gestión de calidad, facilita que se puedan alcanzar los objetivos personales y de los equipos de trabajo. – Concientización a los trabajadores de las farmacias que su desempeño y su motivación contribuye a mejorar la gestión de calidad. – Incentivar a los miembros de las farmacias del distrito de Huaraz, con incentivos y estímulos adicionales por el desempeño en sus tareas. – Establecer incentivos monetarios y premios a manera de motivar al personal. – Establecer canales de comunicación directa con cada empleado para premiar su labor con expresiones motivadoras. – Promover a los mejores trabajadores a cargos superiores y mejor remunerados como recompensa a su participación activa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres. • Grupos de Trabajo. • Ascensos. • Conferencia. • Auto evaluación. • Co evaluaciones. • Reconocimientos. • Diplomas. • Trabajadores del mes. • Bonos. • Incremento de remuneraciones. • Felicitaciones verbales y escritas. • Entregas de reconocimientos. • Entrevistas.

15. Gestión de Capacitación

Integradora y Disciplina	Actividades
<ul style="list-style-type: none">– Estimulación a los participantes en incrementar su conocimiento práctico para la mejora profesional.– Promoción de la relevancia de las capacitaciones para la mejora de la gestión de calidad.– Planificación de capacitaciones para las farmacias del distrito de Huaraz.– Concientizar a las farmacias sobre la importancia de las capacitaciones del personal para optimizar la gestión de calidad de los servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Afiches alusivos.• Conformar equipos.• Promociones de cargo.• Comunicaciones verbales y escritas para sensibilizar.• Entregar folletos.• Talleres.• Seminarios.• Casos prácticos.

VI. Conclusiones

- Las conclusiones a las que se llegó con la presente investigación con relación al objetivo general, fue que proponer un manejo adecuado de los factores higiénicos, donde se muestra estar en acuerdo en mayor porcentaje con características como la supervisión y el salario, así también se presenta una dirección de los factores motivacionales como el crecimiento personal y el reconocimiento al logro, donde se observa el estar de acuerdo respectivamente en mayor porcentaje. Con estos resultados se puede afirmar que la propuesta de mejora va a mejorar la gestión de calidad, toda cuenta que ya los trabajadores en este rubro tienen una motivación apropiada, pero existe deficiencia con alcanzar los objetivos en base a una gestión de calidad.
- La gran mayoría tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, tienen grado de instrucción superior universitaria completa, desempeñando el cargo de administradores y en su mayoría un tiempo de 7 años a más en el cargo.
- La mayoría relativa tienen una permanencia de más de 7 años, cuentan con 1 a 5 trabajadores, siendo en su mayoría no familiares los que laboran y las empresas de este rubro se crearon en gran parte por razones de subsistencia.
- En su mayoría si conocen el termino de gestión de calidad, una cantidad mayor aplica técnicas modernas de la gestión de calidad específicamente la teoría motivacional de Herzberg, al momento de implementar la gestión de calidad gran parte presenta dificultades como el no adecuarse a los cambios, también la mayoría aplica técnicas para medir el rendimiento de su personal como es la

evaluación y casi en su totalidad afirman que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de su empresa.

- La mayoría de los resultados obtenidos nos permiten arribar a la conclusión de parte de los gerentes se evidencia, que el personal aplica las reglas y políticas establecidas en la empresa, también existe una adecuada relación social entre los compañeros de trabajo, el personal está de acuerdo con que se les aplique la supervisión para mejorar las debilidades que pueden surgir., perciben en su mayoría que el trabajo les brinda estabilidad, también posee sus implementos y herramientas para desarrollar sus actividades, también reconocen que les motiva el logro que se demuestra por informe de resultados obtenidos, donde en su mayoría presenta nuevas iniciativas y toma de decisiones , encajando en el área designada con sus diferentes funciones.
- Se elaboró un plan de mejora en base a los resultados en el cual se busca incrementar el nivel motivacional de los trabajadores que laboran en las farmacias del distrito de Huaraz, 2021. Ofrecer capacidad teórica-práctica, en referencia a la teoría motivacional de F. Herzberg respecto a los factores más relevantes sobre motivación. Apoyar a los trabajadores en la identificación con cada objetivo organizacional y de esta manera incrementar la productividad y optimizar sus capacidades laborales en de las farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

Recomendaciones

- Aplicar la teoría motivacional de Herzberg para mejorar la gestión de calidad, teniendo en cuenta la distribución según, relación con los compañeros de trabajo.
- Reconocer el crecimiento personal en el trabajo, iniciativa y toma sus propias decisiones. Diseñar talleres de capacitación, crear y mantener una buena cultura organizacional, para asegurar el éxito de la empresa.
- Fomentar la promoción interna, buscar cubrir la vacante con el personal existente, siempre y cuando cumpla con el perfil. Mantener acercamiento con los colaboradores en el desarrollo de sus actividades y manifestarles su progreso en el avance de las mismas. Impulsar convivencias jefes-subordinados, subordinados-jefes, para crear una mayor integración del personal. Fomentar en los directivos una actitud de confianza y respeto para sus empleados y viceversa.
- Impulsar una campaña de respeto hacia los semejantes, en cuanto forma de ser, pensar y actuar. Hacer seguimiento constantemente a los colaboradores a través de encuestas semestrales para detectar cambios en cuanto a factores que les producen motivación o bajo desempeño.
- Aplicar el uso del plan de mejora porque permitirá detectar la problemática del negocio, así mismo tener la convicción de que la mejora es posible, el liderazgo del equipo de trabajo, el control de actitudes derrotistas y la comprensión que tienen que plantearse mejoras, permitirá que las debilidades que conviertan en fortalezas.

Referencia bibliográfica

- Alba, I., & Trujillo, J. (2014). *Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL de Huaraz, 2014*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Amorós Rodríguez, E. (2006). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas*. Chiclayo: USAT - Escuela de Economía.
- Amorós, E. (2016). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT.
- Arias Odón, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme. Obtenido de file:///C:/Users/Equipo/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectedeInvestigacin6ta.Edicin.pdf
- Baquero, D., & Guevara Medina, A. (2015). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA LA FUERZA DE VENTAS DE LABORATORIOS DIAME*. UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA.
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Santiago: Universidad de Chile.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.

- Blanco, M., & Gutiérrez, S. (2008). El empleo del Modelo de Gestión de la Calidad Total en el sector de la distribución comercial en España: El caso de Mercadona. *Universaria Business Review*, 40-63.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw Hall.
- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 17. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>
- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos . *Revista Ciencias de la Educación*, 17.
- Cuatrecasas Arumí, L. (2010). *Gestión integral de la calidad. implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.
- Escalante, J. (23 de Enero de 2014). *Siete puntos claves en los cambios de la ley de mypes*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/siete-puntos-claves-cambios-ley-mypes-165266>
- Fontalvo Herrera, T. (2006). *La gestión avanzada de la calidad : metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de*

gestión de la calidad. Bogotá: Corporación para la gestión del conocimiento ASD.

Gallup Perú. (2017). *Motivación laboral en el Perú*. Gestión.

Garrido, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las MYPES hoteleras del centro de Piura en el año 2018*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

González, D. (2018). *Psicología de la motivación*. La Habana : Editorial Ciencias Medicas.

Haggett, C. (2009). *Planning and persuasion: public engagement in renewable energy decision-making*. London: University of Edinburgh.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Cengage Learning.

Heras, I., Cilleruelo, E., & Iradi, J. (2008). ISO 9001 and residential homes for the elderly: a Delphi study. *Managerial Auditing Journal*, 31-45.

Hernández Luque, J. (2019). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. .

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

Huaman, P. (noviembre de 2014). *Importancia de la motivación laboral*. Obtenido de <https://uy.humanphi.com/index.php/news/89-la-importancia-de-la-motivacion>

- Info Capital Humano. (2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*. ESAN.
- ISO. (2015). *Quality management principles*. International Organization for Standardization.
- Jamanca, C. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en distritos de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Jiménez, D. (2016). *ISO 9001. Pymes y Calidad 2.0.* . Mexico: ISO.
- Juran, J., & Godfrey, B. (2001). *Manual de calidad*. España: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Ley N° 30056. (2013). *Ley N° 30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial*. Lima: Diario oficial el Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Lizarzaburu, B. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*.
- López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad*. España: Ideaspropias.
- Mamani, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la institución financiera MiBanco de la ciudad de Puno, del año 2016*. Puno: Universidad Andina. Obtenido de

http://repositorio.uancv.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LICENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKETING.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Mateo, R. (03 de Marzo de 2010). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Ministerio de economía y finanzas. (02 de Julio de 2013). Ley N° 30056. *El Peruano*, págs. 498461 - 498471.

Moreno Ruilova, J. (2017). *La motivación y el rendimiento laboral del personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Thomas Learning.

Orlandi, P. (2015). *Las Pymes y su rol en el Comercio Internacional*. Buenos Aires: Universidad de Palermo.

Palacios, L. (2016). ¿Qué es calidad? *Diplomado a Distancia "Informática Médica"*, 1-9.

Parella Stracuzzi, S. y. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

Pérez Cevallos, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Pérez, B. (2008). Competitividad Empresarial un nuevo concepto. *deGerencia*, 58-77.

- Pillou, R. (2017). *Gestion de Calidad de las Mypes*. Scielo.
- Porret Gelabert, M. (2010). *Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Saavedra, E. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad competitividad de las MYPES del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjuí, Periodo 2015-2016*. Juanjuí: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, B. (2006). Las Mypes en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria. *Quipuramayoc*, 127-131.
- Sánchez, B. (2014). Las MYPE en Perú, su importancia y propuesta tributaria. *Quipuramayoc*, 127-131.
- Stephen, P., & Timothy, A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- SUNAT. (2014). *Definicion de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de Sunat.org: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPE/definemicroPequenaEmpresa.html>
- Surita, E. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Trujillo, M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Mc Clelland en las micro y pequeñas empresas del sector*

comercio - rubro venta minorista de abarrotes (minimarkets) del distrito de Huaraz, 2015. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Universia. (2017). *Motivación y clima laboral.* Universia.pe.

Uribe, Y. (2016). *Las políticas tributarias en la formación de micro y pequeñas empresas en el Perú.* Lima: Universidad San Martín de Porres.

Velasco, S. (2015). *Gestión de la calidad Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica.* Editorial Piramide.España.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de los recursos humanos: el capital humano de las empresas.* México: McGraw-Hill.

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicio compartidos de una empresa embotelladora de bebida.* Mexico: Instituto Politécnico Nacional.

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2021				AÑO 2022			
		SEMESTRE I				SEMESTRE II			
		MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Elaboración del Proyecto	X							
2.	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación	X							
3.	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	X							
4.	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor	X							
5.	Mejora del marco teórico.		X						
6.	Redacción de la revisión de la literatura		X						
7-	Elaboración del consentimiento informado		X						
8.	Ejecución de la metodología		X						
9.	Resultados de la investigación			X					
10.	Conclusiones y recomendaciones			X					
11.	Redacción del pre informe de Investigación			X					
12	Redacción del informe final			X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación				X				
14	Presentación de ponencias en eventos científicos				X				
15	Redacción del artículo científico				X				

Anexo 2. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	0.20	60	12.00
• Fotocopias	0.10	60	6.00
• Papel Bond	0.05	60	3.00
• Lapiceros	0.50	6	3.00
• Cuaderno	5.00	1	5.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
• Internet	30.00	4	120.00
• Pasaje	5.00	4	20.00
Materiales de Seguridad Covid-19			
• Mascarillas KN95	10.00	4	40.00
• Alcohol Gel	18.00	1	18.00
• Guantes Quirúrgicos	2.00	4	8.00
Total Presupuesto			335.00

PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte Informático (Modulo en repositorio institucional)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículos en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			400.00
Recurso Humano			
• Asesoría personalizada (4 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			652.00
Total de presupuesto no desembolsable (S/.)			652.00

Anexo 3. Población

N°	RUC	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN	Check
1	10316806754	Alvarado Alejo Blanca Nelsa	Jr. Caraz N°487	x
2	10402751792	Farmacia Medicfarma	Jr. Lucar Y Torre N°462	x
3	10437148509	Anaya Blacido María De Belén	Av. Pedro Villon N°189	x
4	10316009412	Farmacia Ángeles	Jr. Simón Bolívar N°705	x
5	10091743995	Farmacia Huaraz	Jr. Ramon Castilla N°760	x
6	20408006466	Farma Lourdes	Jr. 27 De noviembre N°310	x
7	10324065780	Omegafarma	Jr. Caraz N°402	x
8	10443275989	Bustamante Rodrigo Rosa	Jr. Malecón Sur Rio Quillcay N°S.N	x
9	20530900526	Farmarecuay E.I.R.L.	Jr. Luzuriaga N°497	x
10	10082837731	Farmacia Tarapacá	Jr. Tarapacá N°584	x
11	20530937799	Mundialfarma S.R.L.	Jr. Luzuriaga N°986	x
12	10316744465	Farma Erick	Av. Antonio Raymondi N°T11n	x
13	10404291438	Farmacia Ochoa	Jr. Mcal.Toribio De Luzuriaga N°1292	x

Fuente: Municipalidad Provincial de Huaraz.

Anexo 4. Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CIBOTE

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 PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA TEORÍA MOTIVACIONAL DE HERZBERG EN FARMACIAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021, y es dirigido por José Alejandro Sánchez Posco, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Cibote.

El propósito de la investigación es para optar el título profesional de licenciado en administración.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 del siguiente número de celular o WhatsApp 968217938. Si desea, también podrá escribir al correo pufo13@gmail.com 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 Címbote.

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

Nombre: Daissy Lizbeth Leon Rojas

Fecha: 05/10/21

Correo electrónico: lizbeth_704@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 5. Cuestionario


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA TEORÍA MOTIVACIONAL DE HERZBERG EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE MEDICINAS AL POR MENOR EN FARMACIAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2017”.

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es la edad del representante?

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. ¿Cuál es el género del representante?

- a) Femenino
- b) Masculino

3. ¿Cuál es el grado de Instrucción del representante?

- a) Sin Instrucción
- b) Educación Básica
- c) Superior Universitaria Completa
- d) Superior Universitaria No Completa

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la micro y pequeñas empresas?

- a) Dueño
- b) Administrador

- 5. ¿Cuántos años desempeña en el cargo?**
- a) 0 a 3
 - b) 4 a 6
 - c) 7 a más
- 6. ¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?**
- a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años
- 7. ¿Cuál es el número de Trabajadores?**
- a) 1 a 5 trabajadores
 - b) 6 a 10 trabajadores
 - c) 11 a más trabajadores
- 8. Las personas que trabajan en su empresa son:**
- a) Familiares
 - b) Personas no familiares
- 9. Objetivo de creación**
- a) Generar ganancia
 - b) Subsistencia

II. GESTIÓN DE CALIDAD

- 1. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**
- a) No
 - b) Si
- 2. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**
- a) Benchmarking
 - b) Estrategias de Fidelización
 - c) Empowerment
 - d) Las 5 c
 - e) Outsourcing
 - f) otros
- 3. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad**
- a) Poca iniciativa
 - b) Lento aprendizaje
 - c) No se adecuan a los cambios
 - d) Desconoce el puesto

- e) Otros
4. **Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**
- a) La observación
 b) La evaluación
 c) Escala de puntuaciones
 d) Evaluación de 360°
 e) Otros
5. **La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**
- a) No
 b) Si

III. TEORÍA MOTIVACIONAL DE HERZBERG

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
------------------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	---------------------------

	ÍTEMS	Puntuación				
1	La empresa da a conocer y aplica adecuadamente sus reglas y políticas	1	2	3	4	5
2	Se siente bien con respecto a la relación con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Se encuentra conforme con la supervisión que realizan sus jefes en la empresa.	1	2	3	4	5
4	El sueldo mensual que percibe le parece aceptable	1	2	3	4	5
5	Siente que tiene un trabajo estable el cual le brinda seguridad	1	2	3	4	5
6	Recibe todas las herramientas e implementos necesarios para realizar su trabajo	1	2	3	4	5
7	Siente logro y reconocimiento al ver el resultado de su trabajo.	1	2	3	4	5
8	Siente que ha crecido personalmente con su trabajo.	1	2	3	4	5
10	Su trabajo le presenta nuevos retos de forma permanente.	1	2	3	4	5

11	Está satisfecho con la información que su jefe imparte acerca del resultado de su trabajo.	1	2	3	4	5
12	Siente que le asignan responsabilidad propia para desarrollar sus actividades.	1	2	3	4	5
13	Está de acuerdo con la implementación de la propuesta de mejora.	1	2	3	4	5

Muchas Gracias Por Su Colaboración.

Investigador: Sánchez Ponce José Alejandro

Anexo 6. Hoja de tabulación

Pregunta	Respuesta	tabulación	N	%
Edad	18 a 30 años	II	2	16.00 %
	31 a 50 años	IIIIIIII	9	68.00 %
	51 a más años	II	2	16.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Genero	Femenino	IIII	4	30.00 %
	Masculino	IIIIIIII	9	70.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Grado de Instrucción	Sin grado de instrucción	-	0	0.00 %
	Educación básica	-	0	0.00 %
	Superior universitaria completa	IIIIIIIIII	11	84.00 %
	Superior universitaria no completa	II	2	16.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIII	6	44.00 %
	Administrador	IIIIII	7	56.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Años a cargo	0 a 3 años	I	1	8.00 %
	4 a 6 años	IIII	4	32.00 %
	7 a más	IIIIIIII	8	60.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	I	1	8.00 %
	4 a 6 años	IIII	4	32.00 %
	7 a más años	IIIIIIII	8	60.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIIII	9	69.00 %
	6 a 10 trabajadores	III	3	23.00 %
	11 a más trabajadores	I	1	8.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Personas que trabajan en su empresa	Familiares	I	1	8.00 %
	Personas no familiares	IIIIIIIIII	12	92.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Objetivos de creación	Generar ganancia	IIII	4	31.00 %
	Subsistencia	IIIIIIII	9	69.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Conoce el término Gestión de Calidad	Si	IIIIIIII	10	77.00 %
	No	III	3	23.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
	Benchmarking	-	0	0.00 %

Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad	Teoría motivacional de Herbert	IIIIIIII	10	77.00 %
	Empowerment	-	0	0.00 %
	Las 5c	-	0	0.00 %
	Otros	III	3	23.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Dificultad para implementar la Gestión de Calidad	Poca iniciativa	I	1	8.00 %
	Lento aprendizaje	IIII	4	30.00 %
	No se adecua a los cambios	IIIIIIII	8	62.00 %
	Desconoce el puesto	-	0	0.00 %
	Otros	-	0	0.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIII	5	38.00 %
	La evaluación	IIIIIIII	8	62.00 %
	Escala de puntuaciones	-	0	0.00 %
	Evaluación de 360°	-	0	0.00 %
	Otros	-	0	0.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
La gestión de la calidad mejora el rendimiento del negocio	Si	IIIIIIIIII	12	92.00 %
	No	I	1	8.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, como aplica las reglas y políticas	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	III	3	23.00 %
	De acuerdo	IIIIIIII	8	62.00 %
	Totalmente de acuerdo	II	2	15.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, relación con los compañeros de trabajo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	III	3	23.00 %
	De acuerdo	IIIIIIII	8	62.00 %
	Totalmente de acuerdo	II	2	15.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, como aplican la supervisión	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	II	2	15.00 %
	De acuerdo	IIIIIIIIII	11	85.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, opinión conforme con el sueldo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	I	1	8.00 %
	De acuerdo	IIIIIIIIII	12	92.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %

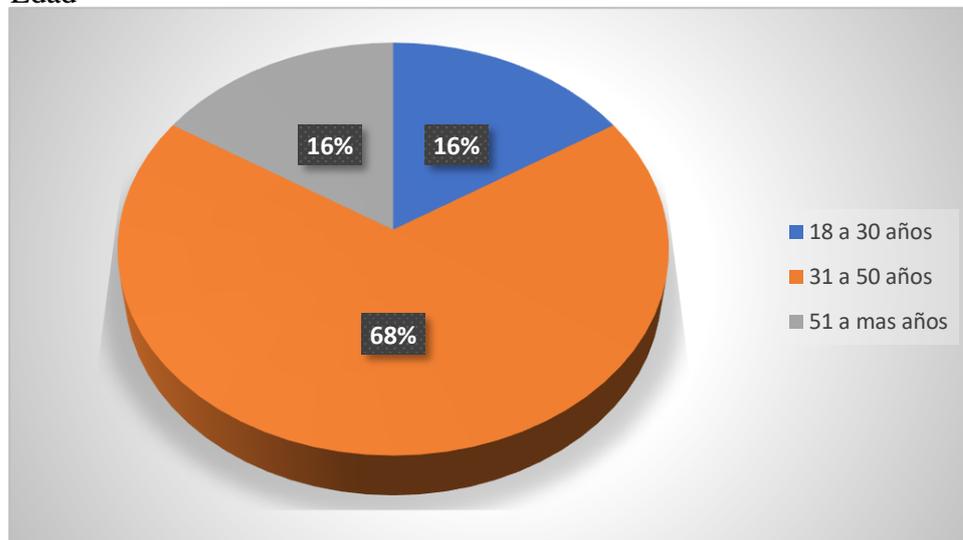
Distribución según, si el trabajo es estable	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	I	1	8.00 %
	De acuerdo	I	1	8.00 %
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	11	84.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, reciben implementos y herramientas	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	II	2	15.00 %
	De acuerdo	IIII	4	31.00 %
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	7	54.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, opinión reconocimiento al logro	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0	0.00 %
	De acuerdo	IIII	4	31.00 %
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	9	69.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, crecimiento personal en el trabajo personalizada	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	II	2	15.00 %
	De acuerdo	IIIIII	7	54.00 %
	Totalmente de acuerdo	IIII	4	31.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, iniciativa y toma sus propias decisiones	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	II	2	15.00 %
	De acuerdo	IIIIII	8	62.00 %
	Totalmente de acuerdo	IIII	3	23.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según opinión, el trabajo le presenta nuevos retos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	I	1	8.00 %
	De acuerdo	IIIIIIII	9	69.00 %
	Totalmente de acuerdo	IIII	3	23.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, informan acerca del resultado de su trabajo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	IIII	3	23.00 %
	De acuerdo	IIII	4	31.00 %
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	6	46.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %
Distribución según, opinión de la responsabilidad asignada	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	IIIIII	6	46.00 %
	De acuerdo	IIIIII	7	54.00 %
	Total	IIIIIIIIII	13	100.00 %

Anexo 7. Figuras

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

Figura 1.

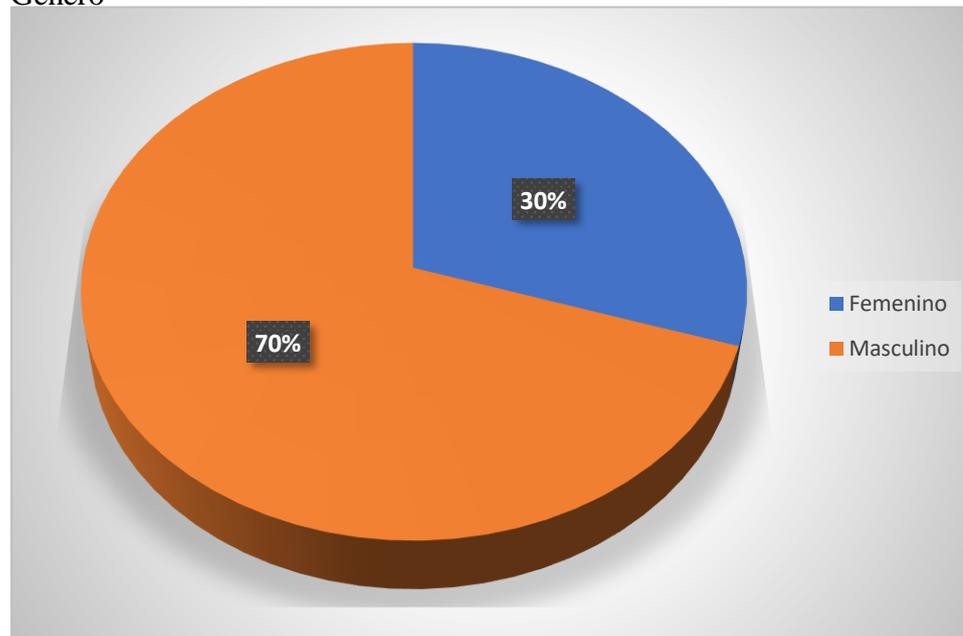
Edad



Fuente. Tabla 1

Figura 2.

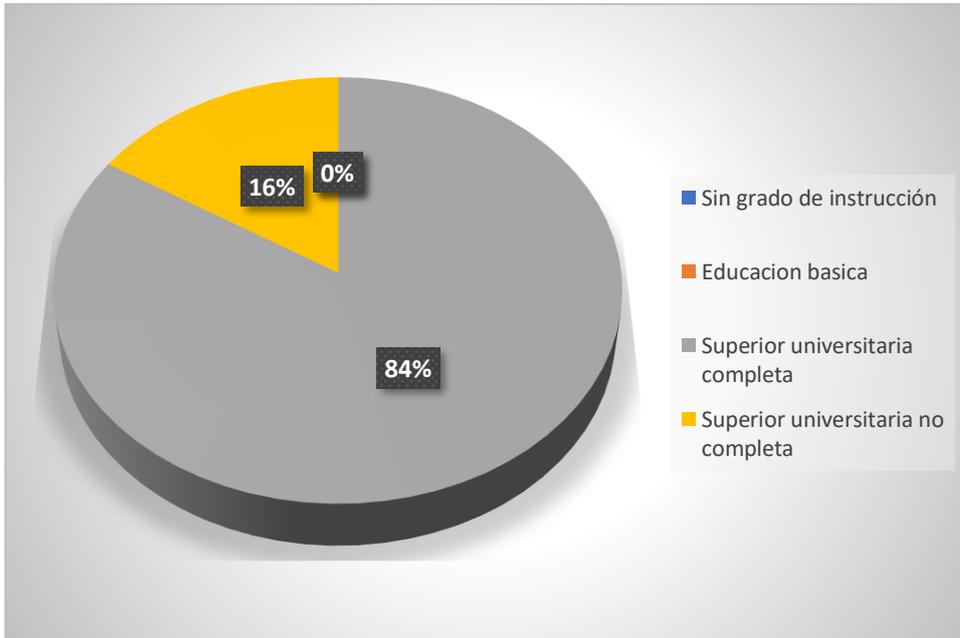
Genero



Fuente. Tabla 1

Figura 3.

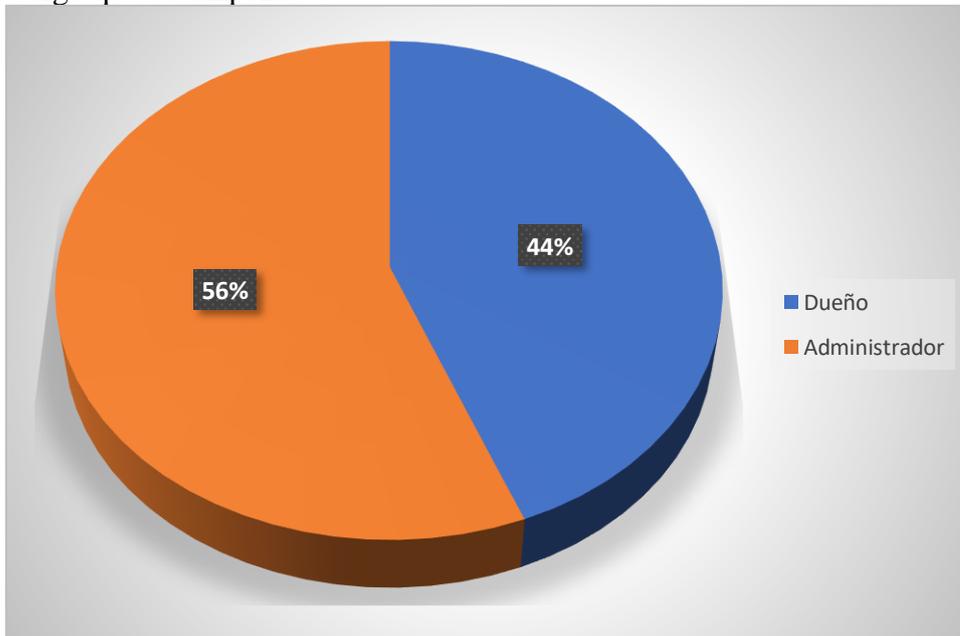
Grado de Instrucción



Fuente. Tabla 1

Figura 4.

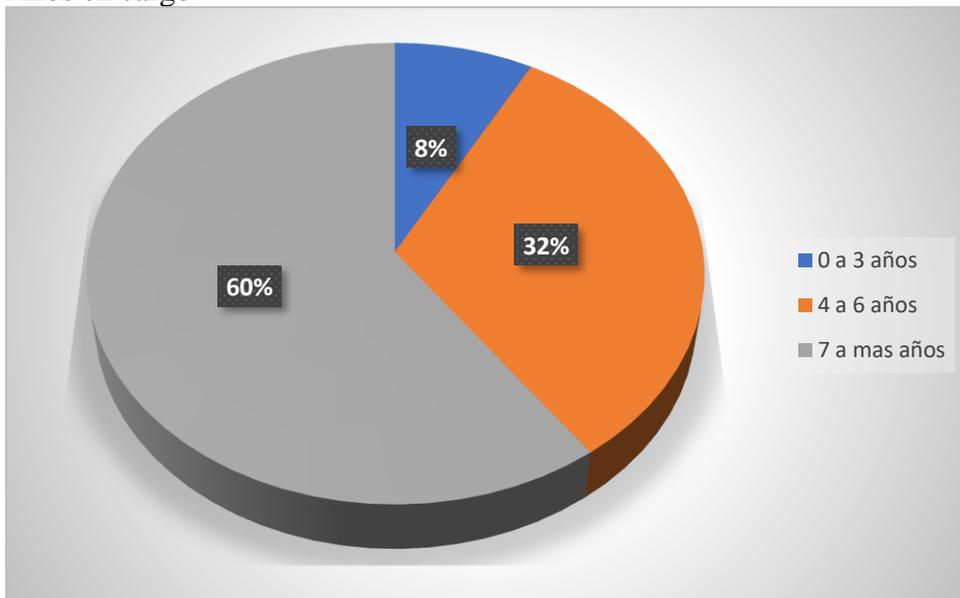
Cargo que desempeña



Fuente. Tabla 1

Figura 5.

Años en cargo

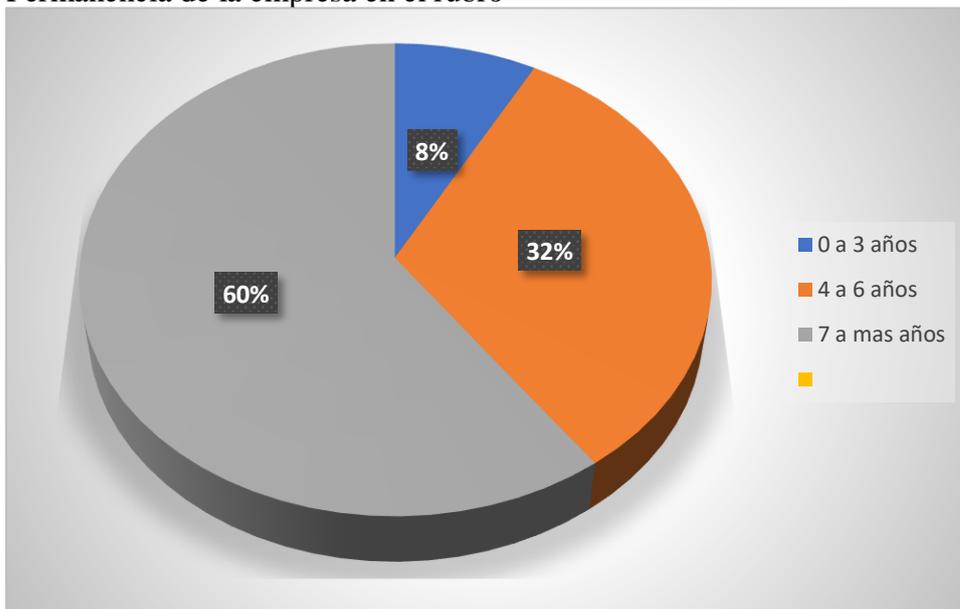


Fuente. Tabla 1

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

Figura 6.

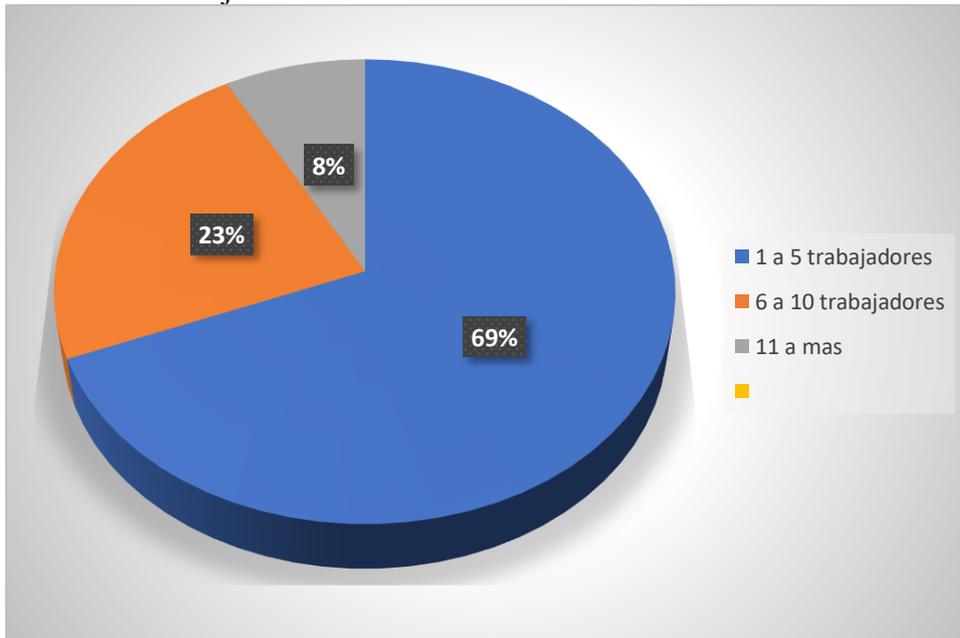
Permanencia de la empresa en el rubro



Fuente. Tabla 2

Figura 7.

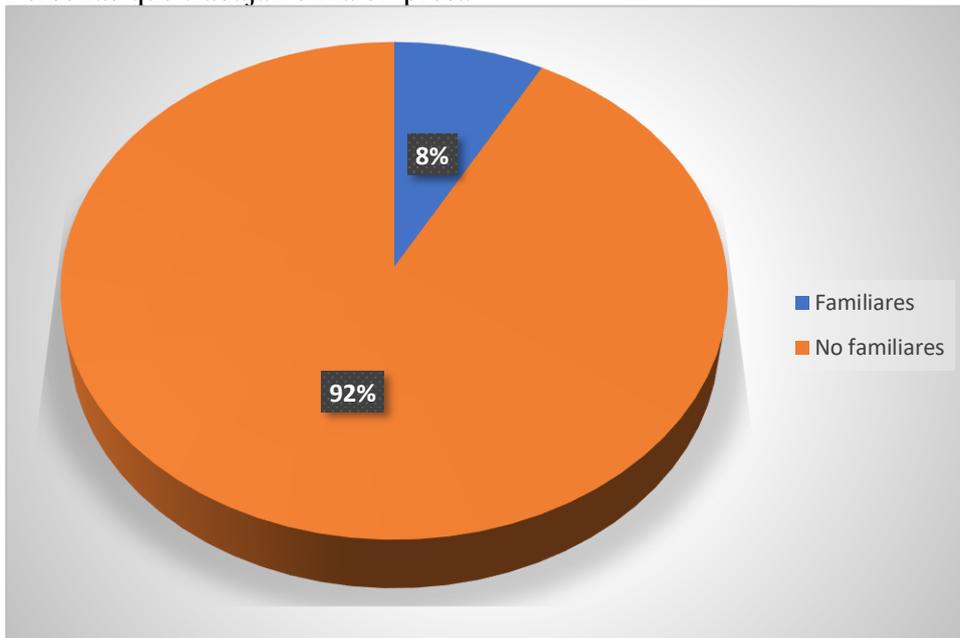
Número de trabajadores



Fuente. Tabla 2

Figura 8.

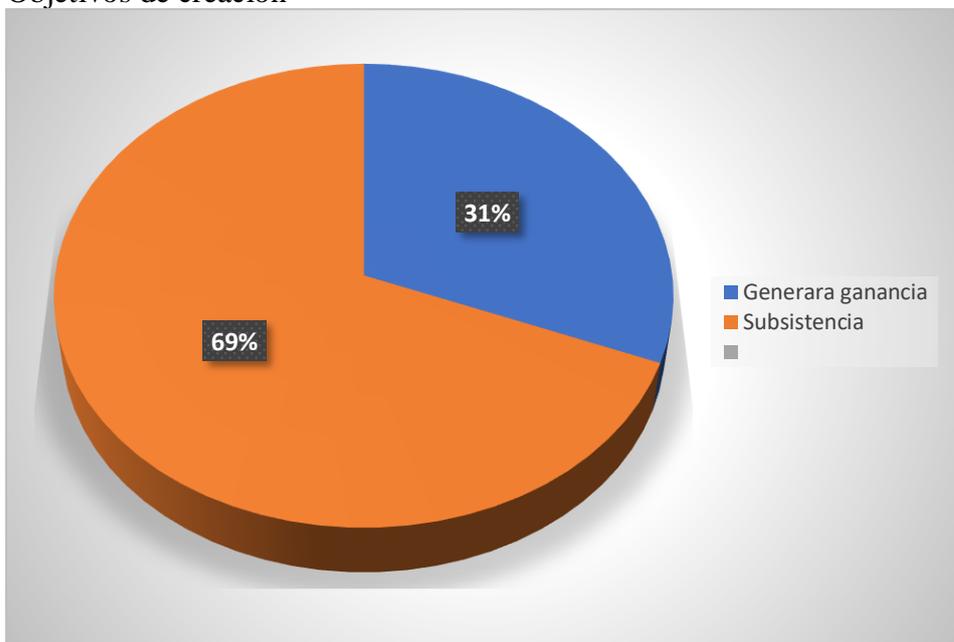
Personas que trabajan en la empresa



Fuente. Tabla 2

Figura 9.

Objetivos de creación

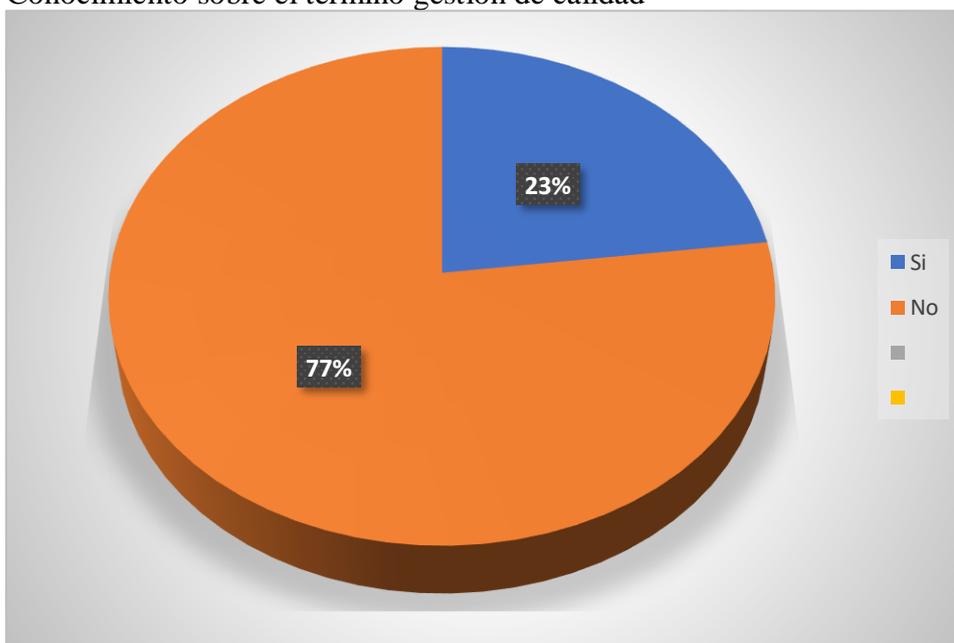


Fuente. Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del distrito de Huaraz, 2021.

Figura 10.

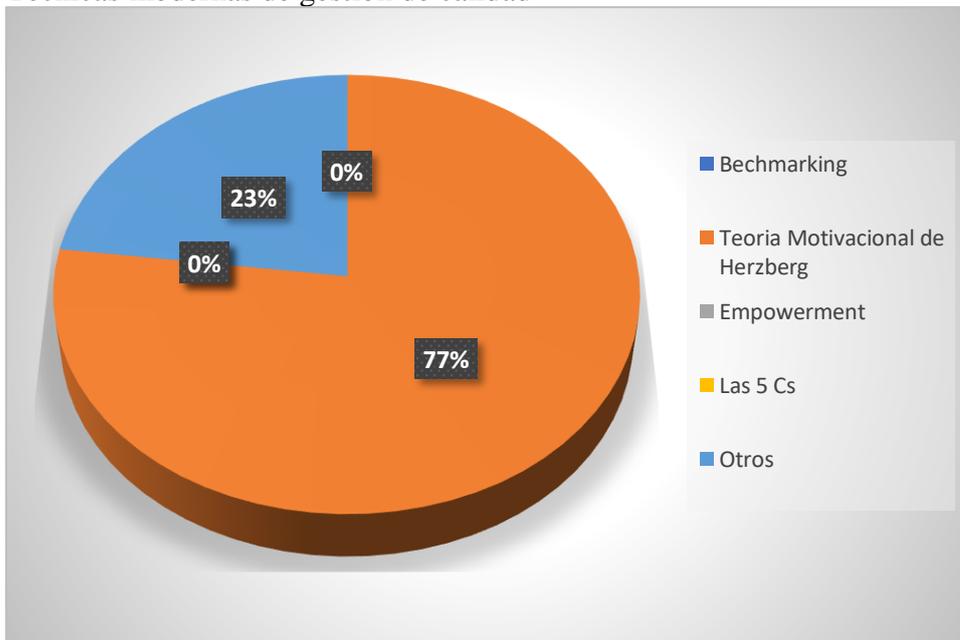
Conocimiento sobre el término gestión de calidad



Fuente. Tabla 3

Figura 11.

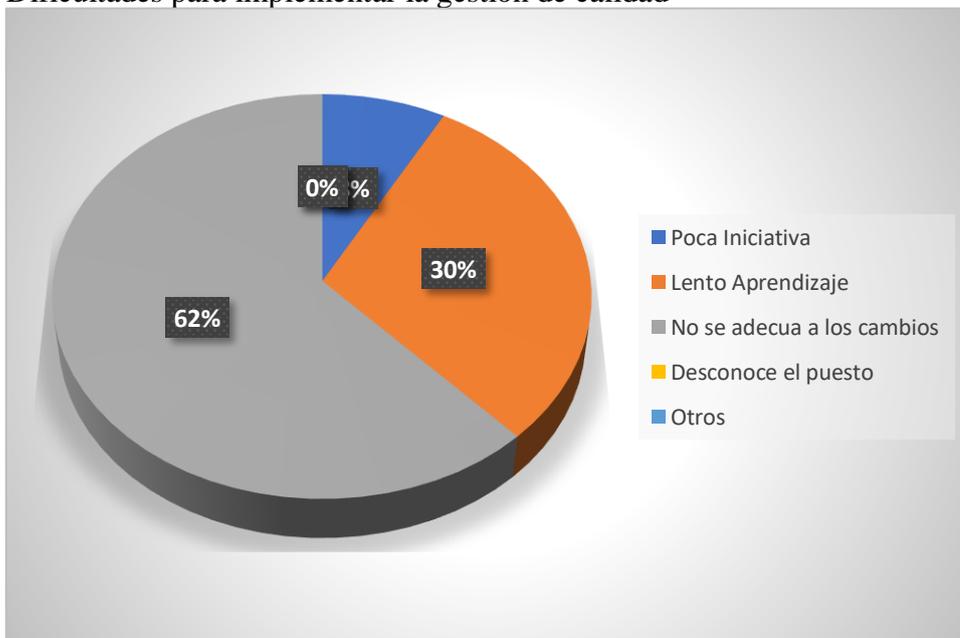
Técnicas modernas de gestión de calidad



Fuente. Tabla 3

Figura 12.

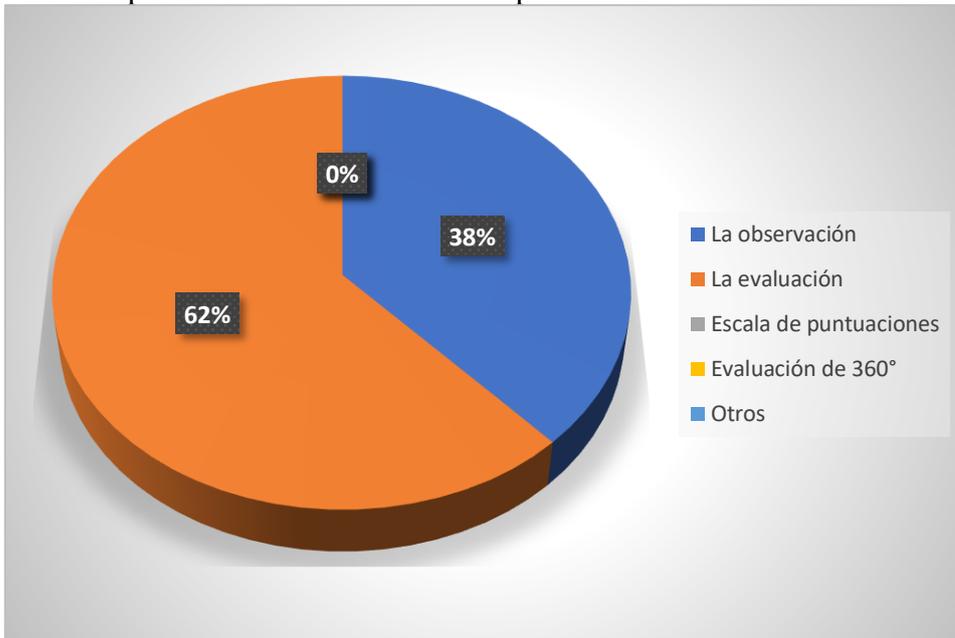
Dificultades para implementar la gestión de calidad



Fuente. Tabla 3

Figura 13.

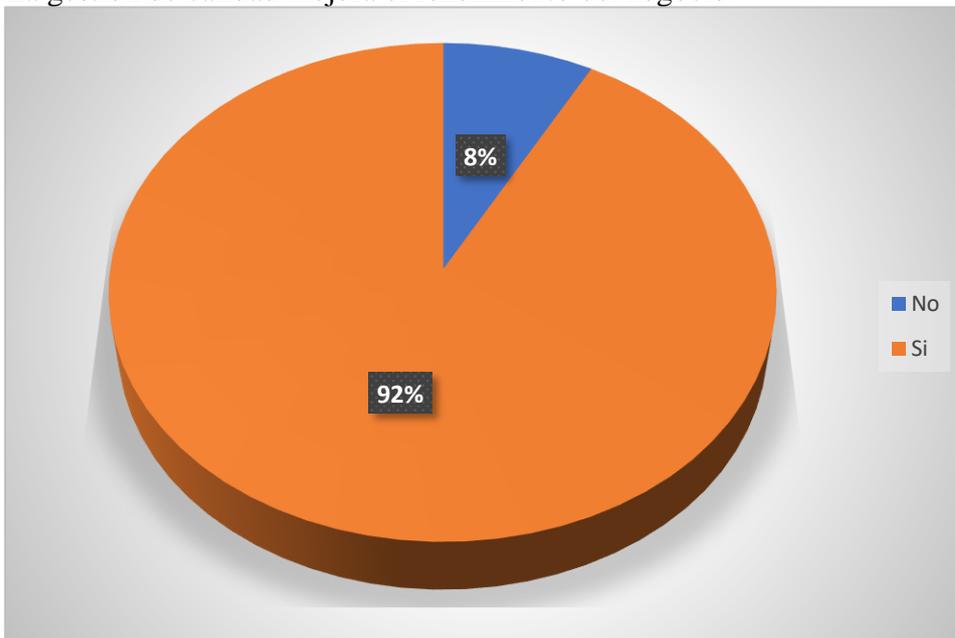
Técnicas para medir el rendimiento del personal



Fuente. Tabla 3

Figura 14.

La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio

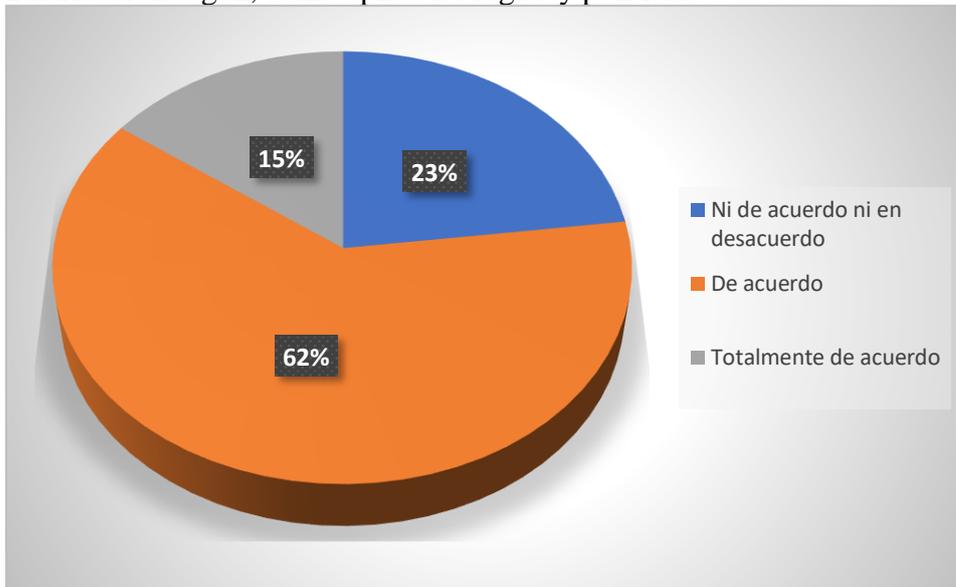


Fuente. Tabla 3

Características de la teoría motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de medicinas al por menor en farmacias del Distrito de Huaraz, 2021.

Figura 15.

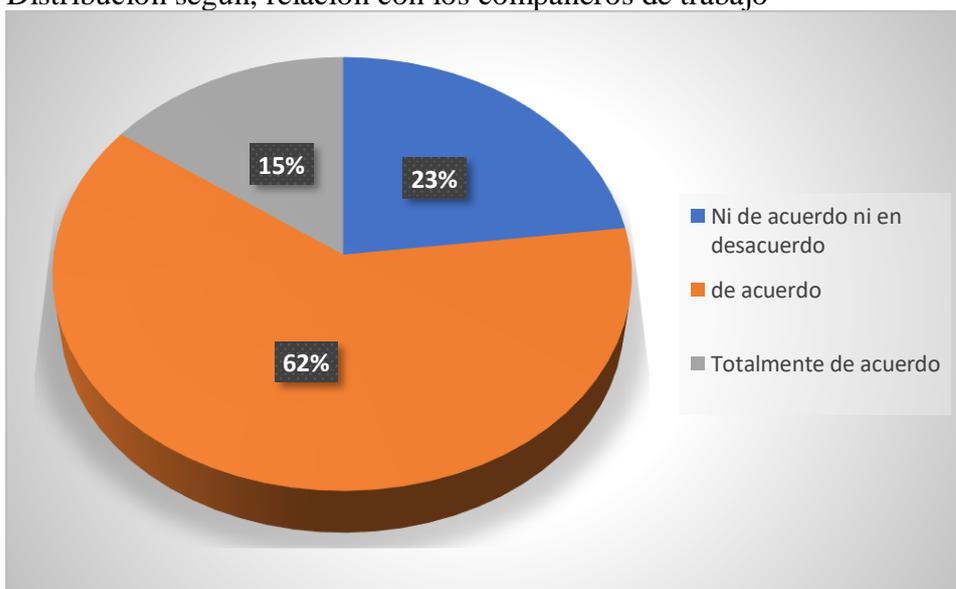
Distribución según, como aplica las reglas y políticas



Fuente. Tabla 4

Figura 16.

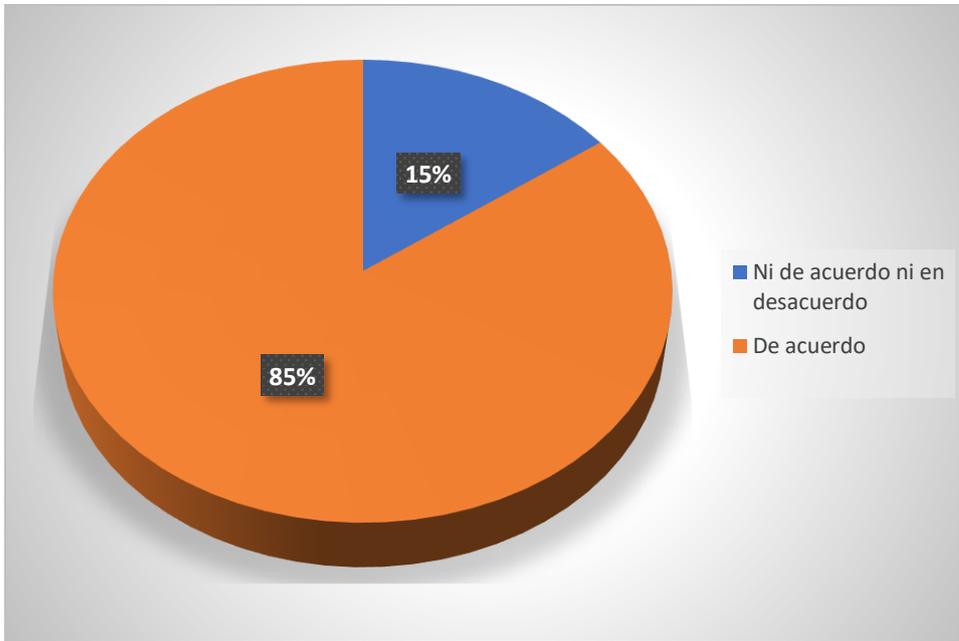
Distribución según, relación con los compañeros de trabajo



Fuente. Tabla 4

Figura 17.

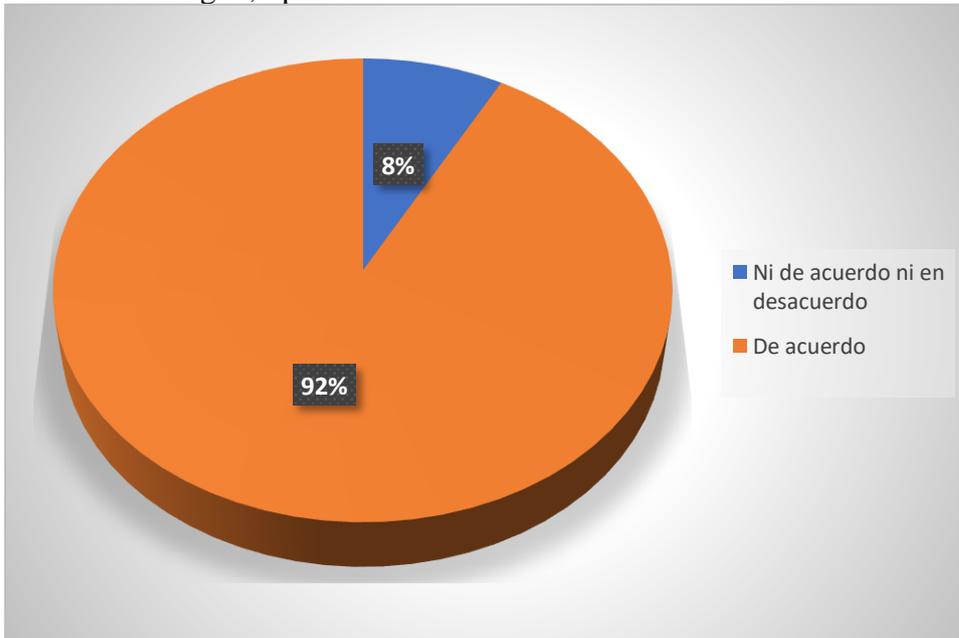
Distribución según, como aplican la supervisión



Fuente. Tabla 4

Figura 18.

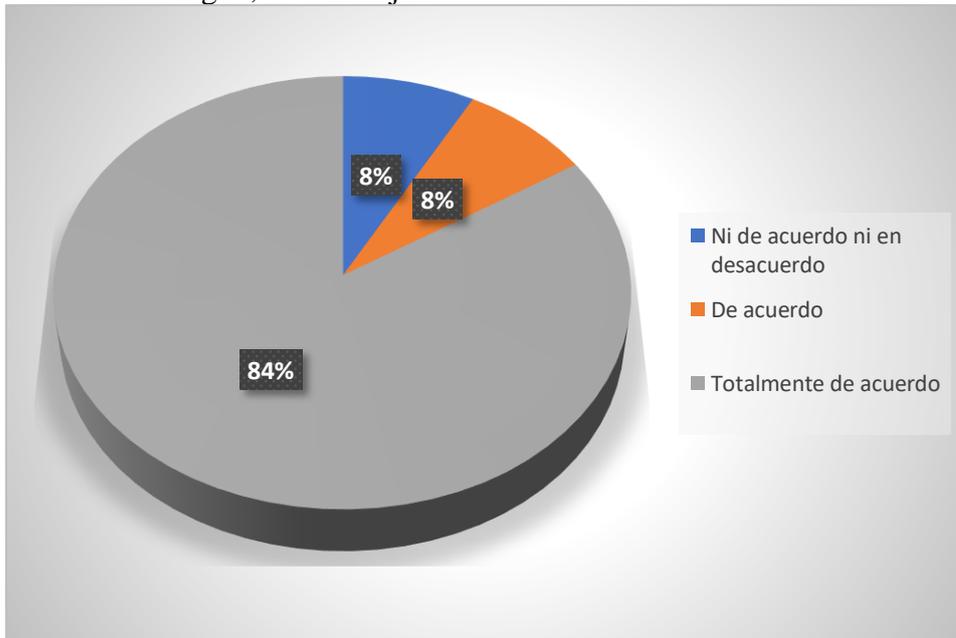
Distribución según, opinión conforme con el sueldo



Fuente. Tabla 4

Figura 19.

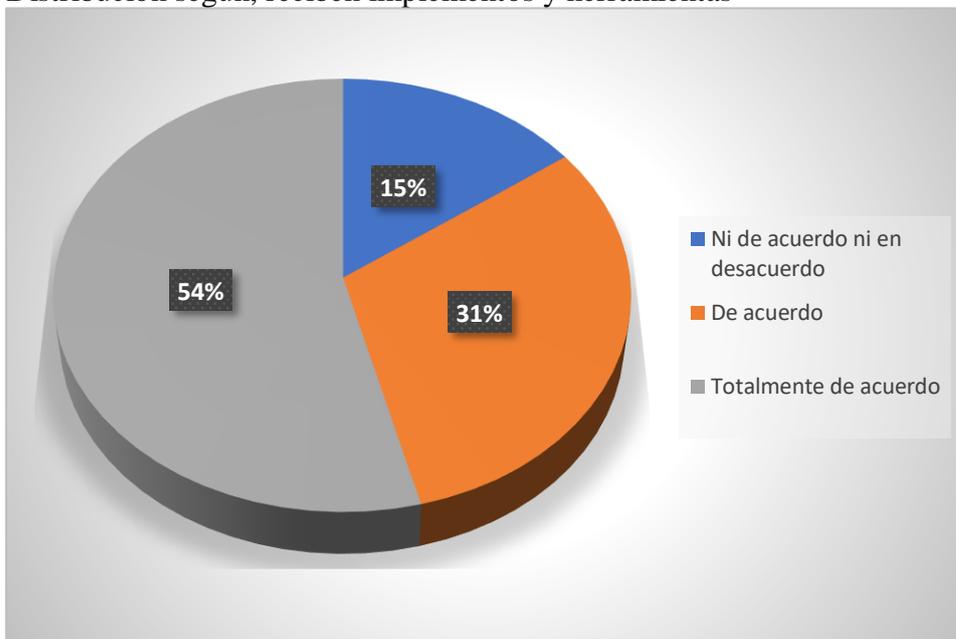
Distribución según, si el trabajo es estable



Fuente. Tabla 4

Figura 20.

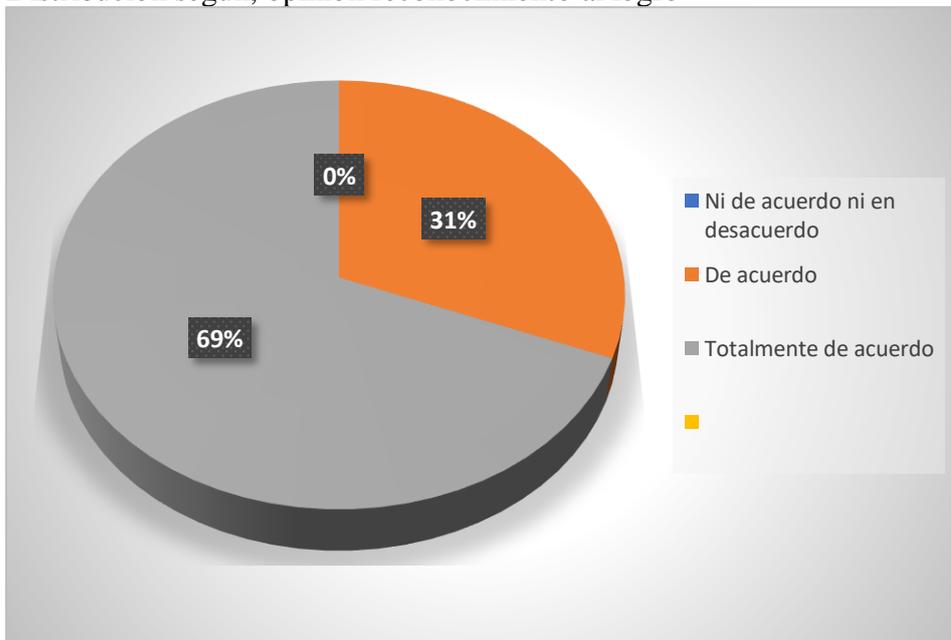
Distribución según, reciben implementos y herramientas



Fuente. Tabla 4

Figura 21.

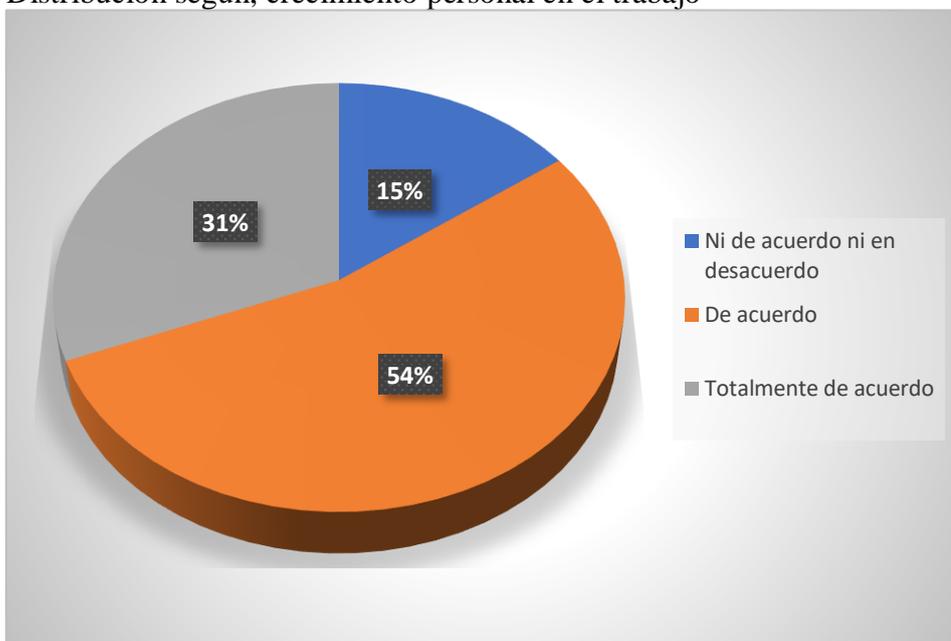
Distribución según, opinión reconocimiento al logro



Fuente. Tabla 4

Figura 22.

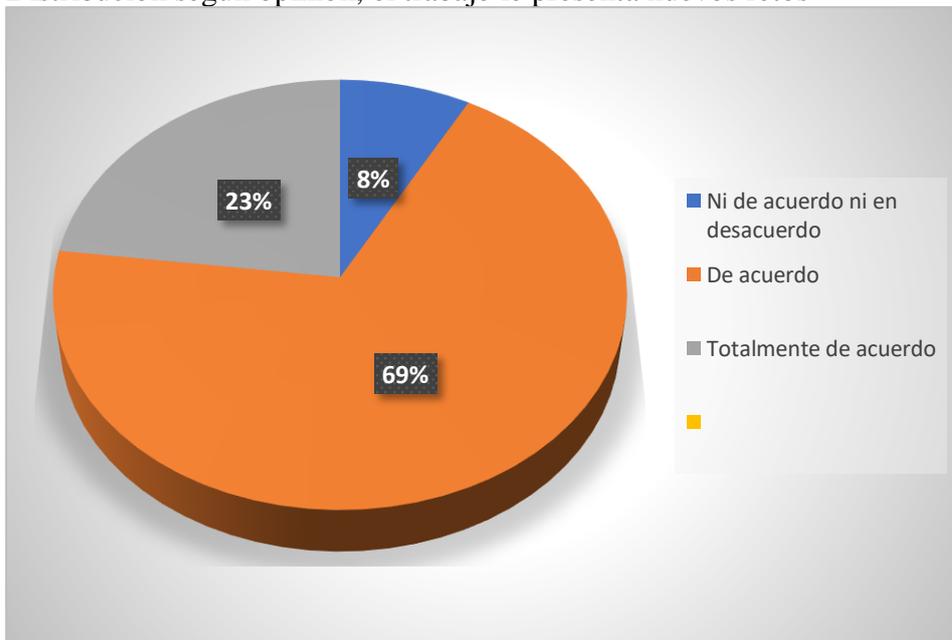
Distribución según, crecimiento personal en el trabajo



Fuente. Tabla 4

Figura 23.

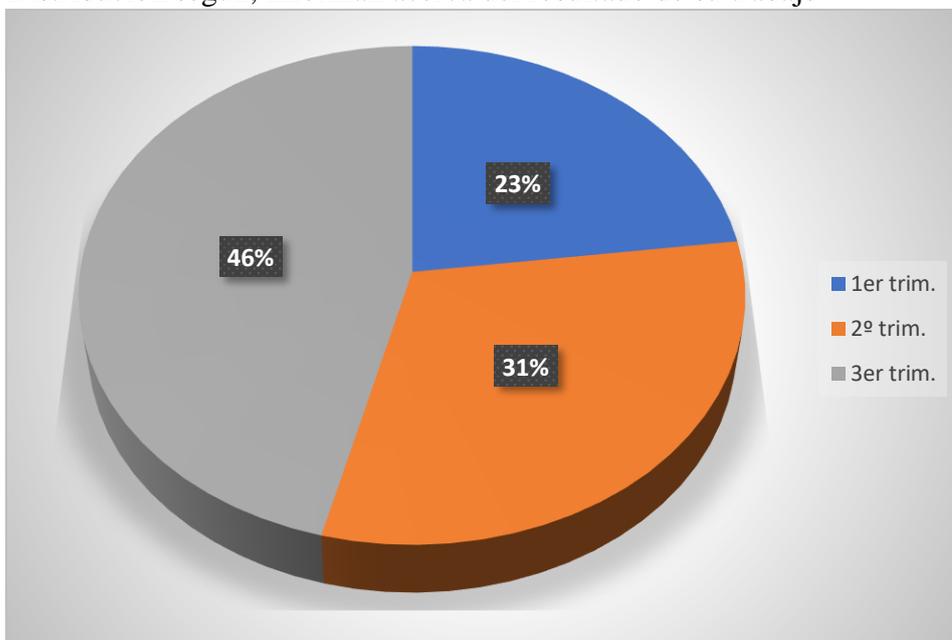
Distribución según opinión, el trabajo le presenta nuevos retos



Fuente. Tabla 4

Figura 24.

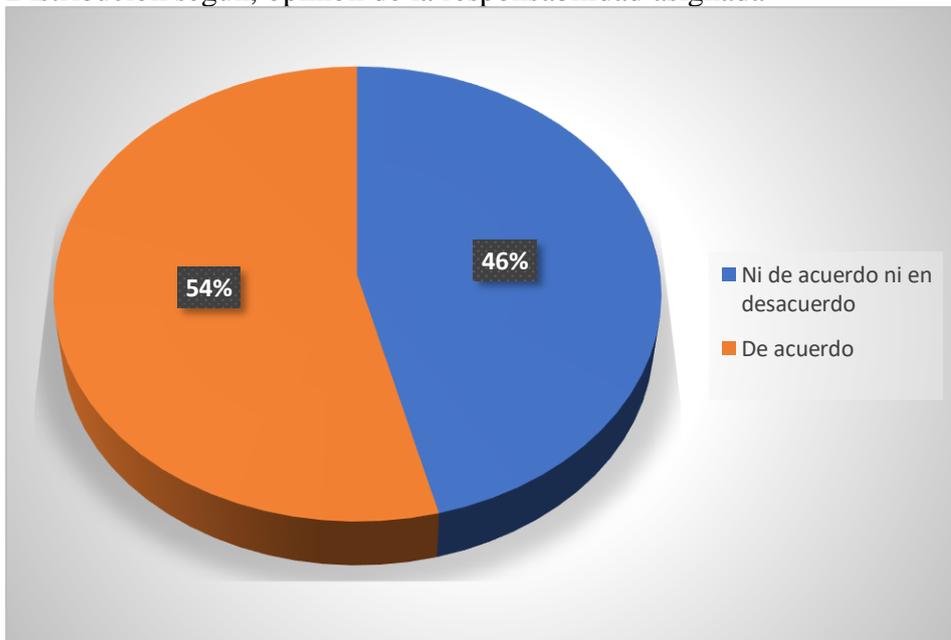
Distribución según, informan acerca del resultado de su trabajo



Fuente. Tabla 4

Figura 25.

Distribución según, opinión de la responsabilidad asignada



Fuente. Tabla 4

Anexo 8. Turnitin



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: JOSE ALEJANDRO SANCHEZ PONCE
Assignment title: turnitin-INFORME FINAL Sección 1 (Moodle TT)
Submission title: INFORME FINAL
File name: 113194_JOSE_ALEJANDRO_SANCHEZ_PONCE_INFORME_FINAL...
File size: 200.45K
Page count: 61
Word count: 14,985
Character count: 80,110
Submission date: 17-Oct-2021 09:08PM (UTC-0500)
Submission ID: 1676562549

