



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS
MYPES RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN
SANTA MARGARITA PIURA, AÑO 2021**

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

AUTOR

FLORES CALLE, BELGICA MASIEL

ORCID: 0000-0001-7649-1908

ASESOR

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

PIURA – PERÚ

2023

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Flores Calle, Bélgica Masiel

ORCID: 0000-0001-7649-1908

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e

Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

3. Jurado evaluador y asesor

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidente

Mgtr. Rosillo Purizaca, María del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

4. Agradecimiento y/o dedicatoria

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza... A mi familia por su apoyo y ser mi fuerza. A los docentes de la Universidad ULADECH que me brindaron su conocimiento y ahora utilizarlo en mi vida profesional.

DEDICATORIA

A mi familia, por brindarme todo su apoyo incondicional, la cual me llevo a culminar este objetivo.

5. Índice de contenido

1. Caratula	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Índice de contenido	vi
6. Índice tablas y figuras	vii
7. Resumen y Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de Literatura	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas	27
III. Hipótesis	42
IV. Metodología	43
4.1. Diseño de la investigación	43
4.2. Población y muestra	44
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	47
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
4.5. Plan de análisis	51
4.6. Matriz de consistencia	52
4.7. Principios éticos	55
V. Resultados	57
5.1. Resultados	57
5.2. Análisis de los resultados	62
VI. Conclusiones	72
VII. Recomendaciones	75
Referencias Bibliográficas	76
Anexos	81

6. Índice tablas y figuras

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características demográficas de los propietarios y trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.....	57
Tabla 2: Características del nivel de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021	58
Tabla 3: Características de los factores significativos de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021	59
Tabla 4: Características de los tipos de capacitación en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.....	60
Tabla 5: Características de los beneficios de capacitación de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Instalaciones seguras cumplen con norma de seguridad	107
Figura 2: Prestan servicio de calidad, según condiciones contratadas	107
Figura 3: Persona a disposición del cliente para cualquier problema.....	108
Figura 4: Interés por escuchar y solucionar los problemas del cliente.....	108
Figura 5: Satisfacción por trabajar en la empresa	109
Figura 6: La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la botica.	109
Figura 7: Uso de técnicas modernas	110
Figura 8: Dificultad sobre su equipo de trabajo	110
Figura 9: Uso de técnicas para conocer su rendimiento de trabajo.....	111
Figura 10: La capacitación ayuda a realizar una eficiente gestión de calidad.....	111
Figura 11: Recibe Capacitación actualizada	112
Figura 12: Es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación.....	112
Figura 13: La capacitación recibida permite desarrollar la competencia requerida .	113
Figura 14: La capacitación permite aprender por si mismo	113
Figura 15: La capacitación permite trabajar en equipo	114
Figura 16: Capacitación por parte de la empresa	114
Figura 17: Es buena la capacitación brindada por la empresa.....	115
Figura 18: Tiene habilidades que el puesto exige	115
Figura 19: Considera el desempeño apropiado según los requerimientos del cliente	116
Figura 20: Después de la capacitación existe uniformidad en el desempeño.....	116

7. Resumen y Abstract

Resumen

El presente estudio tiene como título Gestión de calidad y Capacitación en las mypes rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021, tuvo como objetivo Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021. La investigación tuvo como metodología de diseño no experimental-transversal, descriptivo. Se utilizó una población de 12 representantes de las micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 66.7% deducen que las instalaciones si son seguras y cumplen con las normas de seguridad, el 75% deduce que no siempre hay alguna persona en la dirección de la botica a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir. El 75% de los trabajadores si se siente satisfechos trabajando en esta empresa, el 66.7% si utilizan técnicas modernas para adaptarse a la capacitación. El 58.4% de los trabajadores no reciben algún tipo de capacitación de actualización en la empresa. El 75% deducen que no reciben capacitación por parte de la empresa. Ésta investigación concluye de la siguiente manera: los trabajadores poseen un regular desempeño ante el servicio prestado en el área de trabajo e ineficiencia en la dirección de atención; existe una regular contribución con el mejoramiento del rendimiento; existen bajos recursos para poder recibir capacitaciones actualizadas y poder adaptarse al área correspondiente.

Palabras clave: Capacitación, Gestión de calidad y MYPE.

Abstract

The title of this study is Quality Management and Training in the mypes of the pharmacies of the Urbanization Santa Margarita Piura, year 2021, its objective was to determine the characteristics of quality management and training in the mypes of the pharmacies of the Santa Margarita Piura Urbanization , year 2021. The research had a non-experimental-transversal, descriptive design methodology. A population of 12 representatives of micro and small companies was used to whom a questionnaire of 20 questions was applied through the survey technique. Obtaining the following results: 66.7% deduce that the facilities are safe and comply with safety standards, 75% deduce that there is not always someone in the direction of the pharmacy available to the client for any problem that may arise. 75% of workers feel satisfied working in this company, 66.7% if they use modern techniques to adapt to training. 58.4% of the workers do not receive some type of updating training in the company. 75% deduce that they do not receive training from the company. This investigation concludes as follows: the workers have a regular performance before the service provided in the work area and inefficiency in the direction of attention; there is a regular contribution to performance improvement; there are few resources to be able to receive updated training and be able to adapt to the corresponding area.

Keywords: Training ,Quality management and MYPE.

I. Introducción

Hoy en día, las micro y pequeñas empresas se consideran una parte importante del crecimiento económico de un país porque brindan oportunidades de empleo para todos. El desempleo está aumentando debido a la pérdida de puestos de trabajo, por lo que las pequeñas y medianas empresas están aumentando el empleo para impulsar la economía y reducir el desempleo. Según el INEI (2019), el país cuenta actualmente con más de 1 millón de MYPE, que representan el 95% de todas las empresas del Perú, un potencial contribuyente al PIB y el 80% del empleo. Es importante destacar que se dieron cuenta que la MYPE es una fuente de dinamismo y estímulo económico en el Perú ya que contribuye significativamente al emprendimiento en el país (Mamani, 2019).

Las organizaciones aseguran el crecimiento y el desarrollo de las pequeñas empresas reuniendo recursos y herramientas, y luego asignándolos a sus programas de capacitación, ayudándolos a ingresar al mercado educativo cada vez más competitivo, al tiempo que elevan la competencia y los estándares a través del patrocinio de sus eventos. Ayuda a experimentar el entorno financiero. Desafortunadamente, incluso con esta ayuda, todavía es muy limitada. Las pequeñas empresas utilizan sistemas muy complejos para responder a emergencias, como si las estrategias que utilizan no pudieran predecir el futuro. Aquí es donde fallan estas empresas porque la planificación estratégica implica predecir el futuro por sí mismo y compararlo con otras grandes empresas, lo que les permite sobrevivir en un mercado cada vez más restringido (España, 2017).

Estas empresas son vitales para la economía nacional, según el Ministerio de Trabajo y Fomento del Empleo, son de gran trascendencia porque aportan el 40% del PIB y no dependen de él para producir el 80% de la oferta laboral. -Empleo, porque el desarrollo de estas empresas se ha estancado, principalmente por la falta de formación de los trabajadores, por tanto, la clave es que este factor es fundamental para gestionar el negocio y dar un buen servicio al cliente al mismo tiempo (Flores B. M., 2020).

La gestión de la calidad es la herramienta básica de la gestión de recursos humanos. Es un proceso planificado porque busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal. Por lo tanto, los recursos humanos son los elementos básicos para lograr las metas con el fin de lograr lo esperado. tareas., este recurso debe ser capacitado desde una perspectiva profesional, técnica, ética y cultural. Por lo tanto, cada entidad debe implementar un programa de capacitación que permita a los trabajadores desarrollar y actualizar a los trabajadores con los conocimientos y habilidades adecuadas para desempeñar eficazmente las funciones inherentes al puesto (Flores R. J., 2018).

Las pequeñas y pequeñas empresas (MYPE) tienen capacidades de gestión limitadas, fragmentación empresarial, capacitación del personal insuficiente, servicio al cliente insuficiente, falta de capital de trabajo oportuno, falta de planes estratégicos, uso insuficiente de la tecnología, falta de responsabilidad social, falta de combinaciones comerciales óptimas, y acceso a la información limitado, factores que han propiciado el aumento de la problemática que MYPE vive actualmente en el país (no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional).

Según España (2017), determina que las MYPES son entidades independientes y dominan el mercado comercial, debido a la gran cantidad de inversión necesaria y las restricciones legales en el número de empresas y personal, si excede el alcance de la ley, en realidad será excluida del mercado industrial. Es una pequeña o mediana empresa y automáticamente se convertirá en una gran entidad. El plan plurianual del Perú tiene un impacto económico y social importante en el proceso de desarrollo del país. MYPE representó más del 98% de todas las empresas existentes en Perú, creó alrededor del 75% de las oportunidades de empleo de la EAP y creó más del 45% del PIB. MYPE es la mejor opción para enfrentar el desempleo nacional, especialmente el impactante desempleo juvenil.

Los clientes son consumidores, prefieren elegir una farmacia liderada por un químico farmacéutico buscando asesoramiento profesional, precio, promoción, calidad del servicio y productos. Los clientes deben buscar farmacias para suplir sus necesidades en la compra de medicamentos que los curará de sus enfermedades. El personal de la farmacia que se encarga de distribuir los medicamentos se enfoca en vender los mejores productos de marca o laboratorios que brindan las mejores comisiones, y olvida la sensación de clientes al otro lado del mostrador que quieren un servicio de calidad una consulta

Actualmente, el propósito de la capacitación en farmacia es brindar al equipo de ventas las herramientas para mejorar el desempeño a través de la motivación de los vendedores. Estas iniciativas no solo involucran al gobierno, sino que también evalúan el impacto de los programas de formación profesional ofrecidos por las ONG en los empleadores (Alberca & Piñin, 2021).

Para tener una visión global de las Mypes se vio por conveniente analizar el entorno externo de la Mypes rubro boticas factores como político legal: el Congreso de la República recibió un asunto: en donde ponen en observaciones el decreto de urgencia n° 007-2019 de la asociación de boticas y farmacias ANABIF, que representa a 15,981 MYPES boticas a nivel nacional, ya que el decreto de urgencia en el año 2019 ley declara a los medicamentos como productos biológicos y productos médicos como parte importante y primordiales en el derecho de la salud y bienestar de las personas (ANABIF, 2019).

En el Perú el derecho a la salud es esencial; a través de la Constitución política en su artículo 7° se encuentra el derecho a la salud, protección de la salud, la de la familia, la comunidad y así como debe contribuir a promoción y defensa; es decir es vital para la vida humana. Por otro lado según especialistas en boticas en el Perú aplican una estrategia de crecimiento y desarrollo dentro de las direcciones estratégicamente para llegar a todos los mercados del Perú, se trata de la integración vertical es decir fabricación, distribución mayorista, distribución minoristas, punto de ventas, consumidor final, los fabricantes más reconocidos es Química Suiza y Albis (ANABIF, 2019).

Son muchas las farmacias que atienden al mundo y se han convertido en lugares importantes para la comunidad, pero sin embargo enfrentan serios problemas en la gestión de calidad y capacitación. Existen alrededor de 220.000 establecimientos en el Perú que se especializan en la venta de medicamentos e insumos médicos. Garantizar

la calidad y corrección de los medicamentos suministrados por la farmacia a los clientes debe ser una prioridad máxima (Chincha, 2019).

Para ello, se debe implementar un sistema de gestión que ayude a controlar la compra y almacenamiento de productos. Para ello, todos los empleados deben participar y comprender la Norma de Seguridad Alimentaria ISO 22001, que establece las reglas que deben seguirse. También proporciona un sello de calidad oficial que certifica que la organización cumple con el estándar. Hay muchos sistemas de gestión de calidad ideales que se pueden implementar en un restaurante o bar. Las empresas que posean uno de estos seguramente administrarán mejor sus recursos, mejorarán sus operaciones y serán más competitivas. Otro problema que ha surgido en los restaurantes es el servicio al cliente, que ha visto un aumento en los productos y servicios en los últimos años a medida que crecían las opciones de los clientes. A medida que aumentaron las opciones, los clientes comenzaron a poder comparar y elegir entre ellas. Esta selección se realiza en base a varios criterios (precio, diseño, reputación de la organización, nivel de servicio prestado, etc.) (Viera, 2020).

La ventaja de este estudio es la identificación de los problemas de las MYPE para las farmacias durante la urbanización en Santa Margarita Piura, a partir de la pregunta que abordamos sobre la forma de vida de la organización de las MYPE y la relación de esta institución con el mundo, la cual necesita ser consultada. tanto dentro como fuera del frente de farmacia en la urbanización de Santa Margarita Piura. De las implicaciones intrínsecas de infraestructura, gestión y capacitación, de los escenarios del mundo real identificados en la encuesta. En cuanto a la infraestructura de las

farmacias, la mayoría de ellas están construidas con materiales de alta calidad, cuentan con sistemas de iluminación y ventilación, y mantienen fresca la misma área regularmente, lo que garantiza que la seguridad sea una prioridad.

Ahora que las características de este estudio se han enfocado en las farmacias urbanas de Santa Margarita Piura, determinamos en términos de gestión de calidad y capacitación que es importante conocer dichas características, este punto tiene nuevos propósitos en cuanto a la forma de impartir el conocimiento de la medicamento ya que el cliente se enferma en el momento en que compra el medicamento Su salud es lo primero para acceder a una medicación eficaz ante algunas de las condiciones de salud más precarias. Ante la situación descrita anteriormente formulo el siguiente problema: ¿Qué características tienen la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

De esta manera, para lograr el objetivo principal, se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Conocer las características demográficas de los propietarios y trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021. Determinar las características del nivel de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021. Identificar las características de los factores significativos de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021. Conocer las

características de los tipos de capacitación en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021. Identificar las características de los beneficios de capacitación de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

Esta investigación es práctica, ya que las organizaciones adoptan un modelo más específico y especializado de uso de herramientas, lo que les permitirá lograr mejoras significativas en la prestación de servicios, capacitación fundamentada y una gestión de calidad completa. Además, dado que su objetivo es conocer las características de la Gestión de Calidad y Capacitación en las Mypes de la industria farmacéutica a urbanización en Santa Margarita, Piura, 2021, nos permitirá conocer los tipos y beneficios de la capacitación.

Conceptualmente, la investigación basada en variables apoya la gestión de la calidad y la investigación en formación de capacitación; De esta forma, orienta los estudios científicos y teóricos de diferentes autores, quienes también aportan diferentes contextos en cuanto a las variables.

En cuanto a la metodología, el estudio utiliza el método de encuesta para la recolección de datos, a través de una herramienta de cuestionario aplicado a dos variables para la gestión de la calidad y la capacitación, y se expresa a través de una tabla de frecuencia y análisis de los resultados. Desde el punto de vista de la comunidad, esta investigación es importante ya que le permite a la MYPE aprender a comprender su propia realidad y hacer recomendaciones a futuro para orientar su

gestión en el sistema de gestión de calidad y capacitación. De acuerdo al mercado en el que opera.

Se utilizó el diseño de investigación no experimental transversal, descriptivo, con una población y muestra de 12 trabajadores, aplicándose la técnica de la observación y el instrumento del cuestionario estructurado de 20 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Nivel de gestión de calidad El 66.7% concluyó que las instalaciones de farmacia son seguras y cumplen con las normas de seguridad. El 75% concluye que no siempre hay profesionales de farmacia disponibles para atender a los clientes ante cualquier incidencia que pueda surgir. Factores importantes, el 75% de los empleados se sienten satisfechos al trabajar en esta empresa (farmacéutica), el 66,7% si utilizan tecnología moderna para adecuar la formación, el 75% manifiesta no utilizar la tecnología para conocer el desempeño en su rubro. Formas de Capacitación El 58,4% de los trabajadores no recibió ningún tipo de actualización en la empresa, el 66,7% dijo que la capacitación les permite aprender por sí mismos y el 83,3% dijo que la capacitación les permite trabajar en grupo. Beneficios de la capacitación, el 75% concluye que no ha recibido capacitación por parte de la empresa, el 66,7% cree que si posee las habilidades que requiere el puesto, el 58,3% cree que el servicio satisface la necesidad del cliente.

Ante los resultados obtenidos se pudo concluir respecto a las características demográficas de los propietarios y trabajadores la mayoría comprenden la edad de 29 a 40 años, teniendo un grado de instrucción técnica con 2 a 4 años trabajando para la empresa, teniendo capacidades y conocimientos para el desarrollo empresarial. Con

relación al nivel de la gestión de calidad, la mayoría determino que el establecimiento es seguro y cumple con los estándares de seguridad, brindando servicios de calidad de acuerdo a las condiciones de contrato, pero no siempre hay alguien encargado en la dirección para la solución de problema, sin embargo, interesados en escuchar y resolver los problemas de los clientes. Respecto a los factores significativos de la gestión de calidad, la mayoría se sienten satisfechos por trabajar en la empresa, indicando que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento de la misma, ante ello utilizan técnicas modernas para poder adaptarse, existe además la política de empresa.

En relación a los tipos de capacitación, se determinó que los trabajadores no reciben algún tipo de capacitación actualizada en la empresa, pero que, sin embargo, si piensan que es apropiado recibirla, ya que la mayoría que lo recibe les permite desarrollar competencia requerida en el área de trabajo. Por último, en referencia a los beneficios de la capacitación, la mayoría de los trabajadores no reciben capacitación por parte de la empresa, pero que consideran que poseen las habilidades suficientes que el puesto exige, además del desempeño apropiado de acuerdo a los requerimientos del cliente.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Variable 1: Gestión de calidad

Antecedentes Internacionales

Cabrera (2018) en su investigación *Modelo de gestión de calidad para la empresa "JARDINSA"*, tuvo como objetivo Desarrollar un modelo de gestión de calidad para la empresa "Jardinsa". La metodología utilizada se basa en el enfoque cuantitativo, a través de la recolección de datos numéricos y determinación de tiempos; así como el enfoque cualitativo para llegar a resultados mediante la recopilación y análisis de información de fuentes bibliográficas y levantamiento de datos de la situación real de la empresa. Se concluyó De acuerdo a las necesidades de la empresa se desarrolló y adaptó el ciclo PHVA que permite tener mejor planeación, realización, verificación y actuación de cada una de las actividades para obtener mayor rendimiento. "Jardinsa" se encuentra abierta a cambios y sugerencias por lo que la propuesta es de gran beneficio.

Prado (2017), en su estudio titulado *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. de Ahorro y Crédito "Bola Amarilla"*, tuvo como objetivo Gestionar los procesos del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Bola Amarilla", basado en un modelo de gestión de calidad. Se concluyó dentro del desarrollo del modelo de Gestión de Calidad se plantearon los

requerimientos de la Norma ISO, para lo cual se propuso el direccionamiento estratégico, contemplando: el alcance del SGC, la política de calidad con sus respectivos principios, objetivos de 109 calidad, mapa de procesos y manual de calidad en relación con la estructura establecida en la norma ISO 9001:2015, siendo necesario implantar estas directrices en concordancia con el plan estratégico de la institución para el cumplimiento de objetivos.

Silva (2021) en su estudio titulado *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa cerámicas y Mega Akabados el descuento*, tuvo como objetivo fundamental el estudio de la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes, en relación al servicio y los productos adquiridos de la empresa Cerámicas y Mega Akabados El Descuento, para el efecto de la metodología se planteó un diseño cualitativo y cuantitativo no experimental, el tipo de investigación fue descriptivo. Los resultados se obtuvieron de una muestra poblacional de clientes y colaboradores, de los cuales el 26% de clientes indicó que desconoce cómo la empresa lleva el control de sus actividades, de igual manera el 18% mencionó que nunca ha escuchado sobre la estructura organizacional de la empresa, al respecto de la calidad el 21% de los clientes valoran sus productos como baja y solo a veces son garantizados y confiables, por parte de los colaboradores el 56% desconoce de la misión y visión de la empresa y el 12% indica que nunca ha recibido algún tipo de capacitación con respecto a la calidad y atención al cliente. Por lo tanto, estos resultados

permiten concluir en la necesidad de establecer un plan de mejora continua en base a estrategias que involucre y comprometa al colaborador con la satisfacción del cliente.

Antecedentes Nacionales

Flores (2019) en su investigación *Caracterización del servicio al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro botica, caso: Medic Pharma E.I.R.L, del distrito de Cerro Azul – Cañete, 2019*, tuvo como objetivo Identificar las características del servicio al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro botica, caso: Medic Pharma E.I.R.L, del distrito de Cerro Azul – Cañete, 2019, fue de enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo, se utilizó un diseño de investigación transversal – no experimental, se usó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación evidenciaron que el 100% de las personas encuestada califica bueno la imagen del establecimiento, el 52% califica regular la disposición para resolver dudas e inquietudes, el 92% califica bueno la confianza que inspira el personal, el 100% califica bueno la rapidez de atención, el 77% califica regular la atención de acuerdo al orden de llegada, por otro lado, el 100% de los trabajadores afirma que siempre se establece con claridad los objetivos y estrategias de la botica. En conclusión, se comprueba que los clientes encuestados perciben que existe un buen servicio, solo con algunos criterios a mejorar, respecto a gestión de calidad se afirma que el personal

conoce los procesos operativos para brindar un buen servicio con altos estándares de calidad.

Martínez, Salas, & Salazar (2016) en su investigación *Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*, trata a cerca de un Modelo de Gestión de Farmacia para el Hospital Básico Privado Duran de la ciudad de Ambato, dentro del que se establecen ciertos indicadores para la mejoría de la calidad del servicio y atención al usuario. Resulta importante acotar que para la realización de un correcto modelo fue necesario identificar las fuentes bibliográficas debidamente aceptadas y registradas que den como indicio la realización de una gestión eficiente y que traiga como consecuencia la satisfacción de usuarios, pacientes y demás trabajadores el área hospitalaria. Dentro del trabajo investigativo se encuentran encuestas realizadas que permitieron un mejor acercamiento a la realidad y necesidades tanto del personal de farmacia, administrativo y los usuarios en el Hospital Básico Privado Duran de la ciudad de Ambato, a partir de las cuales se logró redactar un modelo acorde con las expectativas actuales de mencionada entidad de salud.

Mendoza (2018) en su investigación *Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el periodo 2018*, tuvo como objetivo general proponer la implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 para

mejorar la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur – 2018; descriptiva transaccional, con un diseño correlacional, con una muestra no probabilística de $n = 30$ trabajadores. Existe una alta relación moderada entre La implementación de un sistema de Gestión ISO 9001-2015 y la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur – 2018. Se concluye que la implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 ha sido eficiente, en la mejora de la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la fluidez de los canales de comunicaciones con sus clientes. Además de la realización de auto inspecciones dentro de un plan anual de actividades dirigidas por la alta dirección.

Morales (2018) en su investigación *Gestión de calidad con el uso de Marketing Mix de la micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro boticas de la av. Mariano Pastor Sevilla del distrito de Villa El Salvador, 2018*, tuvo como objetivo describir las características de la gestión de calidad con el uso de Marketing Mix de la micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro boticas de la av. Mariano Pastor Sevilla del distrito de Villa El Salvador, 2018; descriptiva no experimental – transversal. Resultado: Las Mype encuestadas indican planificar objetivos y metas a corto y mediano plazo (45%), realizan capacitación a su personal (34%), reevalúan sus estrategias con respecto a la calidad de atención al cliente (78%), considerando importante estandarizar estrategias de políticas (67%). Se concluye que existe planificación de objetivos y metas en corto y mediano plazo, además de forma regular se realiza

capacitación al personal y se reevalúan las estrategias respecto a la calidad de atención al cliente. Sin embargo, la mayoría considera importante la estandarización de las estrategias de políticas.

Sánchez (2018) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing de las Mypes rubro boticas del distrito Pichanaki, 2018*, tuvo como objetivo Determinar las características que existe en la Gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Boticas, del distrito de Pichanaki, 2018, tipo descriptivo, no experimental y transversal. Resultados: Con respecto a las características de la gestión de calidad: El 64,29% ha definido su misión, visión y valores de su empresa; el 57,14% no gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; el 57,14% de empresarios afirman que administran usando herramientas de gestión administrativa y que el 64,29% de Mypes sigue un plan de negocios. Concluyendo que la caracterización es acertada y respecto al neuromarketing desconocimiento, pero con un interés por implementarse.

Guevara (2019) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas en el sector comercio-rubro boticas en la ciudad de Tingo María-provincia de Leoncio Prado, periodo 2019*. Tuvo como objetivo describir principales características de la gestión de calidad de los micros y pequeñas empresas en el sector comercio-rubro Boticas en la ciudad de Tingo María-provincia de Leoncio Prado, periodo

2019, fue cuantitativo, se recolectaron datos. Resultados: Los documentos de gestión que, para mejorar la calidad en la comercialización de su producto, los cuales el 50% de los representantes legales dijeron el plan estratégico, y el 25 % de los representantes legales encuestados respondieron, era el plan de trabajo y el 25% dijeron la investigación de mercado. También observamos que, si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto, ya que el 67% de los representantes legales evalúan nivel de satisfacción del cliente. Se concluyó, que la mitad de los encuestados determinaron el plan estratégico como la mejora de calidad, además la mayoría evalúa el nivel de satisfacción del cliente.

Antecedentes Regionales

Mamani (2018) en su investigación *Gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector comercio rubro boticas AV. Bolognesi del distrito de Tacna 2018*, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las Mype del sector comercio rubro Boticas Av. Bolognesi del distrito de Tacna, año 2018, el nivel de investigación fue no experimental descriptivo. Resultados: El 70% de los emprendedores si tienen registrados a sus colaboradores en planilla. El 60% de los emprendedores tiene definido su plan de negocio. El 70% de los emprendedores cuenta con instalaciones propias. El 50% de los emprendedores están por programar capacitaciones para brindar un buen servicio y atención al cliente. Finalmente se concluye

que la mayoría de los emprendedores si tiene ya definido modelos estratégicos de un plan de negocios; por otro lado, falta de capacitación para atender al público, no tienen diseñado un protocolo de atención al cliente y que la prioridad de las boticas es la rentabilidad más que mejorar la experiencia de servicio.

Talledo (2019) en su investigación *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro boticas del centro del distrito de las Lomas -Tambogrande, año 2019*, tuvo como objetivo identificar las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro boticas del centro del distrito de Las Lomas Tambogrande, año 2019. Empleando como metodología la investigación tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Según los resultados para la variable gestión de calidad en cuanto a la dimensión mejora continua que 100% de los clientes considera que las boticas se preocupan por satisfacer sus necesidades, demuestran tener conocimientos y brindan confianza cuando realizan sus compras; así mismo para la dimensión retroalimentación se ha obtenido que el 100% de encuestados considera que su jefe tiene la capacidad de preguntar, escuchar y guiar cuando se trata de dar solución a cualquier problema que se presente dentro de su área de trabajo. Se concluye que, los trabajadores muestran su preocupación ante la atención al cliente, además que el propietario tiene la capacidad de ser la guía tratándose de solución de problemas.

Antecedentes Locales

García (2021) en su investigación *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPES rubro boticas del centro de Huancabamba – Piura, año 2021*, tuvo como objetivo Identificar las características que tiene la gestión de calidad y la competitividad en las MYPES rubro boticas del centro de Huancabamba – Piura, año 2021, de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Resultados: el 55.3% indicó que no se inspecciona de forma permanente las actividades, el 100% aseguró que la calidad compromete a todas las áreas de la empresa, el 70.6% consideró que el liderazgo en las boticas es el correcto y el 89.4% cree que tener competencia permite buscar cómo mejorar para no perder clientes. Se concluyó que, las boticas son negocios que cumplen con principios de gestión de calidad como también le resultan favorables los factores de la competitividad, sin embargo, aún requiere mejorar, sobre todo en lo que se refiere a las acciones de control.

Variable 2: Capacitación

Antecedentes Internacionales

Llano (2018) en su estudio titulado *Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)* tuvo como objetivo Determinar la relación entre capacitación empresarial y la productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP

en la provincia de Cotopaxi. la metodología empleada fue el enfoque cuantitativo pues se empleó modelos estadísticos para la comprobación de hipótesis, las modalidades de investigación utilizadas fueron la de campo, bibliográfica y documental, se utilizó el nivel de investigación relacional, la técnica que se utilizó fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Se concluye que la capacitación en una empresa es vital para promover mejoramientos en la cultura de la misma ya que orienta a los trabajadores hacia el desempeño óptimo en la medida de las empresas, la capacitación es el camino para aprender a trabajar bien en y para la empresa, para desarrollar capacidades, habilidades y competencias, es decir, un desempeño laboral idóneo.

Indio (2015) en su estudio titulado *Propuesta de implementación para promover el servicio de capacitación online en una empresa dedicada a la asesoría y capacitación (Senecorp S.A.) en la ciudad de Guayaquil, a partir del año 2015, para satisfacer las necesidades de personas que no tienen tiempo para asistir presencialmente a una*, tuvo como objetivo Satisfacer las necesidades de superación particular, a través de un programa de capacitación online, dirigidas a personas que por horarios de trabajo o por labores cotidianas no les es posible realizarlas de forma presencial. Tuvo una metodología explorativa, descriptiva, teniendo como técnica e instrumento la entrevista y cuestionario. Se concluye que los expertos en capacitación afirmaron que este tipo de proyecto es novedoso y; a su vez, rentable porque permitiría que muchas organizaciones o empresas cuenten

con un personal mejor preparado e impulsando el crecimiento y desarrollo de estas. Ya que una persona con una mejor preparación tiende a generar mejores y mayores resultados positivos en su respectivo puesto laboral, ganando tanto esta como la empresa.

Cervantes (2017) en su tesis: *Diagnostico de necesidades de capacitación en una empresa dedicada al servicio hotelero ubicada en la aldea Santa Cruz, Municipio de Rio Hondo, Departamento de Zapaca*, tuvo como objetivo Diagnosticar las necesidades de capacitación que tiene el personal de la empresa dedicada al servicio hotelero, ubicada en la aldea Santa Cruz, del municipio de Rio Hondo, departamento de Zapaca. La investigación tiene un diseño de tipo descriptivo en donde primero se determina el objeto de estudio, luego se elaboran los instrumentos para la medición del objeto de estudio y así el investigador determina como va medir lo que le interesa. Los resultados más resaltantes fueron, Diagnostico de necesidades de capacitación (Gerente General, Gerente Administrativo y Asistente Administrativo) el 100% manifestaron que, si consideran que el personal que labora en la empresa Hotelera cuentan con los conocimientos necesarios para el desempeño de tareas en cada puesto de trabajo, ya que han sido adquiridos con el paso de los años a través de la experiencia. Se concluye que los conocimientos que poseen los colaboradores están relacionados con sus funciones de su puesto de trabajo que desempeñan pero que pocos colaboradores han asistido a capacitaciones, cursos relacionados al cargo que ejercen por lo que la

mayoría los conocimientos que poseen lo han adquirido de manera empírica y la práctica; y además las habilidades de los colaboradores lo aprendieron de forma empírica o a través de la práctica que se desempeñan como son atención al cliente, trabajo en equipo, manejo de aparatos.

Antecedentes Nacionales

Arbildo (2018) en su investigación *Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2018*, tuvo como objetivo Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2018. La investigación fue descriptiva, debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio. Resultados: Respecto a la Capacitación el 56% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero; el 62% afirma que tuvo capacitación; el 51% afirma haber tenido alguna capacitación considerando importante capacitarse; el 73% tuvo al menos 1 vez un curso de capacitación, el 93% de los empresarios encuestados afirman que consideran la capacitación una inversión; el 89% considera relevante la capacitación; el 100% de las personas encuestadas menciona que la capacitación genera muchos beneficios a la empresa; el 84% menciona que ha brindado capacitación a sus trabajadores; el 84% afirma que si aplicado a la necesidad de la empresa. Se concluye que más de la mitad de los encuestados no obtuvieron capacitación para poder otorgar crédito, adema la mayoría considera que es

importante capacitarse teniendo al menos 1 curso de capacitación, ya que casi todos consideran que ello es importante.

Tacuri (2019) en su investigación *Propuesta del manejo de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro Boticas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*, tuvo como objetivo describir los factores relevantes del manejo de la capacitación laboral que son requeridas en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. La investigación es aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo-propositivo, nivel de investigación no experimental –transversal, con una población de estudio de 12 Mypes del rubro boticas del distrito de San Juan Bautista. Resultado: que los trabajadores nos dicen que cuentan con el manual de políticas y procedimientos operativos en un 89.47% y que si conocen dicho manual en un 63.16%. También que conocen en un 100% las funciones que deben realizar. La conclusión se llegó a describir los factores relevantes del manejo de la capacitación en el desarrollo de conocimiento, capacitación en el desarrollo de las habilidades y en la capacitación en el desarrollo de actitudes.

Lopez (2017) en su estudio *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017*, tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas

empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017. La investigación realizada fue descriptiva, se trabajó con una población de 26 y una muestra de 26 microempresas, a los que se aplicó un cuestionario de 36 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 100% no recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito financiero, el 100% ninguno recibió capacitación en el último año, el 100% no participaron en ningún tipo de capacitación, el 77% de los trabajadores no fueron capacitados, el 77% de los trabajadores ninguno recibió capacitación, el 96% creen que la capacitación si es una inversión, el 96% creen que la capacitación si es relevante, el 77% de los trabajadores ninguno tiene tipo de cursos de capacitación. Se concluye que el personal no cuenta con capacitaciones debido a que piensan que es una inversión, además que las capacitaciones son necesarias para mejorar la rentabilidad.

Antecedentes Regionales

Reforme (2021) en su estudio titulado *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Las principales conclusiones fueron que las Mypes investigadas detectan que la capacitación es primordial para el logro del

desarrollo y crecimiento en las organizaciones, considerando que un 80% de los propietarios encuestados resalta que es importante que las Mypes cuenten programas de capacitación, así mismo se considera que el 72% del personal debe estar calificado para poder brindar un buen desempeño en el trabajo, por lo cual si no se dan estos procedimientos al no capacitar al personal tendría como resultados baja productividad y competitividad en las labores encomendadas teniendo como resultado un mal desempeño laboral por parte de los trabajadores que conforman estas Mypes.

Aguirre (2020) en su investigación *Nivel de capacitación sobre las Buenas Prácticas de Almacenamiento y el grado de cumplimiento en el Servicio de Farmacia del Hospital Municipal Los Olivos 2020*, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el nivel de capacitación sobre las Buenas Prácticas de Almacenamiento y el grado de cumplimiento en el Servicio de Farmacia del Hospital Municipal Los Olivos 2020, método observacional, documental - inductivo. De tipo básica, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo – correlacional, de corte transversal y un diseño no experimental. Resultados: el nivel de conocimiento del personal es regular (45%), bueno (30%) y malo (25%). El grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, no se cumple (56.25%), se cumple (43.75%). La relación entre el nivel de conocimiento y cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento es directa y significativa con p valor de 0.000, inferior a 0.05. En conclusión, el nivel de conocimiento del personal es regular a malo, por ende, no

cumplen con las Buenas Prácticas de Almacenamiento, por lo que se sugiere mayor capacitación al personal.

Abad (2018) en su investigación *Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las Mype rubro farmacias, ubicadas en la av. Ignacia Scheffer, Tambogrande, año 2018*, tuvo como objetivo identificar las características que aplican las diferentes farmacias de la Avenida Scheffer del distrito de Tambogrande, en la capacitación, así como en la atención al cliente. Esta investigación es de una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Las variables de estudio sólo buscan conocer las características de cada una sin que estas sufran variación o modificación alguna. Las Unidades económicas en estudio fueron tres (3) farmacias, en la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, el instrumento del cuestionario, con un total de 28 preguntas aplicado para los trabajadores y los clientes con preguntas de nivel dicotómicas.; obteniendo las siguientes conclusiones. La capacitación con frecuencia contribuye a que el personal logre su crecimiento general. Respecto a los beneficios los trabajadores cometen menos errores. Con relación a la variable Atención al Cliente, el elemento principal son los empleados, los clientes asisten a la farmacia cuando el servicio es rápido y brindan buena atención que cumpla con satisfacer sus necesidades.

Antecedentes Locales

Orozco (2019) en su investigación *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana Piura año 2019*. Tuvo como objetivo Determinar las características de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas MYPE, rubro boticas en el distrito de Sullana Piura. Año 2019; fue cuantitativa, no experimental de corte transversal y descriptiva. Resultados: los encuestado manifiestan que el 81% casi siempre realizan promociones de ventas; además solo el 32% si dispone de indicadores de gestión de manera constante y continua; asimismo el 100% implementaron un programa de capacitación para sus colaboradores y por último también el 100% de los encuestados manifestaron obtener alto volumen de ventas, mayor clientela e incremento de la productividad y rentabilidad luego que su personal fue capacitado. Se concluye que la mayoría de los encuestados siempre realizan promociones de ventas, además disponen de gestión forma constante, implementan programas de capacitación para los demás colaboradores consiguiendo un alto índice de ventas.

2.2.Bases teóricas

Variable 1: Gestión de calidad

Alberca (2018) especula que la gestión de la calidad se refiere a la planificación, organización, dirección y control de las actividades de una organización con el fin de establecer políticas y objetivos de calidad. Es una estrategia diseñada para garantizar que satisfagamos las necesidades y expectativas a largo plazo de nuestros clientes y asegurar una ventaja financiera y competitiva. La gestión de la calidad es un conjunto de actividades coordinadas que permiten a una organización dirigir y controlar la calidad. Es también un conjunto coordinado de funciones comunes de gestión centradas en la definición e implementación de políticas, objetivos y responsabilidades de la calidad, teniendo en cuenta los factores y creados por la planificación, gestión, aseguramiento y mejora de la calidad. Resultó ser una actividad activa. Los sistemas de gestión incluyen la planificación estratégica y el desarrollo empresarial.

La gestión de la calidad es un conjunto de actividades y herramientas encaminadas a evitar posibles errores o desviaciones en el proceso productivo y en los productos o servicios resultantes. La gestión de calidad establece que el 90% de los defectos o problemas de calidad son causados por el proceso en sí, no por las personas. De esta forma, se entiende que la gestión de la calidad se ha profundizado en los últimos años en la elaboración de productos competitivos en el mercado, cuando se ha mejorado el proceso en base a las opiniones de los

operarios, diseñadores y directivos, utilizando sistemas de comercialización que abarcan las necesidades de los consumidores. Se enfatiza la importancia de una buena comunicación empresarial para expresar la misión y visión de la empresa. (ISO, 2020)

Importancia de la Gestión de Calidad

Según Duque (2019) determina que es importante que la gestión de la calidad esté presente en las etapas de producción para poder salir adelante, para llevar su producto o servicio al mercado, si no hay calidad del producto. Bueno, las empresas nunca tendrán éxito, y es por eso que la calidad es un factor muy importante, ya que ayuda a las unidades a aumentar la demanda, al mismo tiempo que atiende las necesidades de todos los clientes de la empresa.

En tal enfoque a la gestión de calidad en relación al servicio al cliente entra en juego con el aumento de la competencia, mientras más oportunidades tienen los clientes para decidir dónde comprar el producto o servicio que requieren, tendrá más opciones de ver el estado de gestión que la empresa posea. Las necesidades del cliente, porque él mismo tendrá la última palabra en la toma de la decisión, y de esta manera esto puede crear competitividad porque es cada vez mayor, por lo que la oferta de productos es mucho mayor y más diversificada, y por tanto necesita aportar un valor añadido. Los competidores se afirman en términos de calidad y precio, por lo que la diferenciación es fundamental. Los clientes son cada vez más demandados, buscan no solo precio y calidad, sino

también buen ambiente, atención, comodidad, felicidad, trato personalizado y atención oportuna.

Si un consumidor no está satisfecho con el servicio o la atención, es probable que lo denigre y les cuente a otros consumidores su mala experiencia. Si los clientes reciben una buena atención o servicio, es más probable que regresen a comprar nuestros productos o nos visiten nuevamente. Si los consumidores reciben un buen servicio o atención, es probable que recomienden a otros consumidores. (Talledo, 2019)

Crear una percepción de calidad en todos los miembros de una organización no se logra simplemente dando un discurso o capacitándolos sobre lo que deben hacer, porque la calidad depende del esfuerzo y la coordinación, el trabajo de cada parte. y áreas intermedias en el proceso horizontal y verticalmente; Y quien determinará si realmente se ha logrado la calidad o no será el consumidor. Pero si algo sale mal en alguna parte del proceso, se verá reflejado en la insatisfacción o pérdida del cliente. Por eso se dice que, para formar una percepción de calidad, es necesario capacitarse continuamente para que la conciencia diaria en todas las partes de la organización se logre a través de los resultados.

Funciones de la Gestión de Calidad

Según Galán (2021), las funciones necesarias de la gestión de la calidad son las siguientes:

- a) **planificación;** Una guía orientada al futuro creada para cualquier empresa, esta función se caracteriza por predecir hechos o eventos futuros; Al preparar

los documentos de planificación de procesos necesarios, es esencial una gestión completa y eficaz de los procesos de mejora de la calidad. Se determina como factores importantes un análisis integral del entorno de calidad, visión y misión, se elabora una política de calidad y finalmente se elaboran diversos objetivos y planes estratégicos Diversos planes de trabajo para el sistema de calidad.

- b) **la organización;** Se entiende como una garantía para que una organización logre sus objetivos de calidad establecidos. El ambiente de trabajo organizacional se desarrolla, con muchos puestos y responsabilidades diferentes para trabajar de manera efectiva en la empresa, formando así un excelente grupo de trabajo, para lograr las metas organizacionales establecidas.
- c) **Gestión,** a través del proceso de compartir información para lograr el objetivo, esta función incluye varios elementos como la motivación y la fuerza motriz, para lograr el objetivo establecido se debe implementar el mecanismo. Líder. A corto, medio o largo plazo.
- d) **individuos.** Talento es quien interviene en el proceso de gestión de la calidad, responsable de definir el proceso o actividades, estableciendo políticas de contribución efectivas, en las actividades a desarrollar, debe ser personal calificado. Altura para poder realizar su misión. puestos de trabajo en áreas específicas de la organización.

e) **controlar**; Asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados, y obtener información del proceso de gestión de la calidad, es decir, información de los procesos en comparación con los estándares de calidad, para finalmente tomar decisiones consistentes con los resultados. Cuando se alcanzan los resultados, es posible aplicar indicadores de desempeño en cada uno para determinar el nivel óptimo de producción.

Dimensión 1:

Niveles de Desempeño de la Calidad (según la Norma ISO-9001)

Según Alberca (2018), enfatizó que las organizaciones nacen para lograr sus objetivos, diseñar un sistema de gestión de la calidad es fundamental para que una organización tenga éxito según lo planeado. También debe haber un sistema que viva y crezca a través de la mejora y la innovación a lo largo del tiempo. Por lo tanto, es importante planificar (planificar), seguir el plan (hacer), realizar un seguimiento de los resultados (verificar) y mejorar el plan (acción) según sea necesario. Se puede usar un método llamado PDCA (o PDCA) para describir la planificación, implementación, monitoreo e implementación de actividades de mejora.

Flores (2020) afirma que las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 se basan en este enfoque y se pueden utilizar para proporcionar un marco que ayude a las organizaciones a desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Todas las organizaciones cuentan con un sistema de gestión de calidad para que los

empleados puedan organizarse en torno a planes y estrategias, implementarlos rápidamente y ajustar y mejorar sus métodos de trabajo, tal vez sin cohesión y apoyo, pero aún pueden lograr resultados. Por lo tanto, la implementación de un sistema de gestión de la calidad proporciona un marco para planificar, implementar, controlar y mejorar el desempeño de las actividades mediante la aplicación de una serie de requisitos.

Indicadores

Los Niveles de desempeño de un sistema de calidad son:

Según (Sánchez, 2018), determina que la gestión de calidad está fundamentado bajo los siguientes niveles las cuales son **Mantenimiento**: tomar medidas para mantener el rendimiento en la situación actual centrada en objetivos. **Mejora**: tome medidas para llevar el rendimiento al siguiente nivel centrándose en alcanzar y superar los objetivos. **Innovación**: Tome medidas para cambiar fundamentalmente el desempeño mediante la creación y el uso de nuevos conocimientos.

Dimensión 2:

Características de factores de la Gestión de la Calidad

Según Mamani (2019), concluye que la gestión de la calidad tiene en cuenta muchos aspectos: valores tangibles de la empresa, principios y estándares globalmente aceptados, misión y estándares, calidad de los objetivos, procedimientos y prácticas de calidad y características del cliente. Proveedores

internos y externos, lineamientos de la empresa, propiedad y restricciones en todas las operaciones.

Sin embargo, Alberca (2018) identifica que existen cuatro etapas mencionadas anteriormente: planificación, implementación, verificación y acción. Finalmente, la gestión de la calidad utiliza cinco recursos del sistema, tales como: proceso, organización y sistemas asociados, planificación de la calidad, organización, gestión, control y métodos de diseño. Auditoría: estructura, personas y tareas; Tecnologías relacionadas con: flujo de productos y uso de la información; Estructura: Intereses: Rendición de cuentas, Comunicación y Gobernanza; Personas: formación de equipos, educación y formación, gestión, desarrollo, estímulo y promoción; Misión: Las características de calidad e innovación.

Indicadores

Tales factores de la gestión de calidad se determinan:

Organización, es asegurar que la empresa alcance los objetivos de calidad especificados. Establecer un ambiente de trabajo claro, roles y responsabilidades contribuyen al funcionamiento efectivo de la organización y orientan el comportamiento de las personas, equipos y departamentos para alcanzar las metas establecidas por la organización. El **control** es el proceso utilizado para garantizar que los objetivos se alcancen a través de la información obtenida de la ejecución real del proceso, es decir, procesar la información en comparación con los estándares esperados, y luego expresar opiniones y decisiones con base en los

resultados. **Comparar.** El factor principal es el uso de herramientas de gestión de la calidad. **Técnicamente,** está orientado al futuro, establece el estándar para toda la organización y brinda la capacidad de ser proactivo, predecir eventos futuros y desarrollar respuestas. Es la base de un proceso de mejora de la calidad eficaz y manejable.

Variable 2: Capacitación

Jimenez (2019), deduce que la capacitación es un proceso educativo estructurado y sistemático en el que los participantes adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades relevantes para su trabajo. Es el proceso de difusión de los conocimientos y necesidades de los trabajadores para el desarrollo de sus competencias, centrándose en los conocimientos, habilidades y áreas emocionales cuando sea necesario, conduciendo a cambios de conducta, los cuales son planificados y orientados a objetivos para obtener resultados empresariales.

La capacitación es un proceso a largo plazo, sistemático y planificado de actividades de aprendizaje y trabajo, basado en las necesidades y realidades de una organización, grupo o individuo y hacia el cambio de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los educandos, permitiéndoles crecer. Ayuda a mejorar la eficiencia de la gestión y la experiencia.” Nos dice que la capacitación es un proceso intermedio, de una manera bastante sencilla, para adquirir los excelentes desempeños que requiere el sistema, es un servicio interno de la organización que se llevará a cabo en cualquier forma siempre que alguien necesite conocimientos

importantes, desarrollo de habilidades o demostración de una actitud. La formación también se puede definir como complementar la formación académica de las personas y prepararlas para trabajos de mayor responsabilidad. De igual forma, otras teorías afirman que la formación es un cuerpo de conocimiento tópico que debe realizarse de forma eficiente y eficaz. (Orozco, 2019)

Objetivos y funciones de la capacitación

Para (Tacuri, 2019) determina que el objetivo de la capacitación es lograr el acondicionamiento de los empleados para realizar un trabajo en particular o para realizar una tarea en particular en la organización.

Entre los principales objetivos del curso de capacitación se encuentran: aumentar la productividad, promover un ambiente de trabajo más seguro, facilitar la supervisión de los empleados, dotar a la empresa de conocimientos, habilidades y capacidades humanas altamente calificadas para desempeñar con eficacia el trabajo de los empleados, y desarrollar el sentido de la responsabilidad hacia la empresa incrementando la competitividad y el conocimiento completo. Ayude a los gerentes y empleados a mejorar su desempeño laboral actual y futuro.

Mantener a los gerentes y empleados al tanto de los cambios científicos y tecnológicos generados, brindándoles información sobre la adopción de nuevas tecnologías. Conseguir cambios en el comportamiento de los empleados con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, y obtener condiciones de trabajo más satisfactorias. La función de

coaching es parte integral de las actividades diarias de la empresa y, para lograr sus objetivos, recopila información del entorno y del propio lugar de trabajo. Si bien es cierto que el entrenamiento no es la única forma de asegurar la correcta realización de tareas y actividades, se presenta como una herramienta para enseñar, desarrollar y encomendar sistemáticamente a cualquier persona un evento de competencia.

En este marco, la función de la formación es: promover el desarrollo integral de los empleados y, en consecuencia, el crecimiento de la organización. Promover y potenciar los conocimientos técnicos necesarios para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Dimensión 1:

Tipos de capacitación

Según (Alberca & Piñin, 2021), hace referencia a diferentes tipos de formación y se clasifica según diferentes criterios:

Formación inductiva: Tiene como objetivo crear las condiciones adecuadas para que el nuevo empleado se integre tanto en general como en su entorno laboral en particular. Por lo general, se desarrolla como parte del proceso de contratación, pero también se puede hacer antes.

Capacitación preventiva: Tiene como objetivo anticipar los cambios en los empleados, ya que su desempeño puede cambiar con los años, sus

habilidades pueden deteriorarse, la tecnología puede empeorar sus conocimientos y sus conocimientos se vuelven obsoletos.

Corrección de entrenamiento: como sugiere el nombre, está destinado a abordar "problemas de rendimiento". En este sentido, la principal fuente de información es la evaluación del desempeño que se suele realizar dentro de la empresa.

Formación de desarrollo de carrera: Esta formación tiene como objetivo mantener o aumentar la productividad actual de los empleados, y prepararlos para un futuro diferente a las condiciones actuales en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de trabajo, y por lo tanto las habilidades requeridas para su actuación.

Capacitación informal: Se refiere a un conjunto de instrucciones o instrucciones que se dan en las operaciones de la empresa, como que los contadores instruyan a los colaboradores sobre cómo usar correctamente los archivos contables o que enseñen cómo registrar las ventas o los ingresos.

Capacitación formal: Son los cursos que se planifican de acuerdo a necesidades específicas de capacitación, que pueden durar desde un día hasta varios meses, dependiendo del tipo de curso, seminarios, talleres, etc.

Por su naturaleza o están orientados a la formación: para conocer a los nuevos empleados de la organización, por ejemplo, en el caso de los nuevos empleados.

Dimensión 2:

Beneficios de la capacitación en las empresas

Jiménez (2019) sostiene que el aprendizaje perpetuo se convierte en un factor que incide directamente en el desarrollo organizacional, brindando las herramientas necesarias para la innovación, la competitividad, la calidad y el desempeño en el proceso que conduce al desarrollo de productos o la prestación de servicios. De esta forma, mejora el día a día y el seguimiento en la vida profesional y personal de los empleados de la organización. Considere también los siguientes beneficios del coaching: conduce a mayores ingresos y una actitud más positiva; mejora el conocimiento del trabajo en todos los niveles; una mejor imagen y mejores informes; se mejora la comunicación en toda la organización; permite la gestión de áreas de conflicto; simplifica la toma de decisiones y procesos de resolución de problemas; promueve el desarrollo con fines promocionales.

Beneficios para la empresa:

- Mejorar el conocimiento del trabajo en todos los niveles.
- Mejorar la moral de los empleados.
- Ayudar a los empleados a definir los objetivos de la organización.

- Mejorar la relación entre supervisores y subordinados.
- Ayuda a comprender y aplicar políticas.
- Toma de decisiones y resolución de problemas simplificados.
- Facilitar el avance del desarrollo.
- Contribuir a la formación del liderazgo y del equipo directivo.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a reducir costos.
- Eliminar el costo de utilizar consultores externos.

Beneficios para los empleados que impactan positivamente en su organización:

- Ayudar a las personas a resolver problemas y tomar decisiones.
- Aumentar la confianza, la asertividad y el crecimiento.
- Desarrollar liderazgo y mejorar las habilidades de comunicación.
- Aumentar la satisfacción laboral.
- Lograr metas personales.
- Eliminar el miedo a la incompetencia o ignorancia personal

Beneficios en las relaciones personales, relaciones internas y externas, y aplicación de políticas:

- Mejorar la comunicación entre grupos e individuos.
- Apoyar la orientación de los nuevos empleados.
- Proporcionar información sobre arreglos formales.
- Haga que las políticas de la organización sean procesables.
- Proporcione un buen ambiente de aprendizaje.
- Transformar la empresa en un mejor ambiente de trabajo.

Marco conceptual

La gestión de la calidad es un conjunto de procedimientos destinados a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa. (Duque, 2019)

El sistema de gestión de la calidad basado en la norma UNE 9000:2008 demuestra a los clientes y al mercado que la organización ha desarrollado su negocio con el objetivo de asegurar la satisfacción del cliente, basándose en la aplicación de un ciclo de mejora continua y la gestión por procesos. (Flores, 2019)

Los principios de gestión de la calidad son los principios que toda organización debe seguir para obtener los beneficios esperados. De nada sirve que una organización implante un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos detallados en la norma ISO 9001 si no sigue los principios de la gestión de la calidad. (Flores, 2019)

La capacitación o desarrollo del personal es cualquier actividad emprendida dentro de la organización para satisfacer las necesidades de la organización con el propósito de mejorar las actitudes, conocimientos, habilidades o comportamiento de los empleados. Específicamente, la capacitación tiene como objetivo perfeccionar a los colaboradores en su trabajo de acuerdo con las necesidades de la empresa, siguiendo un camino estructurado con objetivos claramente definidos. (Abad, 2018)

La capacitación se utiliza para desarrollar habilidades y habilidades de recursos humanos y un desarrollo efectivo de recursos humanos en la empresa que implica

planificación, estructura, educación y capacitación para proporcionar hormigas. Conciencia, habilidades y obligaciones en los empleados de usar el más completo y usarlo como una herramienta para el ahorro de energía.

Ventajas de capacitación: el descubrimiento de las necesidades de capacitación nos permite no enfrentar el riesgo de cometer errores para proporcionar capacitación inapropiada, y esto requiere costos innecesarios, y comprender que la capacitación es un proceso costoso en su valor comercial que requiere distracción para el tiempo de las personas para la capacitación, ya que representa una inversión muy importante para las empresas relacionadas. (Jimenez, 2019)

III. Hipótesis

Respecto a la afirmación de Hernández (2018), las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación.

En la presente investigación titulado *Gestión de calidad y capacitación en las Mypes rubro Boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021* no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo

La presente investigación fue cuantitativa ya que se midió y cuantifico numéricamente las variables estudiadas, que en este caso son: gestión de calidad y capacitación de las Mypes rubro boticas, Urbanización Santa Margarita, Piura, 2022.

Porque según el autor Díaz (2019), la metodología cuantitativa consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo.

La presente caracterización fue descriptiva. Para el autor Díaz, (2019), define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Donde los resultados de una investigación descriptiva se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Diseño no experimental: Díaz (2019), manifiesta que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. Por lo tanto, la investigación tuvo un diseño no experimental transversal, primero porque se analizó y se midió los indicadores de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura, Piura, 2022, sin la manipulación deliberada de estas variables, por lo que únicamente se observó los fenómenos que fueron estudiados en su ambiente natural para después ser analizados.

Transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, cuyo propósito fue describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.2.Población y muestra

Población:

Según Díaz (2019), una población desde el punto de vista estadístico, es un conjunto finito o infinito de entes (individuos, objetos, empresas, etc.) que poseen unas características comunes. El tamaño que tiene una población es un factor muy importante en el proceso de investigación y viene dado por el número de elementos que constituyen la misma.

Población: Se utilizó una población de 12 trabajadores de las Micro y pequeñas empresas del rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura, Piura, 2021.

Cuadro 1:

Relación de Mypes

Nº	MYPES	RUC	Nº de trabajadores
01.	Y S	10027698..	03
02.	R. C.C	10033779...	03
03.	M.P.C	103546656...	03
04.	C.P.C	105422356..	03
	TOTAL		12

Fuente: Elaboración propia.

Muestra: Díaz (2019), define a la muestra como un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra estuvo determinada mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la voluntaria participación y disponibilidad de tiempo de las unidades de muestreo para participar en esta investigación. Hernández, (2018).

La muestra estuvo conformada por 12 trabajadores que formaron parte de las Mypes rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura, 2021.

Además, se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión: Los criterios de inclusión aplicados a los propietarios y trabajadores son:

- Personas perseverantes en el rubro
- Propietarios de microempresa del rubro boticas con más de 1 año de funcionamiento.
- Tienen más de 1 colaborador a cargo

Los criterios de exclusión que se tomaron en cuenta a los propietarios son:

- Propietarios ocupados y sin disponibilidad para resolver el cuestionario.
- Propietarios con algún problema mental.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de calidad	Según (Alberca D. 2018), se refiere a las actividades de coordinación de la planificación, organización, orientación y control de una organización con el fin de establecer la política de calidad y los objetivos de calidad.	Para la variable gestión de calidad se trabajó con dos dimensiones: Nivel y factores significativos de la gestión de calidad.	Nivel de desempeño	Mantenimiento Mejora Innovación	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Las instalaciones de las boticas son seguras (cumplen con las normas de seguridad)? 2. ¿Las boticas prestan servicio de calidad, según las condiciones contratadas? 3. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección de la botica a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir? 4. ¿Se encuentra siempre interesado por escuchar y solucionar los problemas del cliente? 	Nominal
			Factores significativos	Organización Control Técnica	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa? 6. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la botica? 7. ¿Utiliza algunas técnicas modernas? 8. ¿Encuentra usted alguna dificultad sobre su equipo de 	Nominal

					<p>trabajo?</p> <p>9. ¿Utiliza algunas técnicas para conocer su rendimiento de trabajo?</p> <p>10. ¿Cree usted que la capacitación le ayudará a realizar una eficiente gestión de calidad?</p>	
Capacitación	<p>Proceso educativo llevado a cabo de manera organizada y sistemática a través del cual los participantes adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades relevantes para su trabajo (Jiménez, 2019).</p>	<p>Para la variable capacitación, se trabajó con dos dimensiones: tipos y beneficios de la capacitación.</p>	Tipos de capacitación	<p>Actividades de Formación Producto</p>	<p>11. ¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?</p> <p>12. ¿Cree usted que es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación?</p> <p>13. ¿La capacitación recibida le permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?</p> <p>14. ¿La capacitación le permite aprender por si mismo?</p> <p>15. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?</p>	Nominal
			Beneficios	<p>Habilidades Desempeño</p>	<p>16. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa?</p> <p>17. ¿Califica usted buena la capacitación brindada por la empresa?</p> <p>18. ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?</p>	Nominal

					19. ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente? 20. ¿Consideras que después de la capacitación la botica recibe más clientes debido a que tienes más uniformidad en el desempeño del área?	
--	--	--	--	--	---	--

Nota: Elaborado por el autor.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Díaz (2019), las técnicas son el conjunto de mecanismos, medios, y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos en una investigación determinada. Por lo tanto, para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta tomando una muestra de la población objetivo.

Encuesta: Se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores con el objetivo de obtener información respecto a la gestión de calidad y capacitación de las mype rubro boticas, Urbanización Santa Margarita, Piura, 2022, se encuestaron a 12 trabajadores.

Instrumentos

Para Díaz (2019), afirma que los instrumentos en una investigación es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, que permite registrar la información recolectada y facilitan la toma de decisiones y cálculos estadísticos.

Se aplicó un cuestionario para la recolección de la información de la investigación, siendo la única forma posible de relacionarse con un gran número de personas para conocer varios aspectos de las variables en estudio y las preguntas estandarizadas pueden arrojar datos más confiables.

Cuestionario: Se hizo un cuestionario estructurado por 20 preguntas las cuales fueron cerradas para la población de trabajadores de las Mypes rubro boticas, con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar el informe de investigación acerca de la gestión de calidad y capacitación. El cuestionario está bajo una escala nominal. (Anexo 5)

4.5. Plan de análisis

Según Díaz (2019), el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar, El software a usar en el procesamiento, El nivel de significancia fijado para las pruebas estadística.

Se recogió los datos mediante la técnica (encuesta), se tabularon de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Los datos fueron ingresados a una base de datos de Microsoft Excel para luego ser exportados a una base de datos en el software PASW Statistics versión 18.0, para su respectivo procesamiento, luego en el paquete Microsoft Office (Word, Excel) se realizó el análisis y la interpretación de los datos obtenidos por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue revisado por el programa SPSS y validado (con el método juicio del experto) por especialistas, lo cual permitió dar conclusiones viables a cada uno de los objetivos planteados.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 2:

Matriz de Consistencia

Titulo	Planeamiento del problema	Objetivos	Variable	Hipótesis	Metodología	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Gestión de calidad y capacitación en las Mypes rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021	¿Qué características tienen la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021?	Objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021	Gestión de calidad	Hernández (2018), las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. En la	Diseño no experimental – transversal – descriptivo Población Trabajadores de las Mypes del rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura.	Técnica Entrevista Instrumento Cuestionario	Base de datos en Microsoft Excel. Paquete estadístico software PASW Statistics versión 18.0. paquete Microsoft Office (Word, Excel)
		Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las características demográficas de los propietarios y trabajadores de las 	Capacitación				

		<p>MYPE del rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las características del nivel de gestión de calidad en las MYPE del rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021 • Identificar las características de los factores significativos de gestión de calidad en las MYPE del rubro boticas de la Urbanización Santa 		<p>investigación no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.</p>	<p>Muestra: 12 trabajadores</p>		
--	--	---	--	---	--	--	--

		<p>Margarita Piura, año 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las características de los tipos de capacitación en las MYPE del rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021 • Identificar las características de los beneficios de capacitación de las MYPE del rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021. 					
--	--	---	--	--	--	--	--

Nota: Elaborado por el autor.

4.7.Principios éticos

La universidad Uladech, (2019) brinda principios éticos para desarrollar un trabajo eficiente. Aquellos que fueron fundamentales para la investigación (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, 2019). Los principios éticos que se utilizaron son los siguientes:

Protección de la persona: Mediante este principio se protegió la información, además de los derechos fundamentales de los propietarios y trabajadores de las Mype, rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura en el distrito de Piura que participaron voluntariamente de la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado: Se les informo sobre los propósitos y fines de la investigación a los propietarios y trabajadores de la Mype, rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura, que participaron en la investigación teniendo derecho de estar informados.

Beneficencia y no-maleficencia: En tal principio, en la investigación se tuvo importancia ante la unidad de análisis adoptando ciertas conductas ante la participación del presente proyecto siguiendo reglas generales.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: En la investigación se respetó la dignidad de los animales, el cuidado del medio

ambiente y las plantas, las cuales se tomaron decisiones optimas a disminuir las acciones evitando daños a la naturaleza.

Justicia: En la presente investigación existió justicia y bien común ante el interés personal de los propietarios y trabajadores de la Mype, rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura, ya que estuvieron obligados a tratar de forma equitativa a quienes participan en el proceso, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica: Se evitó el engaño en todos los aspectos de la investigación, evaluando y declarando los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar su participación de la investigación de los propietarios y trabajadores de las Mype, rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura.

Consentimiento

Solo se trabajaron con los propietarios y trabajadores de las MYPES, rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita, Piura, que aceptaron voluntariamente participaron en el presente trabajo.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1:

Características demográficas de los trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

Características demográficas	n	%
Edad		
De 18 a 28	2	16.70
De 29 a 40	9	75.00
De 40 a más	1	8.30
Total	12	100.00
Genero		
Masculino	8	66.70
Femenino	4	33.30
Total	12	100.00
Grado de instrucción		
Secundaria	3	25.00
Técnica	7	58.30
Universitaria	2	16.70
Total	12	100.00
Años de la empresa en el mercado		
1 a 2	3	25.00
2 a 4	6	50.00
4 a más	3	25.00
Total	12	100.00
Años laborando en la empresa		
1 a 2 años	4	33.30
2 a 4 años	6	50.00
4 a más	2	16.70
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

Tabla 2:

Características del nivel de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Nivel de gestión de calidad	n	%
Instalaciones seguras		
Si	8	66.70
No	4	33.30
Total	12	100.00
Prestan servicio de calidad		
Si	7	58.30
No	5	41.70
Total	12	100.00
Persona a disposición del cliente		
Si	3	25.00
No	9	75.00
Total	12	100.00
Interés por escuchar y solucionar problemas		
Si	10	83.30
No	2	16.70
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

Tabla 3:

Características de los factores significativos de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Factores significativos de gestión de calidad	n	%
Se siente satisfecho en la empresa		
Si	9	75.00
No	3	25.00
Total	12	100.00
Contribuye a la mejora		
Si	7	58.30
No	5	41.70
Total	12	100.00
Usa técnicas modernas		
Si	8	66.70
No	4	33.30
Total	12	100.00
Dificultad en trabajo en equipo		
Si	7	58.30
No	5	41.70
Total	12	100.00
Usa técnicas de rendimiento		
Si	3	25.00
No	9	75.00
Total	12	100.00
Capacitación para eficiencia de gestión		
Si	10	83.30
No	2	16.70
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

Tabla 4:

Características de los tipos de capacitación en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Tipos de capacitación	n	%
Recibe algún tipo de capacitación		
Si	5	41.60
No	7	58.40
Total	12	100.00
Importancia de actividad de capacitación		
Si	7	58.30
No	5	41.70
Total	12	100.00
Desarrollo de competencias		
Si	6	50.00
No	6	50.00
Total	12	100.00
Aprendizaje en sí mismo		
Si	8	66.70
No	4	33.30
Total	12	100.00
Trabajo en equipo		
Si	10	83.30
No	2	16.70
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

Tabla 5:

Características de los beneficios de capacitación de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Beneficios de la capacitación	n	%
Recibe capacitación empresarial		
Si	3	25.00
No	9	75.00
Total	12	100.00
Eficiencia en la capacitación empresarial		
Si	10	83.30
No	2	16.70
Total	12	100.00
Habilidades en el puesto		
Si	8	66.70
No	4	33.30
Total	12	100.00
Desempeño apropiado		
Si	7	58.30
No	5	41.70
Total	12	100.00
Uniformidad en el desempeño		
Si	6	50.00
No	6	50.00
Total	12	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

5.2. Análisis de los resultados

Gestión de calidad

Objetivo específico 1: Conocer las características demográficas de los propietarios y trabajadores de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

En referencia a la tabla 1, podemos determinar respecto a las características demográficas de los propietarios y trabajadores, el 75% comprenden la edad de 29 a 40 años, además el 66.7% son hombres, el 58.3% tienen un grado de instrucción técnica, el 41.7% tienen entre 1 a 2 años en el mercado, y por último el 50% es decir la mitad de los encuestados tienen entre 2 a 4 años laborando en la empresa. Estos resultados coinciden con los encontrados en la investigación realizada por Garcia (2021) quien señaló que el 71% comprenden la edad de 30 a 40 años, además el 65% son hombres, el 57% poseen un grado de instrucción de nivel técnico, el 42% tienen 2 años en el mercado, y el 55% tienen 3 años laborando en la empresa.

Sin embargo, se contrasta con la investigación de Mamani (2019) las cuales determino que el 80% comprenden la edad de 45 a 55 años, además el 70% son hombres, el 65% tienen un grado de instrucción universitaria, el 52% tienen 4 en el mercado, y por último el 75% es tienen 6 años laborando en la empresa.

Edad: Según lo señalado en la tabla 1, el 75% comprenden la edad de 29 a 40 años, los cuales ante la expectativa de Abad (2018) deduce que es importante

que los encargados del negocio sean personas adultas y con mayores experiencias en el rubro en la cual desempeñan. Ante ello, se demuestra que la mayoría tienen entre 29 a 40 años debido a que con el transcurso de vida laboral adquieren experiencias y conocimientos para poder llevar un desarrollo de negocio eficiente.

Grado de instrucción: Según lo señalado en la tabla 1, el 58.30% tienen un grado de instrucción técnica. Según las expectativas de Mendoza (2018), deduce que el nivel educativo de una persona es el nivel más alto de estudios completados o continuados, independientemente de que los haya completado o no de manera temporal o permanente, puesto que depende del grado educativo se tiene la mayor confiabilidad en conocimientos teóricos y prácticos. Ante ello se demuestra que la mayoría tienen un grado de instrucción técnica, las cuales podemos decir que están capacitados para poder aplicar los conocimientos adquiridos llevando de forma eficiente el desarrollo de la empresa, en este caso la botica.

Conocimiento de mercado: Según lo encontrado en la tabla 1, el 41.70% tienen entre 1 a 2 años en el mercado. Según (Pérez, 2019) deduce que conocer el mercado significa más que ser consciente de él. Significa profundizar en su naturaleza y saber sintetizar y analizar: su estructura, características y factores organizativos, para mejorar las decisiones de marketing relacionadas con ella. Ante ello, se demuestra que la minoría tienen entre 1 a 2 años en el mercado,

resultado la cual es un poco preocupante en cuanto al manejo del negocio ya que son pocos los que conocen el movimiento y la forma de negocio.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Podemos determinar en la tabla 2 tomando como referencia el nivel de gestión de la calidad, el 66,70% de los trabajadores infiere que el establecimiento de la farmacia es seguro y cumple con los estándares de seguridad. Un resultado cercano a Moran (2015) afirma que los empleados son una parte clave de la atención y buena voluntad del cliente, lo que también se refleja en la seguridad que se brinda a los clientes.

Es importante recalcar que una norma de seguridad es un formulario genérico o de referencia creado dentro de una empresa con el propósito de difundir lineamientos que ayuden a prevenir o evitar accidentes y/o enfermedades en el trabajo (posipedia, 2019). Esto demuestra que la mayoría de los encuestados indican que el establecimiento de la farmacia es seguro y cumple con los estándares de seguridad.

También observamos en la tabla 2, que el 58,30% deduce que la farmacia sí brindaba servicios de calidad de acuerdo a las condiciones del contrato según el área de trabajo. Sin embargo, el 75% concluyó que no siempre hay alguien en la dirección de la farmacia que pueda resolver cualquier problema que

pueda surgir a los clientes. Además, el 83% de los empleados están interesados en escuchar y resolver los problemas de los clientes.

Los resultados también son similares a los de Vilela (2014), la cual concluye “que la mayoría de los trabajadores no adquieren competencias laborales. Los resultados también se acercan a los de Abad (2018), quien concluyó que se espera que los microempresarios brinden mejor calidad de atención, publicidad y seguridad en las instalaciones”.

En cuanto a los servicios de calidad, Larrea (2018) en su libro *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*, define la calidad de servicio como un conjunto de procesos encaminados a mejorar el servicio al cliente y mejorar la relación entre los consumidores y las marcas. y acción. La clave de este apoyo es crear un entorno positivo, útil y amigable para que pueda construir buenas relaciones y dejar una impresión positiva en sus clientes. Brindar un servicio de calidad debe verse como una cultura organizacional más que como una estrategia o disciplina comercial.

En cuanto a los resultados, se determinó que la mayoría de los trabajadores no siempre hay alguien en la dirección de la farmacia que pueda resolver algún problema o inquietud que pueda surgir a los clientes, sin embargo, están interesados en escuchar y resolver los problemas de los clientes.

Objetivo específico 3: Identificar los factores significativos de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

Se determina que el 75% de los trabajadores si se siente satisfechos trabajando en esta empresa (botica), El resultado coincide con Chinchá (2019) en su investigación *Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en la cadena de boticas AFJA 2019* en donde señala que, para que un colaborador sea productivo en la empresa debe estar satisfecho. Así mismo, concuerda con Barrios (2016) señala que la satisfacción del trabajador esta íntegramente ligada al compromiso laboral, a la motivación y la productividad.

Asimismo, Palomino (2018) determinó que, en cuanto a los elementos de liderazgo efectivo, la comunicación de metas y objetivos rescatados, así como la atención al desarrollo de los colaboradores disfrutando de un ambiente laboral adecuado, incrementaron la satisfacción laboral.

El 58,3% de los encuestados cree que la gestión de calidad ayuda a mejorar el desempeño de la farmacia. Resultado cercano con Abad (2018), la cual en su estudio concluyó que la Gestión de Calidad tiene un papel muy positivo en el desarrollo de las operaciones y actividades de la organización. Los proyectos pequeños están diseñados para brindar una mejor calidad de atención, apertura y seguridad en las instalaciones.

El 66,70% si utilizaron técnicas modernas para adaptar el entrenamiento. Los resultados son similares a los de Abad, D. (2018) en su estudio que concluyó que Mypes aplica las técnicas de gestión como un programa de mejora continua. El 58,30% de los empleados tiene dificultades para trabajar en grupo. De igual forma, Carrillo & Gómez (2019) también habla de las dificultades y oportunidades que se derivan de la gestión de la calidad y cómo se utilizan para implementar estrategias de gestión para un control, regulación y gestión efectivos.

Por otro lado, el 75% deduce que no utilizan técnicas para conocer el rendimiento en su área de trabajo. Resultado cercano con Araujo (2017) concluyó que los microempresarios no utilizan las tecnologías de la información y comunicación TIC para evaluar a los empleados.

El 83.30% creen que la capacitación si ayuda a realizar una eficiente gestión de calidad.

Esto se reafirma, con el enunciado de Chiavenato (2018), deduce que la capacitación beneficia a los empleados al ayudar a las personas a tomar decisiones y resolver problemas, y a desarrollar confianza, confianza en sí mismos y seguridad en el lugar de trabajo.

Capacitación

Objetivo específico 4: Conocer los tipos de capacitación en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

En referencia a los tipos de capacitación, el 58.40% de los trabajadores no reciben algún tipo de capacitación de actualización en la empresa.

Según Frost (2017), un programa de capacitación es una fuente de información relacionada con cualquier actividad empresarial a través de la cual se difunden conocimientos y se desarrollan y fortalecen habilidades y actitudes de los integrantes para mejorar el desempeño y la eficiencia. dentro de una empresa organizada.

Sin embargo, el 58.30% si creen que es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación.

Álvarez (2019) señala que las charlas son importantes para las organizaciones y beneficiosas para los colaboradores en el contexto en el que se desarrollan. Por lo tanto, los trabajadores deben estar capacitados no solo para asistir a eventos como congresos, sino también para participar en jornadas, seminarios, etc., contenidos que les hagan conocer los servicios que prestan, cambien su perspectiva y les ayuden a innovar, adaptándose siempre a las necesidades de los clientes y las necesidades de la necesidad del mercado.

Por otro lado, el 50% de los trabajadores deduce que la capacitación recibida si les permite desarrollar la competencia requerida en su puesto de trabajo.

Minga (2017) mencionó que la capacitación es una respuesta de una empresa o institución a la necesidad de contar con personal calificado y productivo, ayuda a mejorar el desempeño productivo y potencia las capacidades de los trabajadores mejorando habilidades, actitudes y conocimientos.

El 66.70% indican que la capacitación si les permite aprender por sí mismos.

Según Herrera (2018), mencionó que el entrenamiento ayudó a que todo lo aprendido en la disciplina fuera parte de él y parte importante de su desarrollo como siempre lo fueron las personas en su vida de estudio. Por lo tanto, la capacitación es un recurso para adquirir nuevos conocimientos y habilidades que ayudarán al desarrollo de los colaboradores dentro de su organización. Con el tiempo, es necesario encontrar formas de aportar nuevas ideas y conceptos.

Objetivo específico 5: Identificar los beneficios de capacitación de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Se determina respecto a los beneficios de la capacitación, el 75% de los trabajadores deducen que no reciben capacitación por parte de la empresa

Según Minga (2017), el propósito de la capacitación es orientar los mejores recursos y entregar el mejor producto final o el más alto nivel de servicio.

Los resultados se correlacionan con los reportados por Bravo (2018), quien encontró que el 50% de las empresas encuestadas no capacitaba a sus empleados, en cuyo caso las Mypes deberían considerar capacitaciones a largo plazo. Sin embargo, los mismos resultados obtenidos difieren de los mencionados por Frías (2019), quien refiere que en la actualidad las empresas suelen invertir montos presupuestarios en programas organizados de formación de trabajadores para incrementar la productividad y generar una ventaja competitiva en el mercado.

Sin embargo, el 83.30% califican buena la capacitación que es brindada por la empresa.

Chiavenato (2017) afirma que la capacitación beneficia a las organizaciones porque conduce a mayores ganancias y actitudes más positivas, mejora el conocimiento del trabajo en todos los niveles y la estabilidad de los empleados. Por lo tanto, se concluyó que las Mypes necesitan ser altamente capacitadas con contenidos de interés para mejorar las actitudes de los cooperantes.

El 66.70% consideran que si tienen habilidades que el puesto exige.

Giarratana (2018) afirma que existen muchas razones para brindar capacitación a los empleados. La formación ayuda a las personas a cumplir con los requisitos de un puesto demandado y aumentar su satisfacción. Posibilita y elimina la consecución de objetivos personales. Miedo a la incompetencia o la ignorancia.

El 58.30% considera que el desempeño si es apropiado según los requerimientos del cliente.

Pérez (2019) argumenta que la capacitación para mejorar el desempeño de los empleados es fundamental para que las empresas sigan siendo competitivas en el mercado. Esto les da confianza a los empleados en sus habilidades. Por lo tanto, los empleados deben capacitarse continuamente para que puedan hacer un mejor trabajo de acuerdo con las demandas de los clientes. Asimismo, orientar a los empleados a desarrollar las competencias que necesitan a través de planes de formación y formarse en consecuencia es importante ya que aporta grandes beneficios a la empresa.

El 50% si consideran que después de la capacitación la botica recibe más clientes debido a que tienes más uniformidad en el desempeño del área.

González se toma muy en serio el punto anterior, diciendo que ser más popular en la empresa depende de cómo se trate a los trabajadores y de los servicios que brinden, por lo que tienen que capacitar continuamente a sus empleados. Los clientes conocen e identifican a Mype en la industria.

VI. Conclusiones

Respecto al objetivo específico 1, en cuanto a las características demográficas de los propietarios y trabajadores de las Mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, se determinó que la mayoría comprenden la edad de 29 a 40 años. La mayoría de los encuestados son de género masculino, tienen un grado de instrucción técnica, y tienen entre 2 a 4 años laborando en la empresa. La minoría tienen entre 1 a 2 años en el mercado. Estos resultados demuestran que los representantes y trabajadores son personas adultas jóvenes las cuales tienen capacidad y conocimiento para desarrollar en la empresa, además poseen un grado de instrucción técnica que les permite desenvolverse en la ejecución de atención. Sin embargo, tienen regular experiencia en el campo de mercado respecto al rubro de negocio.

Respecto al objetivo específico 2, en cuanto al nivel de gestión de calidad en las Mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, se determinó que la mayoría deduce que el establecimiento de la farmacia es seguro y cumple con los estándares de seguridad, además deduce que la farmacia sí brinda servicios de calidad de acuerdo a las condiciones del contrato, concluyó que no siempre hay alguien en la dirección de la farmacia que pueda resolver cualquier problema que pueda surgir a los clientes. Por último, están interesados en escuchar y resolver los problemas de los clientes. Ello se deduce que existe eficiencia en el cumplimiento de estándares de seguridad, además de los beneficios de los trabajadores respecto a las condiciones de contrato.

Respecto al objetivo específico 3, en cuanto a los factores significativos de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, la mayoría de los trabajadores si se siente satisfechos trabajando en esta empresa (botica), deducen que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la botica, además si utilizan técnicas modernas para adaptarse a la capacitación. Por otro lado, la mayoría deduce que no utilizan técnicas para conocer el rendimiento en su área de trabajo y creen que la capacitación si ayuda a realizar una eficiente gestión de calidad. Ello determina que existe satisfacción de trabajo de las normas y reglas que existen en la política de la empresa, además del conocimiento de la mejora de rendimiento de la empresa.

Respecto al objetivo específico 4, en cuanto a los tipos de capacitación en las Mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, la mayoría de los trabajadores no reciben algún tipo de capacitación de actualización en la empresa, si creen que es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación. La mayoría relativa deduce que la capacitación recibida si les permite desarrollar la competencia requerida en su puesto de trabajo. Por último, la mayoría indican que la capacitación si les permite aprender por sí mismos. Lo cual se determina que los trabajadores no reciben algún tipo de capacitación la cual les permita estar actualizados en sus deberes y obligaciones, sin embargo, reconocen que la capacitación es importante para que la empresa tenga y ofrezca actualizaciones sobre el producto.

Respecto al objetivo específico 5, en cuanto a los beneficios de capacitación de las Mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, la mayoría de los trabajadores deducen que no reciben capacitación por parte de la empresa, califican buena la

capacitación que es brindada por la empresa, consideran que si tienen habilidades que el puesto exige; y, consideran que el desempeño si es apropiado según los requerimientos del cliente. La mayoría relativa si consideran que después de la capacitación la botica recibe más clientes debido a que tienes más uniformidad en el desempeño del área. Ello determina que los trabajadores de las Mypes de estudio no tienen acceso de tener capacitación por parte de cada una de las boticas, sin embargo, se sienten con habilidades para esta en ese puesto. Además, el desempeño ante la atención es el apropiado.

VII. Recomendaciones

- Capacitar sobre la importancia y beneficios de su correcta aplicación a través de entrevistas con personal adecuado y debidamente capacitado.
- Entregar implementación a través de una estrategia orientada al cliente, y el cliente capturará estas debilidades a través de una encuesta proporcionada por el gerente.
- Brindar incentivos y/o reconocimientos a los empleados que implementen la gestión de la calidad de manera proactiva dentro de la empresa.
- Implementar o agregar técnicas de observación, evalúe y vea cómo el servicio al cliente puede mejorar y corregir o eliminar los problemas que tienen los empleados en la prestación del servicio.
- Realizar un curso presencial o virtual sobre la aplicación de la gestión de calidad en la empresa, luego defina sus procesos e implemente manuales organizacionales y funcionales.
- Aplicar cursos virtuales o presenciales sobre diferentes técnicas de formación, entregar materiales didácticos, materiales de lectura y generar debate. De esta manera, será posible entregar información pedagógica y concreta
- Implementar temas de capacitación sobre gestión ambiental, gestión empresarial, gestión del cambio, resolución de problemas, ventas, publicidad y más.

Referencias Bibliográficas

- Abad, C. M. (2018). *Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las Mype rubro farmacias, ubicadas en la av. Ignacia Scheffer, Tambogrande, año 2018*. Piura: Uladech. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3256959>
- Aguirre, K. E. (2020). *Nivel de capacitación sobre las Buenas Prácticas de Almacenamiento y el grado de cumplimiento en el Servicio de Farmacia del Hospital Municipal Los Olivos 2020*. Lima: Uladech. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/5021>
- Alberca, D. P. (25 de junio de 2018). *Caracterización de la Calidad del Servicio al Cliente y Rentabilidad en las MyPes en el Sector Servicio, Rubro Restaurantes del Distrito de Pampas de Hospital – Tumbes, 2017*. (U. C. Chimbote, Ed.) Recuperado el 03 de noviembre de 2020, de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1434755>
- Alberca, P. V., & Piñin, L. M. (2021). *Capacitación del personal y productividad laboral en la empresa Corporación Poly Negocios E.I.R.L., San Juan de Lurigancho año 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3072804>
- ANABIF. (2019). *ASOCIACION NACIONAL DE BOTICAS Y FARMACIAS INDEPENDIENTES DEL PERU*. Lima. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Oficios/Otras_Instituciones/CARTA-S-N-BOTICAS-20191112.pdf
- Arbildo, I. T. (2018). *Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2018*. Lima: Uladech. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/8402>
- Cabrera, S. S. (2018). *Modelo de gestión de calidad para la empresa “JARDINSA”*. Ambato - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2464/1/76751.pdf>

- Chincha, M. A. (2019). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en la cadena de boticas AFJA 2019*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3071767>
- Díaz, S. C. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Duque, B. K. (2019). *Caracterización de gestión de calidad y productividad de las Mype, rubro boticas centrales de Chulucanas-Piura, año 2019*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_2dea5326ddeafcf5517327be4ebcd712
- España, A. L. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*. Guayaquil: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Flores, B. M. (2019). *Caracterización del servicio al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro botica, caso: Medic Pharma E.I.R.L, del distrito de Cerro Azul – Cañete, 2019*. Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3121118>
- Flores, B. M. (2020). *Propuesta de mejora del servicio al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Botica, caso: Medic Pharma E.I.R.L, del distrito de Cerro Azul - Cañete, 2020*. Cañete: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3100833>
- Flores, R. J. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el periodo 2018*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2895421>
- García, F. G. (2021). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mypes rubro boticas del centro de Huancabamba – Piura, año 2021*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13032/22376?show=full>

- Guevara, R. R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas en el sector comercio-rubro boticas en la ciudad de Tingo María-provincia de Leoncio Prado, periodo 2019*. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18262?show=full>
- ISO. (25 de agosto de 2020). *¿Qué es la gestión de la calidad?* Obtenido de ¿Qué es la gestión de la calidad?: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Jimenez, A. Y. (2019). *Caracterización de la competitividad y la capacitación de las MYPES del sector hotelero en el distrito de Pariñas, provincia de Talara, año 2016*. Sullana: Uladech. Recuperado el 12 de enero de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10574/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_AGURTO_JIMENEZ_ANDREA_YOLANDA.pdf?sequence=4
- Larrea, P. (2018). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. España: Diaz de Santos.
- Mamani, D. J. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector comercio rubro boticas AV. Bolognesi del distrito de Tacna 2018*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_c1d5727efcaa6b40f07e50628176dfe0
- Mamani, D. J. (26 de setiembre de 2019). *Gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector comercio rubro boticas AV. Bolognesi del distrito de Tacna 2018*. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de SUNEDU: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1431519>
- Martínez, R. M., Salas, R. G., & Salazar, A. d. (2016). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*. Ecuador. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3638>
- Mendoza, C. A. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el periodo 2018*.

- Lima: Universidad Norbert Wiener. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1769/TITULO%20-%20Romero%20Mendoza%2c%20%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, L. M. (2018). *Gestión de calidad con el uso de Marketing Mix de la micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro boticas de la av. Mariano Pastor Sevilla del distrito de Villa El Salvador, 2018*. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/12065?show=full>
- Orozco, L. C. (2019). *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana Piura año 2019*. Piura: Uladech. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1062>
- Pérez, D. (2019). *El Conocimiento del Mercado: análisis de Clientes, Intermediarios y competidores*. eoi.
- posipedia. (2019). *Modelo guía para la elaboracion de estandares de seguridad*. Positiva. Obtenido de <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2018/09/modelo-guia-elaboracion-estandares-seguridad.pdf>
- Prado, B. X. (2017). *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”*. Ibarra: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG%20572%20TESIS.pdf>
- Sánchez, G. P. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing de las Mypes rubro boticas del distrito Pichanaki, 2018*. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13886?show=full>
- Silva, C. A. (2021). *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa cerámicas y Mega Akabados el descuento*. Riobamba Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8637/1/7.->

TESIS%20%20Cristian%20Alexander%20Noboa%20Silva.pdf

Tacuri, J. Y. (2019). *Propuesta del manejo de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro Boticas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.*

Piura: Uladech. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13046>

Talledo. (2019). *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro boticas del centro del distrito de las Lomas -Tambogrande, año 2019.* Piura: Uladech.

Uladech, R. (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN.* Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Viera, C. A. (05 de marzo de 2020). *¿Cuál es el objetivo fundamental de las normas ISO?*

Obtenido de ¿Cuál es el objetivo fundamental de las normas ISO?:

<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas->

[iso/#:~:text=Las%20normas%20ISO%20son%20un,de%20productos%20en%20la%20industria.](https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/#:~:text=Las%20normas%20ISO%20son%20un,de%20productos%20en%20la%20industria.)

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades del curso de taller IV																	
N°	Actividades	Año 2022-2 Semestre II															
		JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		1	Elaboración de proyecto	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto al jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				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	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el jurado de la investigación													X			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X		
15	Redacción de artículo científico															X	

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
<input type="checkbox"/> Libreta	15.00	1	15.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	3.50	2	7.00
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<input type="checkbox"/> Internet	80.00		80.00
<input type="checkbox"/> Compra de una laptop	1500.00		1500.00
<input type="checkbox"/> Asesoría	500		500
Sub total			2202.00
Gastos de viaje	10	4	40.00
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			2242.00

Anexo 3: Cuadro de sondeo

N°	Razón social	Dirección
01	Y S	Urbanización Santa Margarita Piura
02	R. C.C	Urbanización Santa Margarita Piura
03	M.P.C	Urbanización Santa Margarita Piura
04	C.P.C	Urbanización Santa Margarita Piura

Anexo 4: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Investigador principal del proyecto: Flores Calle Bélgica Masiel

Estimado participante *Andrea Jimena Amico León*

El presente cuestionario tiene como propósito la recopilación de información acerca de:
GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA, PIURA, AÑO 2021.

La presente investigación informara sobre la puesta en práctica de **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA, PIURA, AÑO 2021.** Así mismo la información que se recabe de este cuestionario será presentada en un informe de investigación para **optar el título profesional de licenciada en administración,** otorgado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Conforme a la ley N° 29733 denominada Ley de protección de datos personales.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y solo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre del estudio, puedes comunicarte con el investigador principal: Bélgica Masiel Flores Calle al celular: 969061157, o al correo: belgicaflores998@gmail.com.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidenta del comité Institucional de Ética en la investigación de la Universidad los Ángeles de Chimbote, celular: (+51043) 327-933, e-mail: zlimayh@uladech.edu.pe.

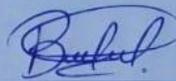
Obtención de Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio, el (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



Soledad Amico León
GERENTE GENERAL
FARMAPIURA
S.A. - PERFUMERIA

FIRMA



FIRMA

Bélgica Masiel Flores Calle



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta n° 01- 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): *Rosa Chiroque Bienfuego*
Representante legal.
Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Bélgica Masiel Flores Calle**, con código de matrícula N° **0811162206**, de la Carrera Profesional de **Administración**, ciclo **IX**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "**Gestión de calidad y Capacitación en las MYPE Rubro Boticas de la Urbanización santa margarita, Piura - año 2021**", durante los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su establecimiento. En espera de su amable atención.

Atentamente


Representante legal



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Investigador principal del proyecto: Flores Calle Bélgica Masiel

Estimado participante *Socorro del pilar Alvarado Alamo.*

El presente cuestionario tiene como propósito la recopilación de información acerca de:
GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA, PIURA, AÑO 2021.

La presente investigación informara sobre la puesta en práctica de **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA, PIURA, AÑO 2021.** Así mismo la información que se recabe de este cuestionario será presentada en un informe de investigación para **optar el título profesional de licenciada en administración,** otorgado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Conforme a la ley N° 29733 denominada Ley de protección de datos personales.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y solo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre del estudio, puedes comunicarte con el investigador principal: Bélgica Masiel Flores Calle al celular: 969061157, o al correo: belgicaflores998@gmail.com.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

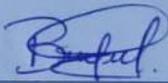
Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidenta del comité Institucional de Ética en la investigación de la Universidad los Ángeles de Chimbote, celular: (+51043) 327-933, e-mail: zlimayh@uladech.edu.pe.

Obtención de Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio, el (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



FIRMA



FIRMA
Bélgica Masiel Flores Calle



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Investigador principal del proyecto: Flores Calle Bélgica Masiel

Estimado participante *Kiara Vega castro*

El presente cuestionario tiene como propósito la recopilación de información acerca de:
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA, PIURA, AÑO 2021.

La presente investigación informara sobre la puesta en práctica de **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA, PIURA, AÑO 2021.** Así mismo la información que se recabe de este cuestionario será presentada en un informe de investigación para **optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas,** otorgado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimboté. Conforme a la ley N° 29733 denominada Ley de protección de datos personales.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y solo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre del estudio, puedes comunicarte con el investigador principal: Bélgica Masiel Flores Calle al celular: 969061157, o al correo: belgicaflores998@gmail.com.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidenta del comité Institucional de Ética en la investigación de la Universidad los Ángeles de Chimbote, celular: (+51043) 327-933, e-mail: zlimayh@uladech.edu.pe.

Obtención de Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio, el (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



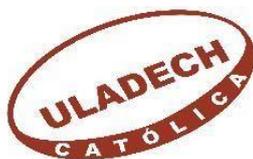
FIRMA



FIRMA

Bélgica Masiel Flores Calle

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROPIETARIOS Y TRABAJADORES

Sr. Empresario:

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración respondiendo al presente cuestionario que tiene por finalidad la elaboración de mi Tesis denominada: **GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPES RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA PIURA, AÑO 2021.**

PREGUNTAS	SI	NO
Variable: Gestión de calidad		
Nivel de gestión de calidad		
¿Las instalaciones de las boticas son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?		
¿Las boticas prestan servicio de calidad, según las condiciones contratadas?		
¿Siempre hay alguna persona de la dirección de la botica a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?		
¿Se encuentra siempre interesado por escuchar y solucionar los problemas del cliente?		
Factores significativos de la gestión de calidad		
¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?		
¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la botica?		

¿Utiliza algunas técnicas modernas?		
¿Encuentra usted alguna dificultad sobre su equipo de trabajo?		
¿Utiliza algunas técnicas para conocer su rendimiento de trabajo?		
¿Cree usted que la capacitación le ayudará a realizar una eficiente gestión de calidad?		
Variable: Capacitación		
Tipos de capacitación		
¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?		
¿Cree usted que es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación?		
¿La capacitación recibida le permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?		
¿La capacitación le permite aprender por si mismo?		
¿La capacitación permite trabajar en equipo?		
Beneficios de la capacitación		
¿Recibe capacitación por parte de la empresa?		
¿Califica usted buena la capacitación brindada por la empresa?		
¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?		
¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?		
¿Consideras que después de la capacitación la botica recibe más clientes debido a que tienes más uniformidad en el desempeño del área?		

Anexo 6: Validación de instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **SILVA JUAREZ RAQUEL**, identificado con **DNI 02846914** con el grado de Magíster en **GERENCIA EMPRESARIAL**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: **CUESTIONARIO**, elaborado por la estudiante **FLORES CALLE, BELGICA MASIEL**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPES RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA PIURA, AÑO 2021**”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Agosto 2022

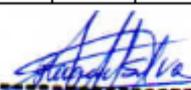


Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
Nivel de gestión de calidad							
1. ¿Las instalaciones de las boticas son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?	X			X	X		SI () NO(x)
2. ¿Las boticas prestan servicio de calidad, según las condiciones contratadas?	X			X	X		SI () NO(x)
3. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección de la botica a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?	X			X	X		SI () NO(x)
4. ¿Se encuentra siempre interesado por escuchar y solucionar los problemas del cliente?	X			X	X		SI () NO(x)
Factores de Gestión de Calidad							
5. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
6. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la botica?	X			X	X		SI () NO(x)
7. ¿Utiliza algunas técnicas modernas?	X			X	X		SI () NO(x)
8. ¿Encuentra usted alguna dificultad sobre su equipo de trabajo?	X			X	X		SI () NO(x)
9. ¿Utiliza algunas técnicas para conocer su rendimiento de trabajo?	X			X	X		SI () NO(x)
10. ¿Cree usted que la capacitación le ayudará a realizar una eficiente gestión de calidad?	X			X	X		SI () NO(x)


Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

Ítems relacionados CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
Tipos de capacitación							
1. ¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
2. ¿Cree usted que es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación?	X			X	X		SI () NO(x)
3. ¿La capacitación recibida le permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?	X			X	X		SI () NO(x)
4. ¿La capacitación le permite aprender por si mismo?	X			X	X		SI () NO(x)
5. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?							SI () NO(x)
Beneficios de la capacitación	X			X	X		
6. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
7. ¿Califica usted buena la capacitación brindada por la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
8. ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?	X			X	X		SI () NO(x)
9. ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?	X			X	X		SI () NO(x)
10. ¿Consideras que después de la capacitación la botica recibe más clientes debido a que tienes más uniformidad en el desempeño del área?	X			X	X		SI () NO(x)


Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO**, identificado con **DNI 02786302** con el grado de Magíster en **DOCENCIA UNIVERSITARIA**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: **CUESTIONARIO**, elaborado por la estudiante **FLORES CALLE, BELGICA MASIEL**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPES RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA PIURA, AÑO 2021**”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Agosto 2022



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
02786302

Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
Nivel de gestión de calidad							
1. ¿Las instalaciones de las boticas son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?	X			X	X		SI () NO(x)
2. ¿Las boticas prestan servicio de calidad, según las condiciones contratadas?	X			X	X		SI () NO(x)
3. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección de la botica a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?	X			X	X		SI () NO(x)
4. ¿Se encuentra siempre interesado por escuchar y solucionar los problemas del cliente?	X			X	X		SI () NO(x)
Factores de Gestión de Calidad							
5. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
6. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la botica?	X			X	X		SI () NO(x)
7. ¿Utiliza algunas técnicas modernas?	X			X	X		SI () NO(x)
8. ¿Encuentra usted alguna dificultad sobre su equipo de trabajo?	X			X	X		SI () NO(x)
9. ¿Utiliza algunas técnicas para conocer su rendimiento de trabajo?	X			X	X		SI () NO(x)
10. ¿Cree usted que la capacitación le ayudará a realizar una eficiente gestión de calidad?	X			X	X		SI () NO(x)


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 02786302

41

Ítems relacionados CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
Tipos de capacitación							
1. ¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
2. ¿Cree usted que es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación?	X			X	X		SI () NO(x)
3. ¿La capacitación recibida le permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?	X			X	X		SI () NO(x)
4. ¿La capacitación le permite aprender por si mismo?	X			X	X		SI () NO(x)
5. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?							SI () NO(x)
Beneficios de la capacitación	X			X	X		
6. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
7. ¿Califica usted buena la capacitación brindada por la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
8. ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?	X			X	X		SI () NO(x)
9. ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?	X			X	X		SI () NO(x)
10. ¿Consideras que después de la capacitación la botica recibe más clientes debido a que tienes más uniformidad en el desempeño del área?	X			X	X		SI () NO(x)


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 02786302

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **LACHIRA ESTRADA DIEGO SALVADOR**, identificado con **DNI 45063280** con el grado de Magíster en **ADMINISTRACIÓN**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: **CUESTIONARIO**, elaborado por la estudiante **FLORES CALLE, BELGICA MASIEL**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPES RUBRO BOTICAS DE LA URBANIZACIÓN SANTA MARGARITA PIURA, AÑO 2021**”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Agosto 2022

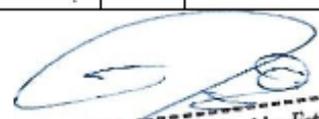


Mg. Ing. Diego S. Lachira Estrada
DNI: 45063280
CIP: 155585

Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
Nivel de gestión de calidad							
1. ¿Las instalaciones de las boticas son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?	X			X	X		SI () NO(x)
2. ¿Las boticas prestan servicio de calidad, según las condiciones contratadas?	X			X	X		SI () NO(x)
3. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección de la botica a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?	X			X	X		SI () NO(x)
4. ¿Se encuentra siempre interesado por escuchar y solucionar los problemas del cliente?	X			X	X		SI () NO(x)
Factores de Gestión de Calidad							
5. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
6. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la botica?	X			X	X		SI () NO(x)
7. ¿Utiliza algunas técnicas modernas?	X			X	X		SI () NO(x)
8. ¿Encuentra usted alguna dificultad sobre su equipo de trabajo?	X			X	X		SI () NO(x)
9. ¿Utiliza algunas técnicas para conocer su rendimiento de trabajo?	X			X	X		SI () NO(x)
10. ¿Cree usted que la capacitación le ayudará a realizar una eficiente gestión de calidad?	X			X	X		SI () NO(x)


 Mg. Ing. Diego S. Lachira Estrada
 DNI: 45063280
 CIP: 155585

Ítems relacionados CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
Tipos de capacitación							
1. ¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
2. ¿Cree usted que es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación?	X			X	X		SI () NO(x)
3. ¿La capacitación recibida le permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?	X			X	X		SI () NO(x)
4. ¿La capacitación le permite aprender por si mismo?	X			X	X		SI () NO(x)
5. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?							SI () NO(x)
Beneficios de la capacitación	X			X	X		
6. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
7. ¿Califica usted buena la capacitación brindada por la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
8. ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?	X			X	X		SI () NO(x)
9. ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?	X			X	X		SI () NO(x)
10. ¿Consideras que después de la capacitación la botica recibe más clientes debido a que tienes más uniformidad en el desempeño del área?	X			X	X		SI () NO(x)


 Mg. Ing. Diego S. Lachira Estrada
 ONI: 45063280
 CIP: 155585

Anexo 7: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

VARIABLE GESTION DE CALIDAD											
	items 1	items 2	items 3	items 4	items 5	items 6	items 7	items 8	items 9	items 10	SUMA
sujeto 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
sujeto 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
sujeto 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
sujeto 4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	12
sujeto 5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	12
sujeto 6	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	12
sujeto 7	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	12
sujeto 8	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	15
sujeto 9	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	17
sujeto 10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	18
sujeto 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
sujeto12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
VARIANZA	0.242	0.265	0.205	0.152	0.205	0.265	0.242	0.265	0.205	0.152	

$$\sum (\text{simbolo sumatorio})$$

$$\alpha (\text{Alfa}) = 1.1$$

$$K (\text{número de items}) = 10$$

$$Vi (\text{Varianza de cada items}) = 0.00191$$

$$Vt (\text{Varianza total}) = 14.7272727$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONCLUSIÓN: En la variable “Gestión de Calidad” se encuesta a 12 trabajadores de las boticas de lo cual según la formula alfa de cronbach, se determinó como resultado final 1.1, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es muy alta la confiabilidad del instrumento.

VARIABLE CAPACITACIÓN											
	items 1	items 2	items 3	items 4	items 5	items 6	items 7	items 8	items 9	items 10	SUMA
sujeto 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
sujeto 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
sujeto 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
sujeto 4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11
sujeto 5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11
sujeto 6	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	12
sujeto 7	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	14
sujeto 8	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	16
sujeto 9	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	18
sujeto 10	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	18
sujeto 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
sujeto12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
VARIANZA	0.265	0.265	0.273	0.242	0.152	0.205	0.152	0.242	0.265	0.273	

$$\sum (\text{simbolo sumatorio})$$

$$\alpha (\text{Alfa}) = 1.1$$

$$K (\text{número de items}) = 10$$

$$Vi (\text{Varianza de cada items}) = 0.00228$$

$$Vt (\text{Varianza total}) = 16.1515152$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONCLUSIÓN: En la variable “Capacitación” se encuesta a 12 trabajadores de las boticas de lo cual según la formula alfa de cronbach, se determinó como resultado final 1.1, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es muy alta la confiabilidad del instrumento.

Anexo 8. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, BELGICA MASIEL FLORES CALLE, identificado (a) con DNI 70630725 y código de estudiante 0811162206 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

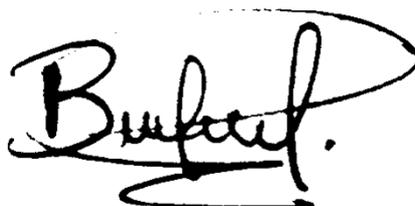
Los datos presentados en los resultados de la Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes y de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria para realizar la investigación titulada: **Gestión de calidad y capacitación en las Mypes rubro boticas de la urbanización Santa Margarita Piura, año 2021**

Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: diciembre 2022



BELGICA MASIEL FLORES CALLE

Anexo 9: Hoja de tabulación

Características del nivel de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Instalaciones seguras cumplen con norma de seguridad	Si	IIIIIIII	8	67.00
	No	III	4	33.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
Prestan servicio de calidad, según condiciones contratadas	Si	IIIIII	7	58.00
	No	IIII	5	42.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
Persona a disposición del cliente para cualquier problema	Si	III	3	25.00
	No	IIIIIIII	9	75.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
Interés por escuchar y solucionar los problemas del cliente	Si	IIIIIIII	10	83.00
	No	II	2	17.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00

Características de los factores significativos de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Satisfacción por trabajar en la empresa	Si	IIIIIIII	9	75.00
	No	III	3	25.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la botica	Si	IIIIII	7	59.00
	No	IIII	5	41.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
Uso de técnicas modernas?	Si	IIIIIIII	8	67.00

	No	III	4	33.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00
Dificultad sobre su equipo de trabajo	Si	IIII	7	58.00
	No	III	5	42.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00
Uso de técnicas para conocer su rendimiento de trabajo	Si	III	3	25.00
	No	IIIIII	9	75.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00
La capacitación ayuda a realizar una eficiente gestión de calidad	Si	IIIIII	10	83.00
	No	II	2	17.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00

Características de los tipos de capacitación en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Recibe Capacitación actualizada	Si	III	5	42.00
	No	IIII	7	58.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00
Es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación	Si	IIII	7	58.00
	No	III	5	42.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00
La capacitación recibida permite desarrollar la competencia requerida.	Si	IIII	6	50.00
	No	IIII	6	50.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00
La capacitación permite aprender por si mismo	Si	IIII	8	67.00
	No	III	4	33.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00
La capacitación permite trabajar en equipo	Si	IIIIII	10	83.00
	No	II	2	17.00
	Total	IIIIIIII	12	100.00

Características de los beneficios de capacitación de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Capacitación por parte de la empresa	Si	III	3	25.00
	No	IIIIIIII	9	75.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
Es buena la capacitación brindada por la empresa	Si	IIIIIIII	10	83.00
	No	II	2	17.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
Tiene habilidades que el puesto exige	Si	IIIIII	8	67.00
	No	III	4	33.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
Considera el desempeño apropiado según los requerimientos del cliente	Si	IIIIII	7	58.00
	No	IIII	5	42.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00
Después de la capacitación existe uniformidad en el desempeño.	Si	IIII	6	50.00
	No	IIII	6	50.00
	Total	IIIIIIIIII	12	100.00

Anexo 10: Figuras

Características del nivel de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

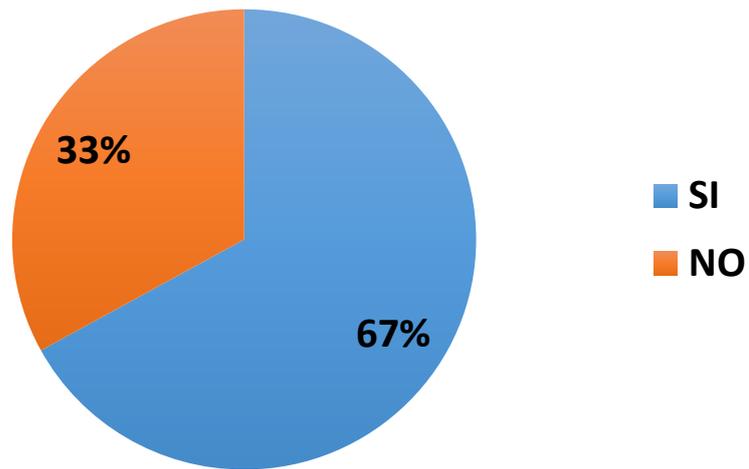


Figura 1: Instalaciones seguras cumplen con norma de seguridad
Fuente: Tabla 1

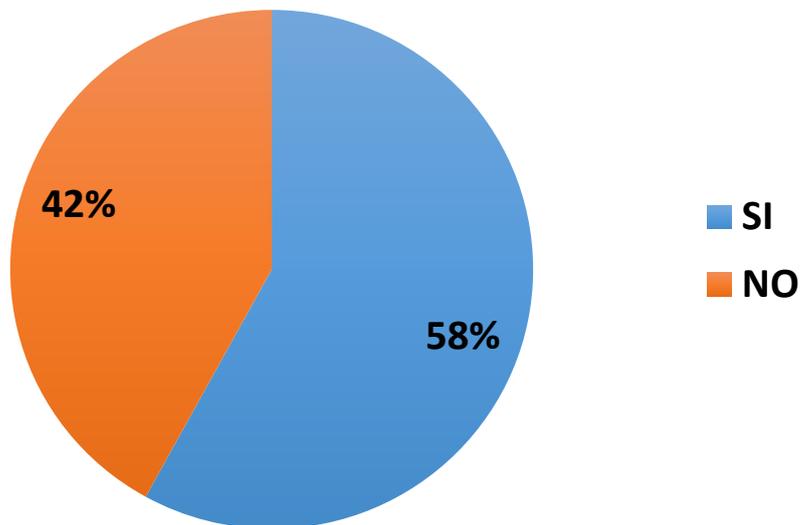


Figura 2: Prestan servicio de calidad, según condiciones contratadas
Fuente: Tabla 1

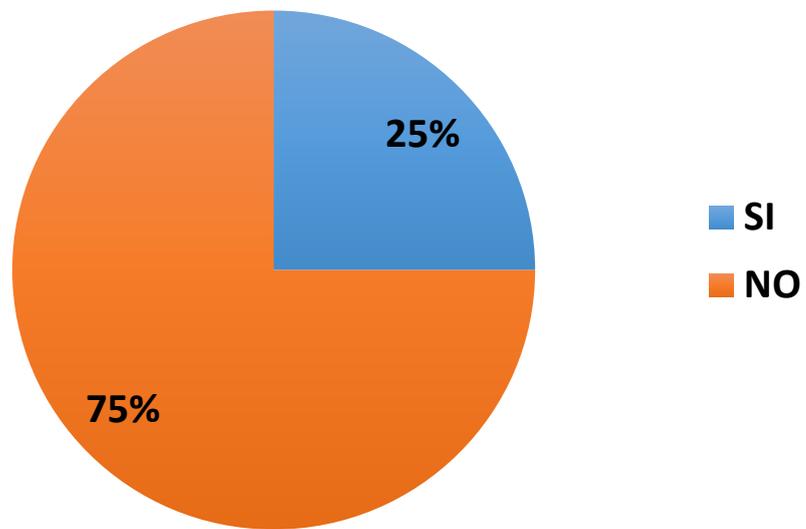


Figura 3: Persona a disposición del cliente para cualquier problema
Fuente: Tabla 1

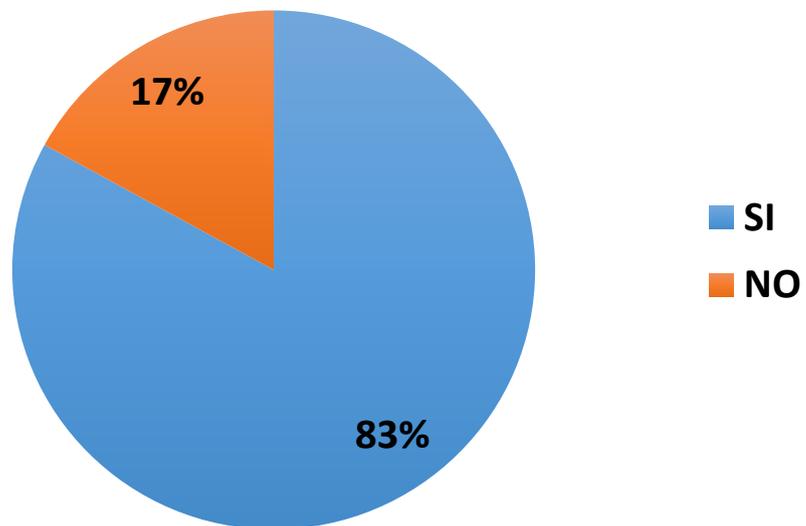


Figura 4: Interés por escuchar y solucionar los problemas del cliente
Fuente: Tabla 1

Características de los factores significativos de gestión de calidad en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021.

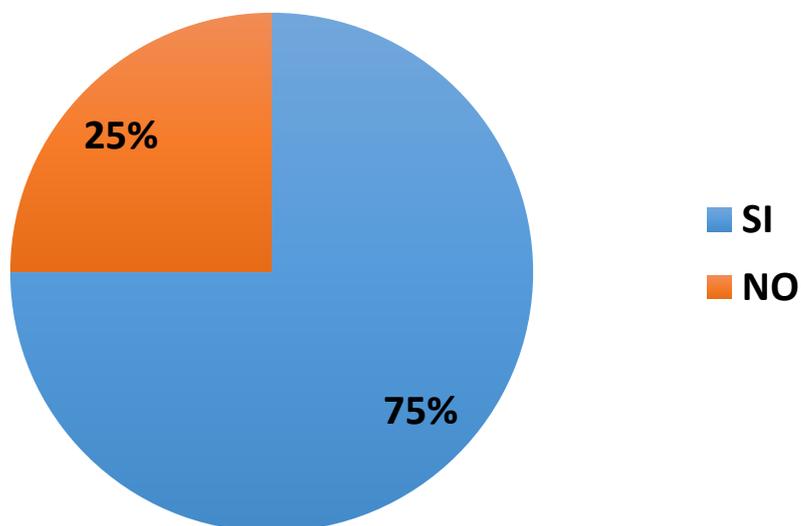


Figura 5: Satisfacción por trabajar en la empresa
Fuente: Tabla 2

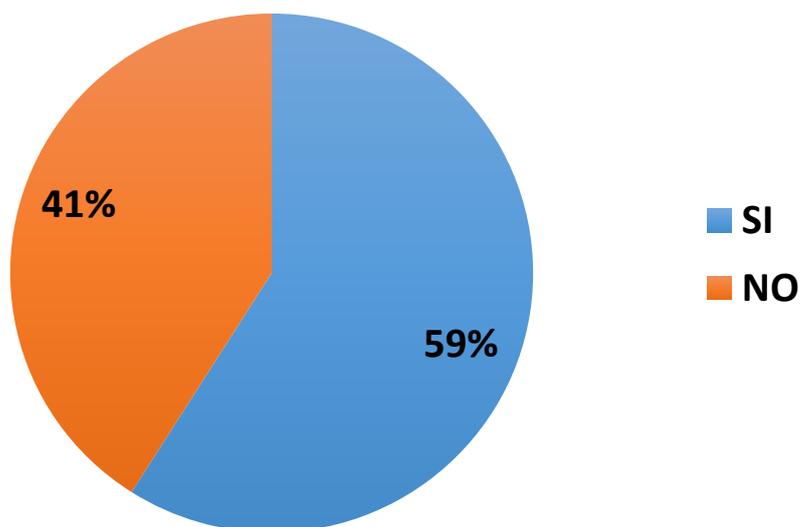


Figura 6: La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la botica
Fuente: Tabla 2

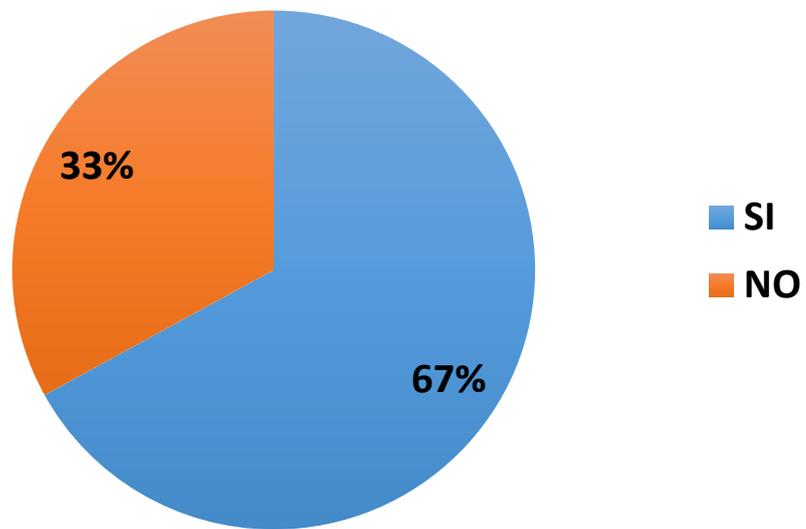


Figura 7: Uso de técnicas modernas
Fuente: Tabla 2

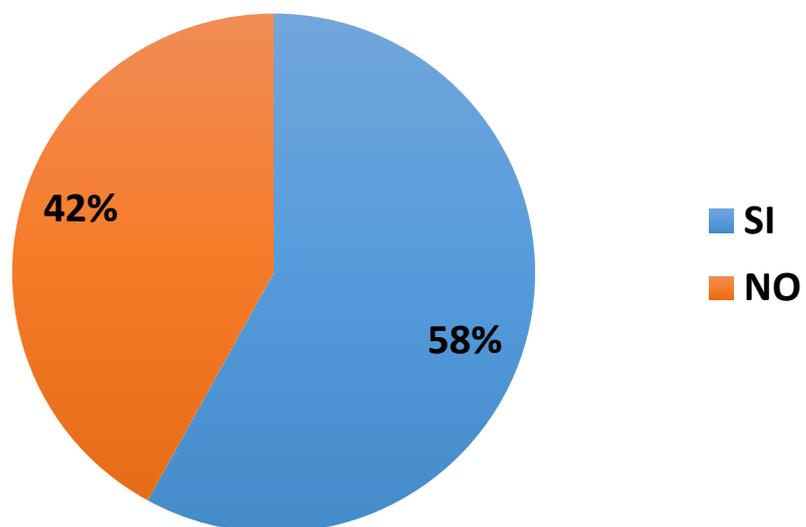


Figura 8: Dificultad sobre su equipo de trabajo
Fuente: Tabla 2

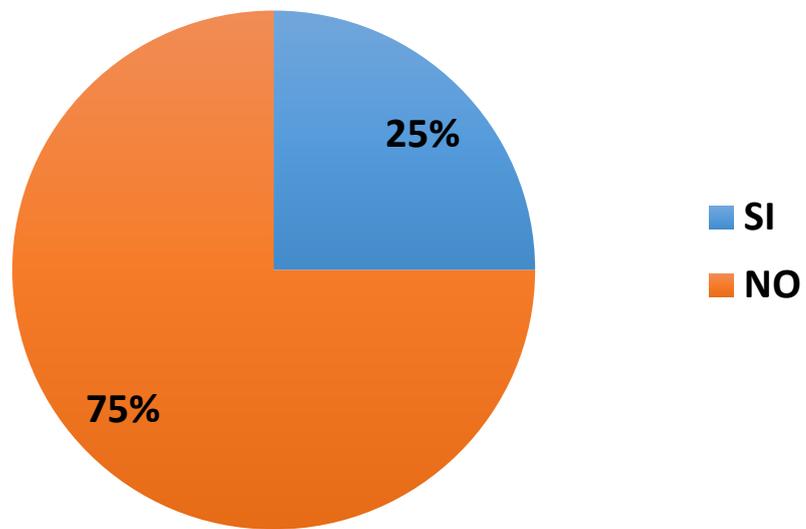


Figura 9: Uso de técnicas para conocer su rendimiento de trabajo
 Fuente: Tabla 2

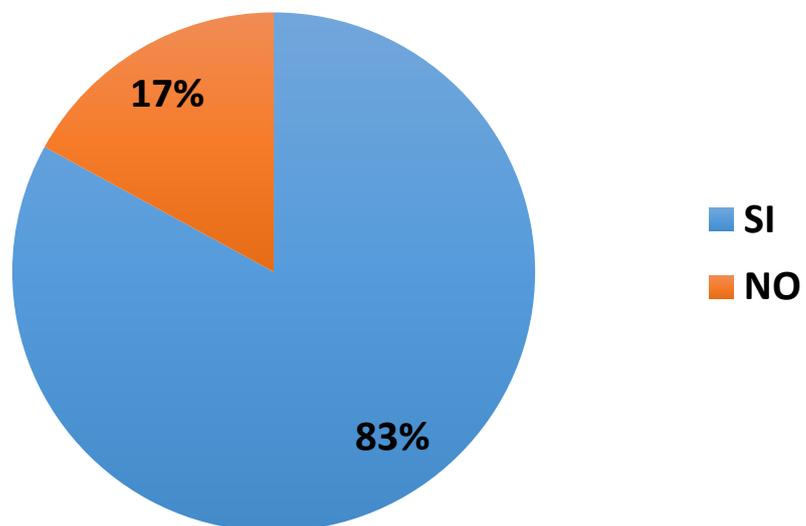


Figura 10: La capacitación ayuda a realizar una eficiente gestión de calidad
 Fuente: Tabla 2

Características de los tipos de capacitación en las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

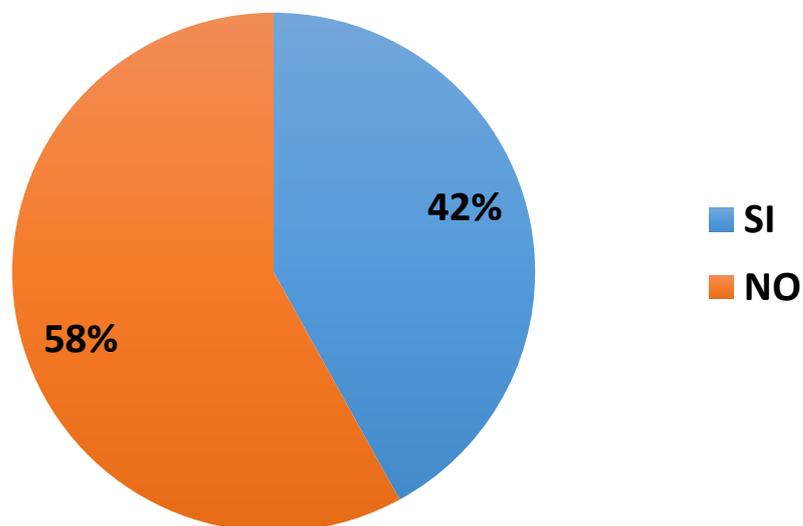


Figura 11: Recibe Capacitación actualizada
Fuente: Tabla 3

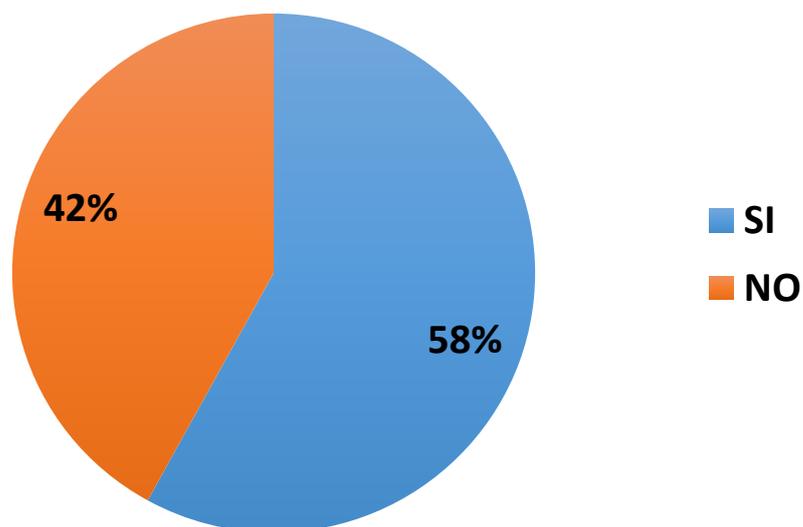


Figura 12: Es importante que la empresa ofrezca actividades de actualización sobre capacitación
Fuente: Tabla 3

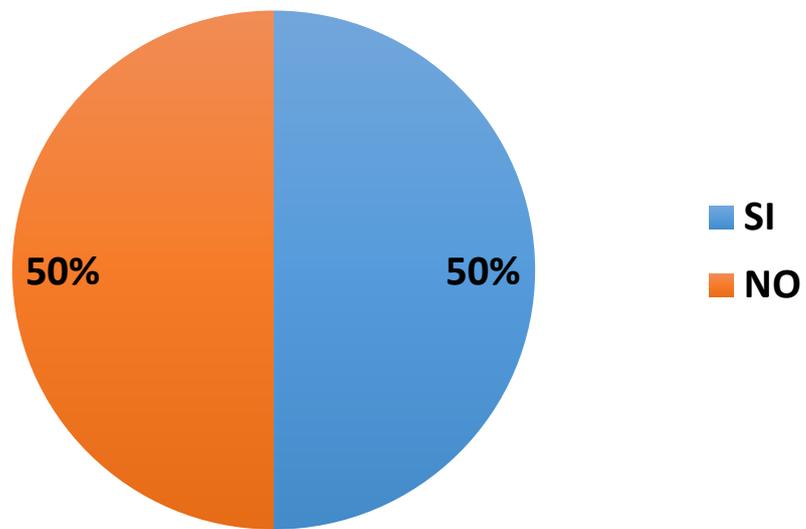


Figura 13: La capacitación recibida permite desarrollar la competencia requerida
 Fuente: Tabla 3

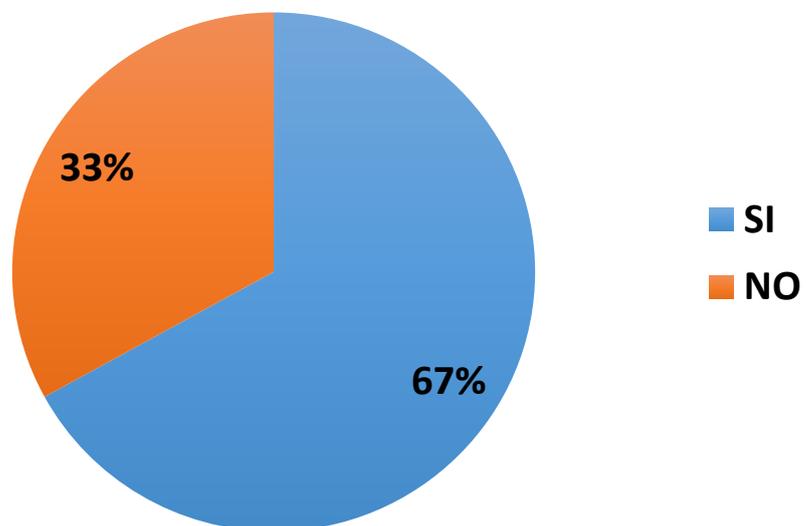


Figura 14: La capacitación permite aprender por si mismo
 Fuente: Tabla 3

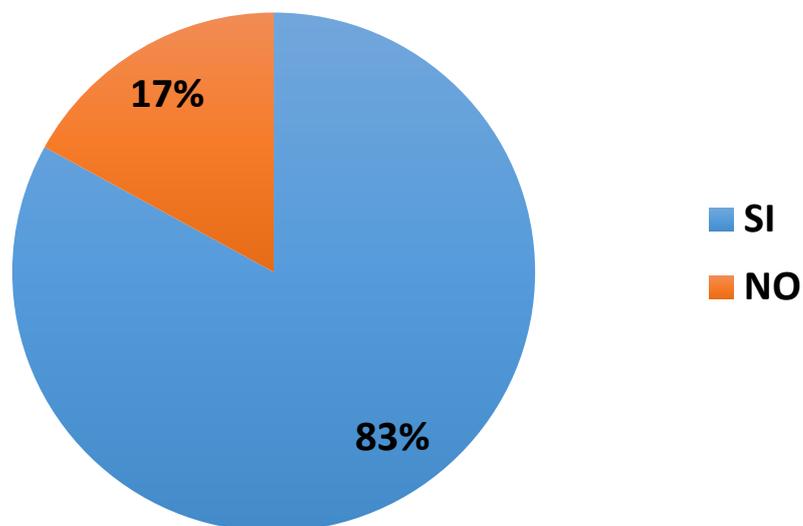


Figura 15: La capacitación permite trabajar en equipo
Fuente: Tabla 3

Características de los beneficios de capacitación de las mype rubro boticas de la Urbanización Santa Margarita Piura, año 2021

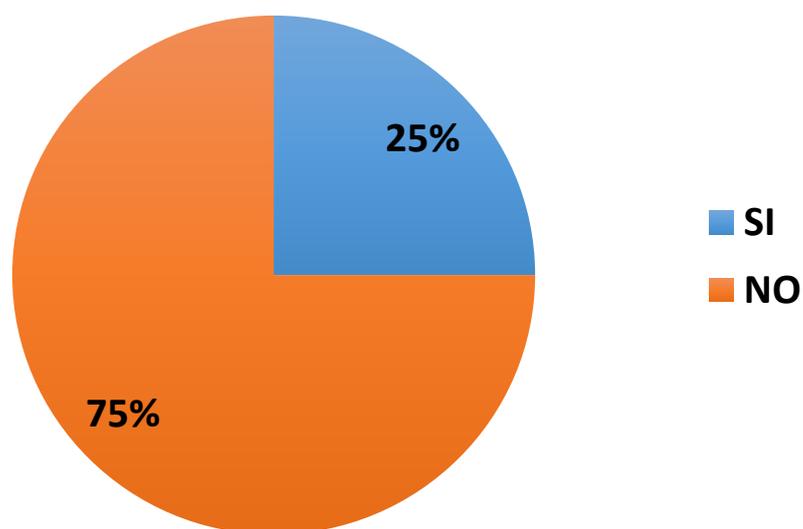


Figura 16: Capacitación por parte de la empresa
Fuente: Tabla 4

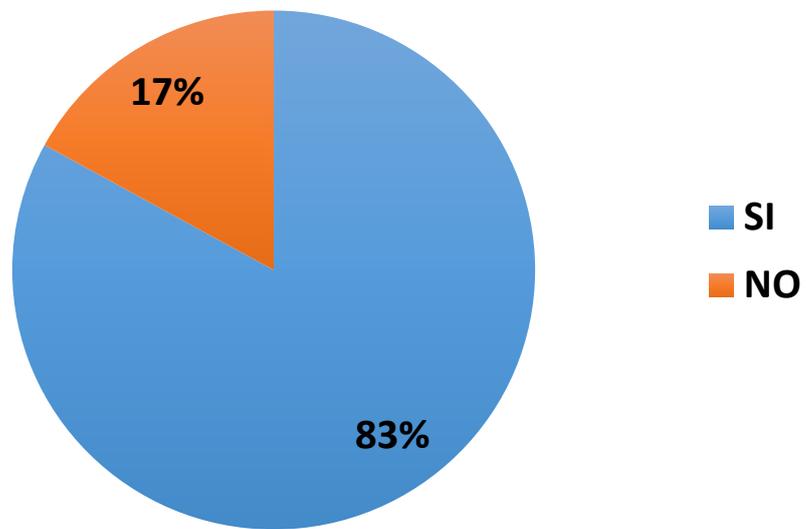


Figura 17: Es buena la capacitación brindada por la empresa

Fuente: Tabla 4

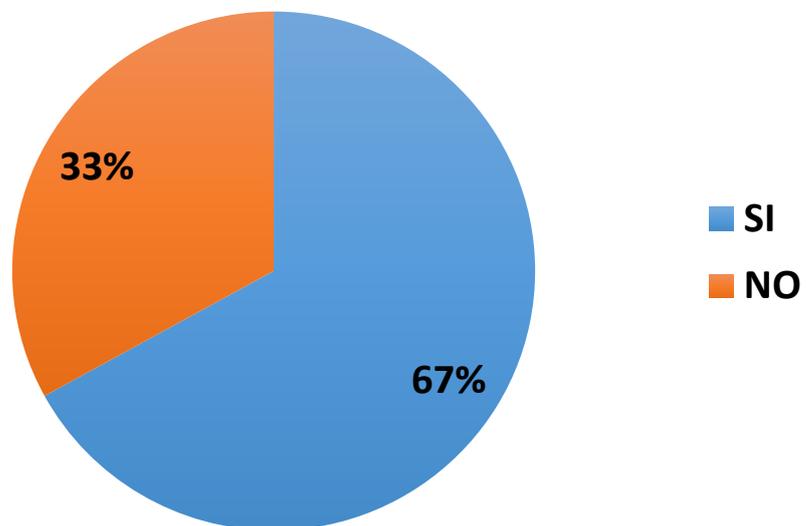


Figura 18: Tiene habilidades que el puesto exige

Fuente: Tabla 4

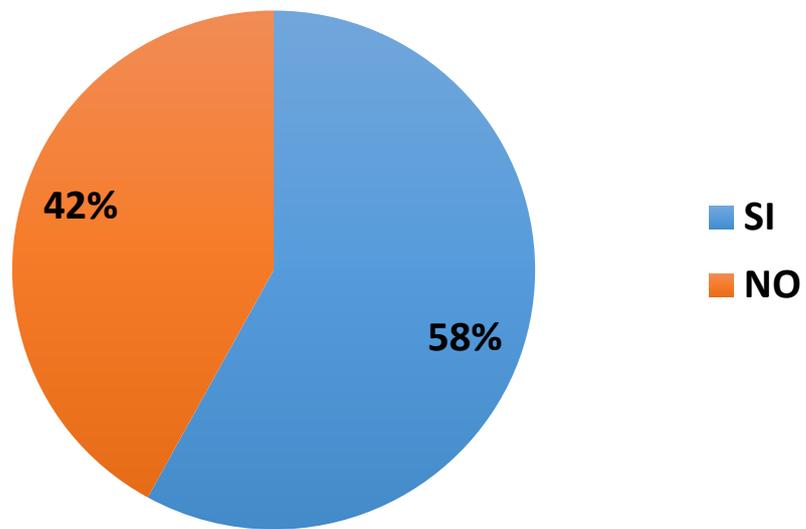


Figura 19: Considera el desempeño apropiado según los requerimientos del cliente

Fuente: Tabla 4

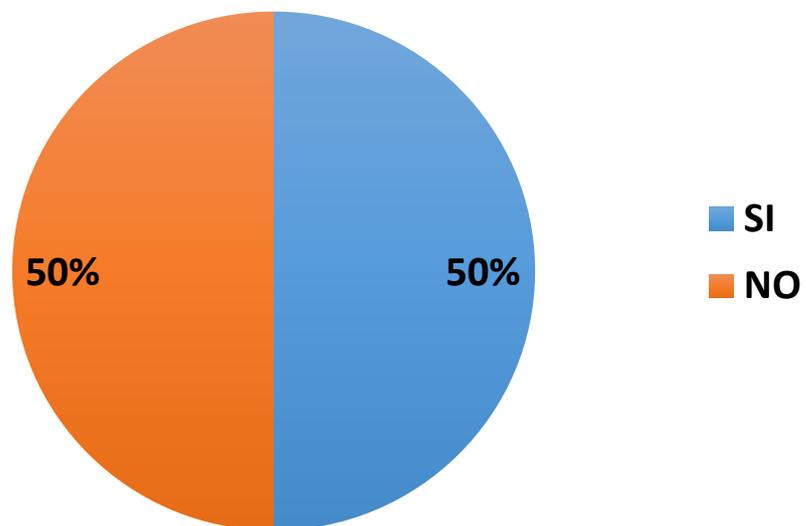


Figura 20: Después de la capacitación existe uniformidad en el desempeño

Fuente: Tabla 4