

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO: FARMACÉUTICO
CASO, BOTICA INKASALUD, SALAS - ICA, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

**HUAMANI APCHO, JHONNY PASCUAL
ORCID: 0000-0003-2767-3371**

ASESOR

**Ms. C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**CAÑETE – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Huamani Apcho, Jhonny Pascual

ORCID: 0000-0003-2767-3371

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

ASESOR

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

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

PRESIDENTE

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

MIEMBRO

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

MIEMBRO

Mgtr. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

PRESIDENTE

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

MIEMBRO

Mgtr. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

MIEMBRO

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo

ASESOR

Agradecimiento

*Primeramente agradezco a Dios por todo lo bueno que me ha dado a lo largo de mi vida.

*Agradezco a mis padres los que me han dado la vida, los que están con migo en las buenas y en las malas. Gracias a ellos estoy cumpliendo todo.

*Agradezco a mis profesores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lo cual me brindaron sus conocimientos y capacidades, de haber contribuido estrictamente nuestra formación profesional al logro de nuestro éxito y/o meta.

*También agradezco a mi asesor de Tesis el Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo , gracias por la constante enseñanza por la guía brindada cada asesoría, por la ayuda para poder culminar esta etapa.

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se la dedico a mi padre Pascual Huamani y a mi madre Aurelia Apcho, lo cual son las personas muy importantes en mi vida a quien los amo. Por su gran amor hacia mi persona, por el apoyo incondicional durante toda mi carrera profesional.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal Identificar las características del desempeño laboral en la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020, Metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo; diseño no experimental de corte transversal y descriptivo simple. La población estará compuesta por 1 micro y pequeñas empresas, referida al caso siendo su población 5 trabajadores, como instrumento se usó el cuestionario, lo cual se aplicó (18), preguntas cerradas usando como técnica la encuesta. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 60% indicaron que, el representante si expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos. El 80% indicaron que, la empresa si tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores. El 60% indicaron que, los representantes de la botica no están capacitados para una buena comunicación. El 80% indicaron que, la botica no maneja una comunicación fluida. El 80% indicaron que, los trabajadores de la botica si disfruta de sí mismo de lo que hacen. El 100% indicaron que, los representantes no tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica. El 80% indicaron que, la oferta del servicio si está acorde con lo que solicita el cliente. El 40% indicaron que, la botica si cumple con la satisfacción de sus cliente. El 80% indicaron que, el encargado de la botica es un buen líder. El 100% indicaron que, el representante si tiene compromiso de motivación hacia los personales. El 60% indicaron que, el representante de la botica si planea algunas mejoras de productividad. Y se concluye que la gestión de calidad es una herramienta muy importante que ayuda a la organización a ser más competitiva en el mercado y el desempeño se caracteriza por manejar una buena ejecución lo cual le ayuda que los trabajadores sean eficiente.

Palabras claves: Mype, gestión de calidad, desempeño laboral, productividad.

Abstract

The main objective of this research was to identify the characteristics of work performance in the quality management of Micro and Small Enterprises, pharmaceutical category, Case: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020, Methodology used was quantitative, descriptive level; Simple descriptive, cross-sectional non-experimental design. The population will be composed of 1 micro and small companies, referring to the case being its population 5 workers, as an instrument the questionnaire was used, which was applied (18), closed questions using the survey as a technique. The results obtained were as follows: 60% indicated that the representative clearly expresses their points of view to meet the objectives. 80% indicated that the company has its own decision at the time of the execution of its work. 60% indicated that the representatives of the pharmacy are not trained for good communication. 80% indicated that the pharmacy does not handle fluent communication. 80% indicated that the pharmacy workers do enjoy what they do. 100% indicated that the representatives do not have plans and possibilities for the improvement of the pharmacy. 80% indicated that the offer of the service is in accordance with what the client requests. 40% indicated that the pharmacy does meet customer satisfaction. 80% indicated that the pharmacy manager is a good leader. 100% indicated that the representative does have a commitment to motivation towards the personnel. 60% indicated that the representative of the pharmacy does plan some productivity improvements. And it is concluded that quality management is a very important tool that helps the organization to be more competitive in the market and performance is characterized by managing good execution, which helps workers to be efficient.

Keywords: Mype, quality management, laboral performance, productivity.

Contenido

Equipo de Trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
Índice de tablas.....	x
I. Introducción.....	1
Planeamiento de la investigación	4
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.1.1. Enunciado del problema	5
1.2. Objetivos de la investigación	6
1.2.1. Objetivo general	6
1.2.2. Objetivo específico	6
1.3. Justificación de la investigación	6
II. Revisión de la literatura.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales	8
2.1.3. Regionales	10
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	11
2.2.1. Marco Teórico	11
2.2.2. Marco Conceptual	19

III. Hipótesis	20
IV. Metodología	21
4.1.Tipo de Investigación.....	21
4.2.Nivel de Investigación	21
4.3.Diseño de la Investigación	21
4.4.Población y Muestra	21
4.4.1. Población	21
4.4.2. Muestra	22
4.5.Definición y operacionalización de variables	23
4.6.Técnica e Instrumento.....	24
4.6.1. Técnica.....	24
4.6.2. Instrumento	24
4.7.Plan de análisis.....	24
4.8.Matriz de consistencia	25
4.9.Principios éticos.....	26
V. Resultados	28
5.1. Resultados	28
5.2. Análisis de resultados	42
VI. Conclusiones	45
6.1. Conclusiones	45
6.2. Recomendaciones	46
Referencias bibliográficas.....	47
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	53
Anexo 2: Consentimiento Informado	55
Anexo 3: Validación de los Expertos	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿El representante expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales?.....	28
Tabla 02: ¿La empresa tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores?.....	29
Tabla 03: ¿La botica está en constante limpieza por mantener un buen clima?.....	29
Tabla 04: ¿La empresa impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo?.....	30
Tabla 05: ¿Los representantes de la botica están capacitados para una buena comunicación?.....	31
Tabla 06: ¿La botica maneja una comunicación fluida?.....	32
Tabla 07: ¿Los trabajadores de la botica disfrutan de sí mismo de lo que hacen?.....	32
Tabla 08: ¿El representante de la botica motiva con planes de desarrollo?.....	33
Tabla 09: ¿Los representantes tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica?.....	34
Tabla 10: ¿El encargado de la botica organiza planes de mejora?.....	35
Tabla 11: ¿El encargado de la botica hace una correcta administración?.....	35
Tabla 12: ¿El encargado de la Botica lidera el trabajo y coordina con todas las áreas?.....	36
Tabla 13: ¿El encargado cumple con todos los objetivos a la hora de liderar?.....	37
Tabla 14: ¿El encargado de la Botica es un buen líder con los personales?.....	38
Tabla 15: ¿El representante tiene compromiso de motivación hacia los personales?.....	38
Tabla 16: ¿La botica da facilidades a los empleados?.....	39
Tabla 17: ¿El representante optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio?.....	40
Tabla 18: ¿El representante de la botica planea algunas mejoras de productividad?.....	41

Introducción

Pedraza E, Amaya G, y Conde M. (2017), Recalca que los cambios diferentes que se ha ido generando en la actualidad dentro de los entornos laborales, han originado que las empresas aceleren su ritmo de trabajo para poder alcanzar el éxito y la competencia, “las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados” (pag.2)

Se sabe, en la actualidad, que la competencia está incrementando cada día en todos los rubros, en este caso el tema de las boticas es muy importante darnos cuenta de la disimilitud del desempeño de nuestros trabajadores, aunque, esto solo se podrá obtener conociendo las peticiones a profundidad de los clientes es por ello que se llevara a cabo este trabajo de investigación titulado: Caracterización del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro: Farmacéutico Caso, Botica Inkasalud, Salas - Ica, 2020. Este proyecto de investigación tiene como propósito estudiar la calidad del desempeño laboral en la Botica Inkasalud, mediante ello planteó el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las Características del Desempeño Laboral en la Gestión de Calidad de la Micro y Pequeña Empresa, Rubro: Farmacéutico Caso, Botica Inkasalud, Salas - Ica, 2020? Y para dar respuesta se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las Características del Desempeño Laboral en la Gestión de Calidad de la Micro y Pequeña Empresa, Rubro Farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.

También se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar las características del desempeño laboral de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020

Describir las características de la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.

El informe se justifica teóricamente porque permitirá colmar el vacío del conocimiento de las causas como el desempeño laboral y gestión de calidad esto nos llevara a que obtengamos flamantes resultados para la expansión y el incremento.

Así mismo se justifica de la manera práctica porque permite comprender y conocer las características del desempeño laboral en la gestión de calidad de las Micro y Pequeña Empresa del, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.

Por otra parte se justifica de la manera metodológicamente porque se tendrá facilidades de hacer una inquisición empleando una metodología científica, estadística y matemática con información concreta, mediante una indagación. Así mismo servirá como referencia metodológica para otras investigaciones como un asunto de beneficio al grado internacional, local y regional.

En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo; diseño no experimental de corte transversal y descriptivo simple, así mismo se hará uso de la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, se obtuvo los siguientes resultados: El 60% indicaron que, el representante si expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos. El 80% indicaron que, la empresa si tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores. El 80% indicaron que, la botica solo a veces está en constante limpieza por mantener un buen clima. El 80% indicaron que, solo a veces la empresa impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo. El 60% indicaron que, los representantes de la botica no están capacitados para una buena comunicación. El 80% indicaron que, la botica no maneja una comunicación

fluida. El 80% indicaron que, los trabajadores de la botica si disfruta de sí mismo de lo que hacen. El 80% indicaron que, el representante de la botica solo a veces motiva con planes de desarrollo. El 100% indicaron que, los representantes no tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica. Gestión de Calidad: El 80% indicaron que, la oferta del servicio si está acorde con lo que solicita el cliente. El 40% indicaron que, la botica si cumple con la satisfacción de sus cliente. El 80% indicaron que, el encargado de la botica solo a veces lidera el trabajo. El 80% indicaron que, el encargado de la botica es un buen líder. El 100% indicaron que, el representante si tiene compromiso de motivación hacia los personales. El 80% indicaron que, el representante solo a veces tiene compromiso de motivación hacia sus personales. El 60% indicaron que, el representante no optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio. El 60% indicaron que, el representante de la botica si planea algunas mejoras de productividad. La investigación concluye que: la gestión de calidad es una herramienta muy importante que ayuda a la organización a ser más competitiva en el mercado también un trabajo en equipo es importante, por otro lado se debe considerar factores de capacitación para que la empresa ofrezca un buen servicio para así lograr más clientes. En cuanto al desempeño laboral de la Mype se caracteriza por manejar una buena ejecución lo cual le ayuda que los trabajadores disfruten de lo que hacen y se sientan motivados y esto ayuda que la empresa genere más ganancias además se considera que es importante la evaluación del trabajador.

I. Planeamiento de la investigación

1.1. Planteamiento del problema

Según (Torre, pág.: 237). En su revista “Gestión de calidad” nos indica que el primer país que saca el concepto sobre gestión de calidad vendría ser Japón, Deming funda que el control de calidad sea estadístico y promete que se penetra con totalidad los conceptos de calidad.

Desde la segunda guerra mundial hasta la década de los 70 en Occidente y Estados Unidos nos dice que la característica se establece mediante la revisión del producto final pues el mercado lo absorbe todo y la calidad se concentra en la no-existencia de enigmas.

(D'Agostino, 2017). En el informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo”, recalca que en los últimos años la gran ansiedad de los dirigentes de Recursos Humanos son debido a la carencia de responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores y también por las insuficientes acciones para afianzar la instrucción de la empresa

En este nuevo universo laboral las grandes empresas están obligados a buscar nuevas maneras de descubrir como tener una buena gestión de calidad y desempeño laboral ya sea en la empresa o con sus empleados, considerando siempre ideas que ayuden a conseguir partes de pieza de ese control. “Según el presente estudio, el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías”, recalco, **(D'Agostino, 2017).**

Según el Ministerio de Producción, (2019) a través del “Diario correo” recalco que las ventas del comercio minorista que vendría a ser las boticas, farmacias, ferreterías, supermercados, departamentos y tiendas se elevó a S/19,576 millones en los primeros meses del 2019, que vendría a ser un ascenso del 5.3 % casi similar al año anterior.

Con respecto solo al caso de boticas y farmacias durante los meses de enero y junio del 2019, se puedo examinar un progreso de 13.6 % en su trabajo, esto fue por el aumento contante de la demanda de productos farmacéuticos y cuidado personal. “A la inauguración de un mayor número de tiendas en distintos puntos de Lima, se sumó la aplicación de estrategias de precios bajos por parte de los principales jugadores del mercado”, informaron en una nota de prensa.

En Ica, lugar del estudio, abunda diferente micro empresas donde casi el 50 % se dedica a la venta de cuidado personal al negocio de la botica, pero la gran parte de estas boticas no cuentan con un buen plan de adecuación de personal, no saben de qué manera motivar al personal basándose en el desempeño donde se incluye también a la gestión de calidad de los productos que ingresan y salen, es debido a esto que se hace este proyecto en la Botica Inkasalud.

1.1.1. Enunciado del problema

¿Cuáles son las Características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro: Farmacéutico Caso, Botica Inkasalud, Salas - Ica, 2020?

1.2. Objetivos de la investigación

Para dar respuesta al enunciado del problema planteamos el siguiente:

1.2.1. Objetivo general

Identificar las características del desempeño laboral en la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.

1.2.2. Objetivo específico

- a) Determinar las características del desempeño laboral de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.
- b) Describir las características de la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.

1.3. Justificación de la investigación

El proyecto se justifica teóricamente porque permitió colmar el vacío del conocimiento de las causas como el desempeño laboral y gestión de calidad esto nos llevó a que obtengamos flamantes resultados para la expansión y el incremento.

Así mismo se justifica de la manera práctica porque permitió comprender y conocer las características del desempeño laboral en la gestión de calidad de las Micro y Pequeña Empresa del, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas- Ica, 2020.

Por otra parte se justifica de la manera metodológicamente porque se obtuvo facilidades de hacer una inquisición empleando una metodología científica, estadística y matemática con información concreta, mediante una indagación. Así mismo servirá como referencia metodológica para otras investigaciones como un asunto de beneficio al grado internacional, local y regional.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Plaza y Guzmán (2018). En su tesis Titulada *Diseño de un Sistema de Gestión De Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Escuela Esteban Cordero Borrero (Fe y Alegría)*. De La Universidad De Guayaquil, para optar al Título de Ingeniera en Sistemas de Calidad y Emprendimiento. Tuvo como objetivo: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 a partir del diagnóstico operativo de la escuela Esteban Cordero Borrero Fe y Alegría para normalizar los avances administrativos y aportar una función de calidad a la sociedad. En cuanto a su metodología: la investigación fue de tipo mixta, utilizando técnicas e instrumentos de investigación, siendo esta sus principales conclusiones: El reconocimiento de las faltas que dañan a los procesos administrativos en la escuela Esteban Cordero Borrero fue puesto en evidencia mediante un diagnóstico de causa y efecto llamado diagrama de Ishikawa, definiéndose las cuestiones en reproceso en matriculación a si mismo de no tener una guía de funciones, un ambiente ideal de empleo y una misión y visión no muy concretas.

Sum (2017). En su tesis titulada *"Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)"*. De La Universidad Rafael Landívar, para Optar el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el Grado Académico de Licenciada. Tuvo como objetivo general: Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del público administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Utilizando una metodología: de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación, y se concluyó: La motivación crea en el

personal administrativo de la empresa de sustentos de la zona 1 de Quetzaltenango, ejecutar los quehacer laborales en su espacio de trabajo con un buen enardecimiento, y que ellos se sientan gozosos al tomar algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Urbina (2017). En su trabajo de investigación titulada Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Básico Privado Durán de la Ciudad de Ambato en el año 2015. De La Universidad Regional Autónoma de los Andes “Uniandes”, Tesis Previa a la Obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud. Planteo el siguiente objetivo: Elaborar un Modelo de Gestión de la calidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Básico Privado Duran para optimizar la consideración al consumidor y reducir pérdidas económicas en el servicio. Para la presente investigación se utilizó el método Inductivo – Deductivo, siendo esta sus principales conclusiones: El modelo de gestión de calidad para el servicio de farmacia del Hospital Básico Privado Duran se ejecutó en base las necesidades requeridas por el mismo con el único objetivo de cubrir con las expectativas de los usuarios y reducir las pérdidas económicas del servicio.

2.1.2. Nacionales

Román (2019). En su trabajo de investigación titulada *Relación Entre el Estrés y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito el Agustino Turno Tarde, Octubre – Diciembre 2018*. De La Universidad Maria Auxiliadora, para Optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico. Planteo el siguiente objetivo: Determinar la correlación entre la angustia y del desempeño laboral, en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, Octubre - Diciembre 2018. Utilizo una metodología de investigación aplicada, correlacional, transversal y diseño no experimental. El modelo estuvo constituida por

75 colaboradores de las boticas Inkafarma del distrito El Agustino. Se usaron dos cuestionarios, uno para determinar el nivel de estrés laboral y el segundo para el desempeño laboral. Y se concluyó: En cuanto a la correspondencia entre el estrés relacionados al desempeño laboral se consiguió que sólo la correlación sobre la realización personal tiene relación estadísticamente significativa en los ayudantes de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino.

Aliaga (2017). En su tesis titulada *Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las MYPES del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017*. De La Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo: Determinar la calidad enfocada en atención de los usuarios/clientes. El tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo (donde se aplicó la medición de las variables). Y se llegó a la siguiente conclusión: La mitad de la poblamiento estudiada es la fase adulta constituido por 50.0% de los comisionistas legales de las MYPES encuestadas cuya edad fluctúa entre los 45 a 64años.

Gallegos (2017). En su trabajo de investigación titulada *Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*. De La Universidad Nacional De San Agustín. Para optar el Grado de Magister en Ciencias Contables y Financieras con Mención en: Auditoria y Gestión Tributaria. Planteo el siguiente objetivo: Conocer el tiempo organizacional y su correlación con el desempeño laboral de los trabajadores de Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa, específicamente los departamentos de Asesoría Legal, Presupuesto, Informática, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Patrimonio y Gerencia. Haciendo uso de una metodología: Cuantitativo con un diseño correlacional descriptivo en el marco de un Estudio de Caso. Y se concluyó: Determinar de acuerdo a la percepción de los servidores que el Clima

Organizacional en Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa se encuentra en una fase promedio, lo cual es verdadero para la institución, sin embargo, son cinco indicadores que deben perfeccionarse como lo son relaciones interpersonales, disponibilidad de recursos, firmeza, clareza y virtudes colectivos.

2.1.3. Regionales

Ancasi y Romero (2018). En su tesis titulada *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*. De La Universidad Norbeet Wiener. Para Optar el Título profesional de Químico Farmacéutico. Planteó el siguiente objetivo: proponer la implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 para mejorar la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur – 2018; la metodología empleada ha sido descriptiva transaccional, con un diseño correlacional. Y se llegó a la siguiente conclusión: La implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 ha mejorado la efectividad en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la regularidad de formaciones al personal, como así mismo de la actualización de las formaciones del mismo.

Abanto y Montesino (2017). En su trabajo de investigación titulada *Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los Colaboradores de la Cadena de Boticas Inkafarma, Distrito Cercado de Lima, 2017*. De La Universidad Inca Garcilaso De La Vega. Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo el siguiente objetivo: Examinar si el clima laboral influye en desempeño de los colaboradores de la sucesión. Utilizo una metodología de tipo cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental. Y se concluyó: Que el trabajo en grupo afecta rectamente en el desempeño de los colaboradores en Boticas INKAFARMA del Centro de Lima, lo cual involucra que el trabajo en grupo afecta rectamente en el desempeño de los colaboradores, aseveración sustentada en los resultados estadísticos.

Espinal (2017). En su tesis titulada *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Marketing, en las MYPES del Sector Comercial Boticas, Distrito de Satipo, Año 2017*. De La Universidad Católica Lo Ángeles De Chimbote. Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración. Planteo el siguiente objetivo: determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Marketing, en las MYPES del Sector Comercial Boticas, del distrito de Satipo, año 2017. Se realizó bajo metodología de investigación del tipo descriptivo – correlacional – no experimental. Y se llegó a la siguiente conclusión: Las MYPES del sector comercial Boticas, se encuentran dentro del ámbito de la formalización.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco Teórico

2.2.1.1. Gestión de calidad

Según **Puig, M. (2010)**. “Es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados.” La gestión de calidad viene a ser la herramienta que nos permite planear ejecutar y controlar, para verificar si dichos productos tiene una buena calidad en dicha empresa para eso nos sirve esta herramienta.

Arana G, Camisón C, Casadesús M Y Martiarena A. (2008). “La gestión de calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no existe aún una definición comúnmente aceptada, por lo que trata de uno de esos términos que se utilizan para denominar cuestiones diferentes”. **(pag.15)**

2.2.1.1.1. Principios de la Gestión De Calidad

Según **Quesada, G. (2005)**. Estos principios los puede emplear la dirección de la Organización como un marco de mención para dirigir a sus empresas en la consecución de la mejora del desempeño. Son ocho los principios básicos de la gestión de calidad:

- ✚ **Enfoque al Cliente:** Las empresas dependen de los clientes por lo tanto de debe comprender y superar todo tipo y expectativa que pueda tener el cliente.
- ✚ **Liderazgo:** En este punto siempre tiene que haber un liderazgo claro apoyado por la alta dirección, los líderes tiene que establecer unidades de propósito y orientación de la Administración de la Organización. Todo esto es esenciales para tener una buena gestión de calidad eficaz y eficiente.
- ✚ **Participación del personal:** En este punto el personal es la pieza más importante en la empresa, cada persona tiene que estar comprometida y cada uno de los empleados que laboran tiene que saber ¿Qué está haciendo? Y ¿Cómo lo está haciendo?
- ✚ **Enfoque basado en procesos:** Viene a ser la parte importante en la ejecución y aplicación de un sistema de gestión integral de la calidad. Este enfoque permite organizar y administrar.
- ✚ **Enfoque de sistema para la gestión:** En este enfoque hay que tomar decisiones, entender, identificar y hay que gestionar, se hace todo esto con los procesos interrelacionados.
- ✚ **Mejora continua:** Viene a ser un objetivo permanente, es cumplir los objetivos y analizar pero siempre pensando en una manera de hacerlo mejor.
- ✚ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** En este enfoque es favorable siempre trabajar con un análisis de datos (información), los fallos en la empresa vienen a ser experiencias hacia el futuro.
- ✚ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** En este punto se tiene que crear valor hacer unas relaciones con el proveedor en donde ambos sean beneficiados.

2.2.1.1.2. Técnicas de la Gestión de calidad

Espinosa. (2009), Calidad Total: provee una concepción global que estimula el progreso Continua en la organización y la implicación de todos sus miembros, enfocándose en la satisfacción tanto del consumidor interno como del externo. **(pag.20)**

Enfoque a los clientes: debe de empezar identificando nuestros posibles consumidores y cuáles son sus necesidades, seguidamente de eso inquietarnos por atenderlos y llegar a satisfacer sus necesidades y expectativas. Según Espinosa. (2009), “El enfoque a los clientes va a definir las políticas de calidad y estas deben guiar las relaciones.” **(pag.24)**

Espinosa. (2009), Reingeniería: recalca en coger algunos progresos y rediseñarlo, pero con la única meta de conseguir un progreso perpetuo. En otros términos, es como ejecutar una transformación radical en una compañía, pero con único propósito de lograr desarrollos en distintos zonas como competitividad, rentabilidad, etc.

Benchmarking: Es el arte ciencia disciplina de crear, gestionar y posicionar marcas. **(pag.26)**

Según **Cuatrecasas A. (2011)**, Mejora continua: La mejora continua es uno de los pilares esenciales mediante los que se asienta la calidad total. **(pag.589)**

2.2.1.2. Control de calidad

Según **Cabezón, S. (2014)**. Recalca que “el ser humano en su evolución ha considerado necesario disponer de productos de alta calidad, “a mejores productos mejores resultados”. Actualmente el mercado nos exige productos de calidad y para ello la industria se ha ido actualizando en los métodos para la superación.” **(pag21)**

El control de calidad es considerado a menudo como un suceso subsiguiente a la actividad: dicho en otras palabras, un medio para descubrir si se ha alcanzado la calidad y la adopción de medidas para enmendar alguna deficiencia. (**Normas ISO 9000**)

Según **Gonzales, A. (2018)**. Recalca que se “trata del conjunto de herramientas, acciones o mecanismos que tienen como objeto la identificación de posibles errores en los distintos procesos de la empresa, y la eliminación del producto o servicio en que se detectan”.

2.2.1.2.1. Las 7 herramientas de la calidad

Según **Copyright (2017)**. Nos recalca que existen 7 herramientas de la calidad:

- **Diagrama Causa – Efecto:** Identifica muchas consecuencias posibles de un resultado o asunto y ordena las ideas en categorías útiles.
- **Diagrama de flujo:** Muestran la serie de pasos y las facilidades de ramificaciones que existen en un desarrollo que convierte una o más accesos en una o más salidas.
- **Hojas de verificación:** Conocidas también como hojas de control, se emplean para ordenar los hechos.
- **Diagrama de Pareto:** Tiene una forma de un diagrama de barras verticales y se usa para reconocer las pocas fuentes clave responsables de la fracción superior de las consecuencias de los problemas.
- **Histogramas:** con de una forma especial de diagrama de barras y se usa para retratar la propensión céntrico, dispersión y aspecto de una distribución estadística.
- **Diagramas o gráficos de control:** Se usa para identificar si un avance es bueno o tiene una conducta previsible.

Según **Gumucio, L. (2005)**. Recalca que la Calidad y Calidad Total, últimamente se vienen empleando en todos los trabajos corporativos en la actualidad, no obstante el ser humano ha sentido la intranquilidad de emplearse a lo largo del tiempo, se podría decir desde el comienzo de los tiempos.

Paladino, L y Croce, L. (2015). “Cuando hablamos de calidad no nos referimos solamente a la calidad de los servicios o productos, sino también a la calidad de proceso de obtención del producto o prestación del servicio, al recurso humano y, en general, a todos los factores que intervienen en el obtención y en el mejoramiento de la calidad. Estamos refiriéndonos, así, a la calidad total”. **(pag.13)**

2.2.1.2.2. Mejora continua

Aguirre, R. (2012). “Es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia.” **(Pag.6)**

Según **Balet, R. y Canive, T. (2014)**. La mejora continua viene a ser un conjunto de valores conducidos a lograr la más grande calidad factible de los productos, servicios y procesos de una empresa. Mayormente en las mayorías de las grandes empresas sitúan de un departamento dedicado exclusivamente a perfeccionar continuamente sus procesos de elaboración.

2.2.1.3. Desempeño laboral

Según, **Cartaya (2007)**. Desempeño laboral es el beneficio laboral y la acción que manifiesta el empleador al realizar las funciones y labores esenciales que requiere su cargo en el contexto laboral representativo de comportamiento, esto admite manifestar su capacidad.

Según, **Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993)**. El desempeño laboral hace mención a todos aquellos resultados de una sucesión de comportamientos que aportan a

las metas de la empresa (por ejemplo, obtener beneficios). Este concepto, gracias a su mayoría, da cuenta de numerosas y distintas formas que puede tomar eso que coloquialmente llamamos “rendimiento laboral”.

2.2.1.3.1. Características

Según **Corvo, (2019)**. Recalca que existen 3 características fundamentales que son los siguientes:

- ✓ **Resultados:** “los resultados viene a ser producciones producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores.” Como porejemplo en un empleo de ventas, un logro a favor es tener cierto nivel de entradas ocasionados por la venta de mercancías o servicios. O ya sea también cuando un trabajador hace bien su trabajo, se venderá más mercaderías, darían grandes resultados.
- ✓ **Relevante para la meta organizacional:** “El desempeño laboral tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función.” Por ejemplo, el esfuerzo en querer llegar temprano al trabajo en un menor tiempo posible no viene a ser desempeño a excepción que cuando se procura evitar un retraso.
- ✓ **Multidimensionalidad:** El desempeño laboral se conceptúa como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento. Un ejemplo de esto es alguna crisis que esté atravesando una empresa.

2.2.1.3.2. Factores que afectan al desempeño laboral

Según **Barcelo, J. (2018)**. Recalca 7 factores importantes que afectan al desempeño laboral, que vienen a ser los siguientes:

- ❖ **Motivación:** En primer lugar la motivación sin duda es uno de las causas claves que inciden en el desempeño laboral. También vendría a ser la acción y efecto de motivar.

- ❖ **Clima laboral:** En la segunda parte el clima organizacional es otro factor concluyente en nuestro beneficio, se refiere a que un buen trabajo debería ser un ambiente cómodo que nos de tranquilidad para poder expresarnos libremente.
- ❖ **La comunicación:** Otro factor importante para un buen rendimiento en la empresa es la comunicación. Si no existe una buena comunicación es muy probable que el desempeño de los trabajadores disminuya y/o reduzca.
- ❖ **Los horarios:** también son factores importantes, antes se tenía una idea que si se trabajaba más se suponía rendir más, todo esto ha llevado a la gran mayoría de empresas a plantearse temas de horarios e introducir cambios para una mayor flexibilidad.
- ❖ **Factores ambientales:** Otro causante concluyente para un buen producto es la comunicación en el centro de la empresa. Si no hay una buena conexión o si esta solo existe en una dirección, tiene una gran probabilidad que el beneficio de los trabajadores disminuya.
- ❖ **Desarrollo profesional:** Es otro factor que sin duda afecta al desempeño de los empleados, para poder motivar a los trabajadores se debe promoverlo. Tienen que contar con la posibilidad de desarrollarse profesionalmente para así aumentar su rendimiento y motivación.
- ❖ **Herramientas necesarias:** No contar con las herramientas esenciales para elaborar las tareas son otros factores que ocasiona la falta de rendimiento. Para poder elaborar tareas de nuestro trabajo debemos contar con todas las herramientas necesarias.

2.2.1.3.3. Herramienta para evaluar el desempeño laboral

Según **Torres, I. (2019)**. En términos habituales lo más fundamental a determinar en una empresa son 3 aspectos:

- Sus procesos internos
- La satisfacción del cliente
- La relación con los proveedores

2.2.1.3.4. Importancia del desempeño laboral

Según **Ramírez, F. (2016)**. “La intención es mejorar el desarrollo integral de la persona por medio de planes de acción con el jefe, con el fin de pulir su perfil y encaminar su plan de carrera, Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.”

Puede suceder que el empleador se resista a este proceso, por analizar que sus evaluadores no sean imparciales y que al tener una comprobación no conveniente podría costarle su duración en la organización. “Para esto, las empresas deben tomar medidas y cambiar la visión negativa de la evaluación del desempeño con soluciones que garanticen procesos reales y que aporten a la mejora del rendimiento”, acota **Ramírez, (2016)**.

2.2.1.4. MYPE

Según la revista **MYPES. (2019)**. “Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.”

2.2.1.4.1. Características de las Mypes

Según la revista **MYPES. (2019)**. Nos menciona las siguientes características de MYPES:

- **Micro Empresa:** Una microempresa solo debe contar con un máximo de 10 trabajadores y una facturación acotada. Por otro lado, el dueño de la microempresa tiene que trabajar en su misma empresa. Abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive
- **Pequeña Empresa:** viene a ser una entidad independiente que abarca de uno 2.2.1.4.1.1.hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

2.2.2. Marco Conceptual

2.2.2.1. Calidad

Bitaliana, L. (2015). “Es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral.” Viene a ser uno de los factores muy importantes ya que esto genera una satisfacción a los trabajadores, clientes e inversionistas, también indica que hoy en día es necesario cumplir todos los estándares de calidad, para poder penetrarse más en el mercado.

2.2.2.2. Desempeño

Según **Quintero, A. y Urriola, S. (1999)**. Es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar. Por otro lado también viene a ser resultados expresados por la dedicación y esfuerzo del empleador. (pag.36)

2.2.2.3. Motivación

López, L. (2017). “La motivación en términos generales es la palanca que mueve toda conducta, lo que nos permite provocar cambios tanto al nivel escolar como de la vida en general. Así mismo la motivación está formada por todos aquellos agentes que son capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.”(pag.1)

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Así mismo la motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

2.2.2.4. Botica

Según **Palacio, M. (2018)**. La botica es el espacio o instalación donde un farmacéutico desempeña su labor publica o proporciona servicio a un paciente ofreciéndole asesoría oportuna y dando conocimientos sobre medicamentos, los cuales también ofrece productos de higiene personal, alimentos especiales y productos de cosmética, entre otros. Por otra parte a los consultorios farmacéuticos también se le suele llamar botica.

III. Hipótesis

Según **Hernández R, Fernández C, y Baptista P. (2003)**, No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. (p.92)

IV. Metodología

4.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo

Para **Fernández, y Díaz. (2017)**. “La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.” **(pág. 1-4)**

4.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo

Según Van y Meyer. (2016). Consiste en concretar las características de la población, a través de la descripción idéntica de los trabajos.

4.3. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación fue de corte transversal-no experimental

Según **Hernández, Fernández, y Baptista. (2014)**. Tiene como propósito retratar variables y examinar su incidencia e interrelación en un momento dado. En otros términos “tomar una fotografía” de algo que sucede. **(pag.154)**

4.4. Población y Muestra

4.4.1. Población

La población estará compuesta por 1 micro y pequeñas empresas caso Botica Inkasalud, Salas, Ica-2020

Para **Hernández, Fernández, y Baptista. (2010)**. “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” **(pag.174)**

4.4.2. Muestra

La muestra estará constituida por los trabajadores (5). Cuando los elementos son menor o igual de 50, la muestra viene a ser no probabilística

Según **Espinoza. (2017)**. Recalca que una “muestra no probabilística no se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados.”

Según **Carrillo. (2017)**. La muestra viene a ser parte de los fundamentos o subconjunto de una población que se elige para el estudio de esa particularidad o cualidad. **(pág.8)**

4.5. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Según Puig, M. (2017). “Es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados.” La gestión de calidad viene a ser la herramienta que nos permite planear ejecutar y controlar, para verificar si dichos productos tiene una buena calidad en dicha empresa para eso nos sirve esta herramienta.	Según Quesada, G. (2019). Estos principios los puede emplear la dirección de la Organización como un marco de mención para dirigir a sus empresas en la consecución de la mejora del desempeño. Son ocho los principios básicos de la gestión de calidad:	Enfoque basado en procesos	Organizar	1	Escala Nominal: 1. Si 2. A veces 3. No
				Administrar	2	
			Liderazgo	Líder	3	
				Objetivos	4	
				Personal	5	
			Participación del personal	Compromiso	6	
				Empleados	7	
			Mejora continua	Recursos	8	
				Planificación	9	
Desempeño laboral	Según, Cartaya (2017). Desempeño laboral es el beneficio laboral y la acción que manifiesta el empleador al realizar las funciones y labores esenciales que requiere su cargo en el contexto laboral representativo de comportamiento, esto admite manifestar su capacidad.	Según Barcelo, (2018). Recalca 7 factores importantes que afectan al desempeño laboral, que vienen a ser los siguientes:	Motivación	Expresión	10	
				Desempeño laboral	11	
			Clima laboral	Tranquilidad	12	
				Beneficio	13	
			Comunicación	Rendimiento	14	
				Desempeño	15	
			Desarrollo profesional	Desempeño de los empleados	16	
				Motivación	17	
				Planes de carrera	18	

4.6. Técnica e Instrumento

4.6.1. Técnica

Para este tipo de investigación se utilizó la encuesta como técnica

Según **López Y Fachelli. (2017)**. La encuesta es una técnica para recoger datos importantes, este método es de uso en el campo que tiene como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación. **(pág. 5-8)**

4.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario

Según **Aburto. (2017)**. “El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos.” **(pág.6)**

4.7. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo, se aplicará una técnica de encuesta y cuestionario para examinar los logros (resultados) se utilizará programas de Microsoft Word y Excel.

El programa de Microsoft Word al ser un procesador de texto se utilizara para transferir toda la información recogida. Así mismo se utilizará el programa Excel para poder hacer los cuadros y las tabulaciones.

4.8. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son las características del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro, farmacéutico caso: botica Inkasalud, Salas - Ica, 2020?</p>	<p>General</p> <p>-Identificar las características del desempeño laboral en la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Tipo de Investigación:: Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación: Corte transversal-No Experimental</p> <p>Población: La población estará compuesta por 1 micro y pequeñas empresas.</p> <p>Muestra: La muestra estará constituida por los trabajadores (5)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
	<p>Específicos</p> <p>- Determinar las características del desempeño laboral de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.</p> <p>-Describir las características de la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	

4.9. Principios éticos

- ❖ **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por lo cual necesita algún grado de protección, el cual se dispuso según al riesgo en que incurran y la posibilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en el cual se trabaja con personas, se debe respetar la integridad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- ❖ **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que abarcan el medio ambiente, animales y plantas, se tomó medidas para prevenir ciertos daños. En la presente investigación se honró la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente por encima de los fines científicos.
- ❖ **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan trabajos de investigación tienen el derecho a estar bien comunicados sobre los propósitos y objetivos de la investigación, o en la que participan.
- ❖ **Beneficencia no maleficencia:** Se afianzo la satisfacción de las personas que intervinieron en la investigación. En tal sentido, el comportamiento del indagador debe responder a las reglas generales que vendría a ser no causar daño.

- ❖ **Justicia:** El investigador debe actuar un juicio apropiado, y tomar las medidas necesarias para establecer que sus cursos, y las limitaciones de su aptitud y conocimiento, no den lugar o acepten prácticas injustas.
- ❖ **Integridad científica:** La integridad no sólo debe regir en un trabajo científico de un indagador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.
- ❖ **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que se involucraron en este proyecto de investigación tienen toda la potestad de estar correctamente informado acerca de los propósitos y finalidad de la investigación, en la que participen o desarrollen.

V. Resultados

5.1. Resultados

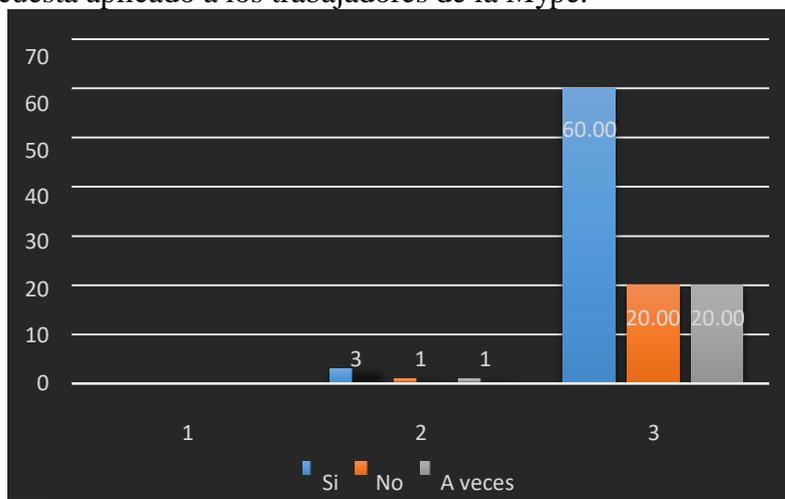
Variable: Desempeño laboral

De acuerdo al objetivo específico N° 1: Determinar las características del desempeño laboral de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020

Tabla 01: El representante expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales

Expresión	n	%
Si	3	60.00
No	1	20.00
A veces	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



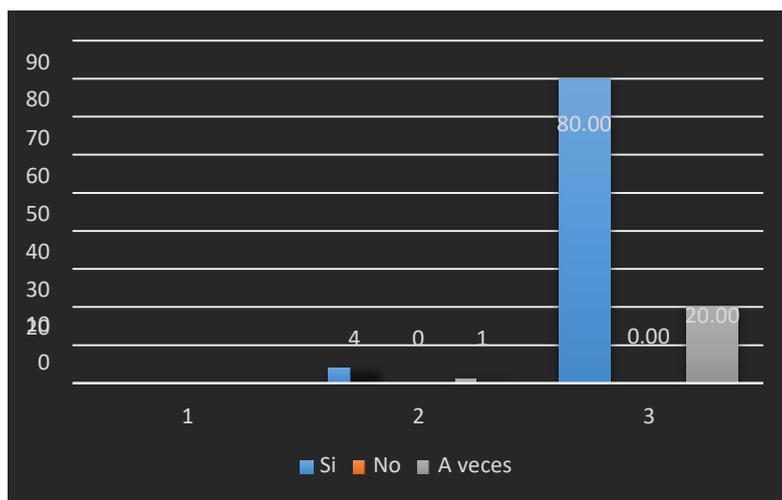
Fuente: Tabla 01

Interpretación: De acuerdo a la tabla 01, nos indica que el 60% (3) indicaron que, el representante si expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos, el 20% (1) indico que, Solo a veces y el 20% (1) indico que, el representante no expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos. Cumplir con los objetivos dentro de la organización ayuda a mejorar la estabilidad.

Tabla 02: La empresa tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores

Desempeño laboral	n	%
Si	4	80.00
No	0	0.00
A veces	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



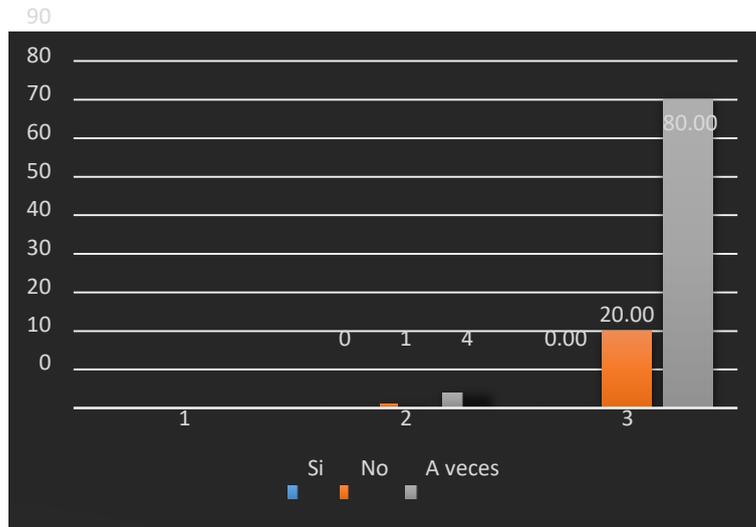
Fuente: Tabla 02

Interpretación: Según la tabla 02, nos indica que el 80% (4) indicaron que, la empresa si tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores, el 20% (1) indico que, la empresa solo a veces tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores. Una buena ejecución de labores dentro la empresa mejora a tomar buena decisiones.

Tabla 03: La botica está en constante limpieza por mantener un buen clima

Tranquilidad	n	%
Si	0	0.00
No	1	20.00
A veces	4	80.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



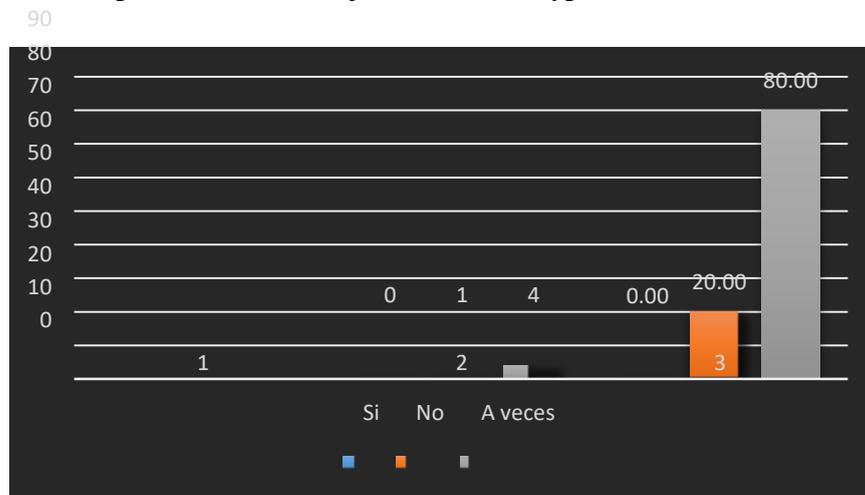
Fuente: Tabla 03

Interpretación: De acuerdo a la tabla 03, nos indica que el 80% (4) indicaron que, la botica solo a veces está en constante limpieza por mantener un buen clima, el 20% (1) indico que, la botica no está en constante limpieza por mantener un buen clima. Un clima estable dentro de una organización ayuda a mejorar las ventas

Tabla 04: La empresa impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo

Beneficio	n	%
Si	0	0.00
No	1	20.00
A veces	4	80.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



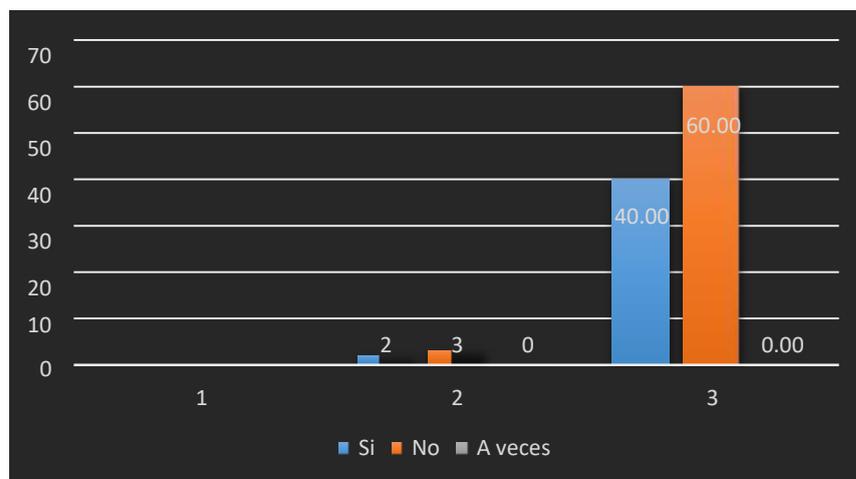
Fuente: tabla 04

Interpretación: De acuerdo a la tabla 04, nos indica que el 80% (4) indicaron que, solo a veces la empresa impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo, el 20% (1) indico que, la empresa no impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo. Impulsar a los trabajadores a cumplir con los beneficios que brinda la empresa ayuda a incrementar las ventas, puesto que el impulso es importante dentro de una organización.

Tabla 05: Los representantes de la botica están capacitados para una buena comunicación

Rendimiento	n	%
Si	2	40.00
No	3	60.00
A veces	0	0.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



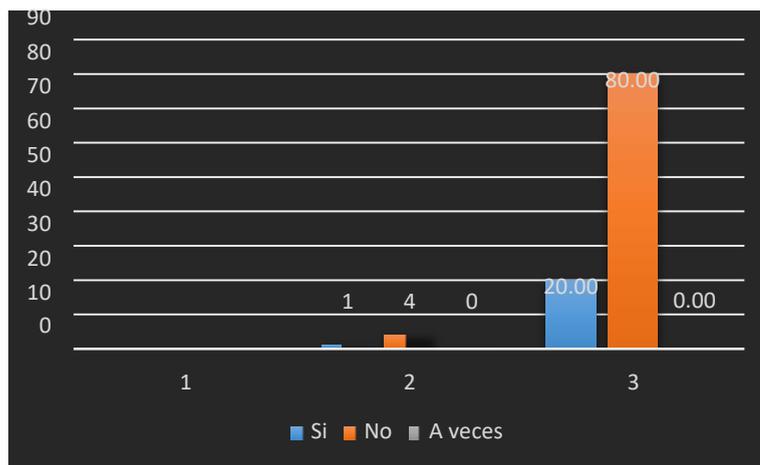
Fuente: Tabla 05

Interpretación: De acuerdo a la tabla 05, nos indica que el 60% (3) indicaron que, los representantes de la botica no están capacitados para una buena comunicación, el 40% (2) indicaron que, los representantes de la botica si están capacitados para una buena comunicación. La capacitación hacia los personales es de suma importancia dentro de una organización esto ayuda a tener trabajadores eficientes.

Tabla 06: La botica manejan una comunicación fluida

Desempeño	n	%
Si	1	20.00
No	4	80.00
A veces	0	0.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



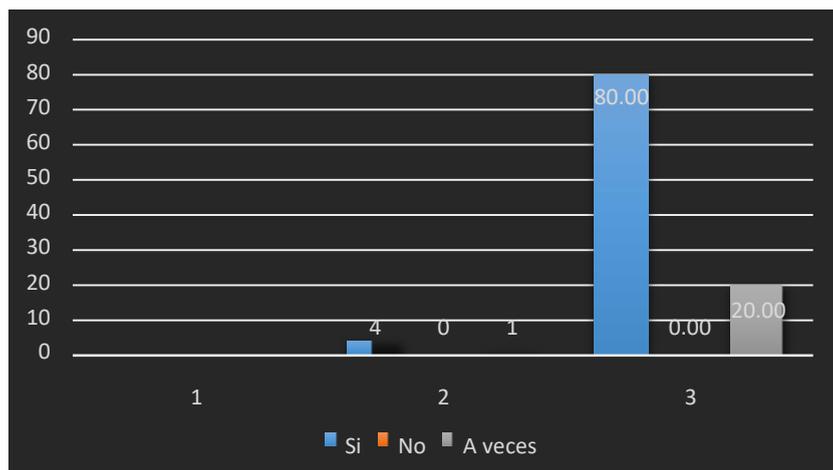
Fuente: Tabla 06

Interpretación: De acuerdo a la tabla 06, nos indica que el 80% (4) indicaron que, la botica no maneja una comunicación fluida, el 20% (1) indico que, la botica si manejan una comunicación fluida. El manejo correcto de una comunicación favorece a la mype a incrementar las ventas, una correcta comunicación es un punto a favor en el mercado.

Tabla 07: Los trabajadores de la botica disfruta de sí mismo de lo que hacen

Desempeño de los empleados	n	%
Si	4	80.00
No	0	0.00
A veces	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



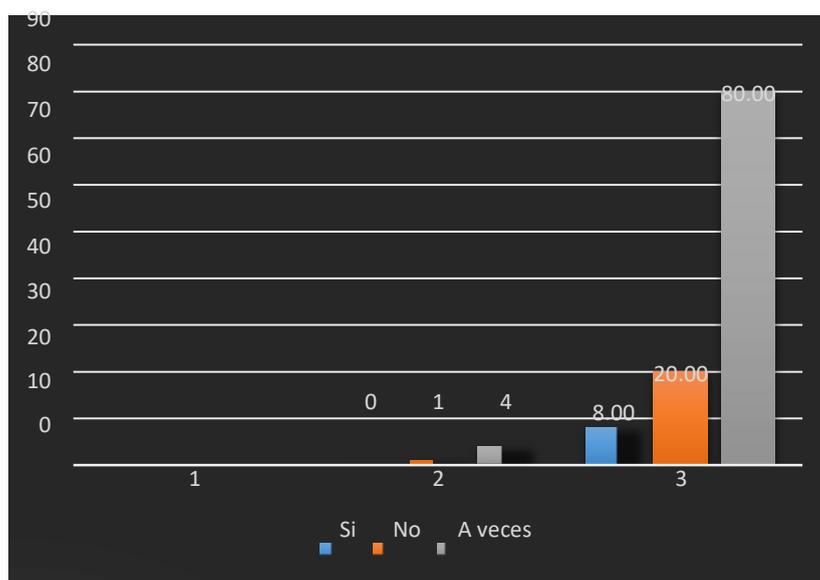
Fuente: Tabla 07

Interpretación: De acuerdo a la tabla 07, nos indica que el 80% (4) indicaron que, los trabajadores de la botica si disfruta de sí mismo de lo que hacen, el 20% (1) indico que, solo a veces los trabajadores de la botica disfruta de sí mismo de lo que hacen.

Tabla 08: El representante de la botica motiva con planes de desarrollo

Motivación	n	%
Si	0	8.00
No	1	20.00
A veces	4	80.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



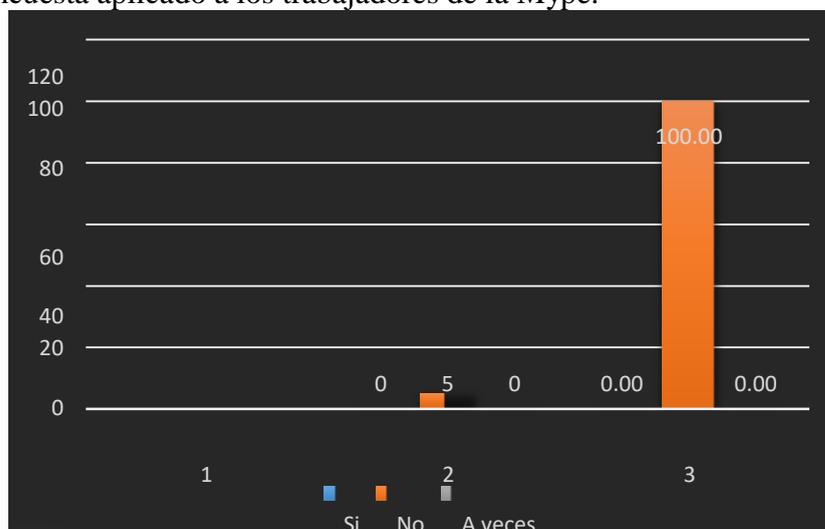
Fuente: Tabla 08

Interpretación: De acuerdo a la tabla 08, nos indica que el 80% (4) indicaron que, el representante de la botica solo a veces motiva con planes de desarrollo, el 20% (1) indico que, el representante de la botica no motiva con planes de desarrollo. La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización

Tabla 09: Los representantes tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica

Plan de carrera	n	%
Si	0	0.00
No	5	100.00
A veces	0	0.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype.



Fuente: Tabla 09

Interpretación: De acuerdo a la tabla 09, nos indica que el 100% (5) indicaron que, los representantes no tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica. Algunas veces la falta de confianza, motivación y de capacitaciones hacen que los trabajadores no puedan aportar sus ideas para mejorar la empresa.

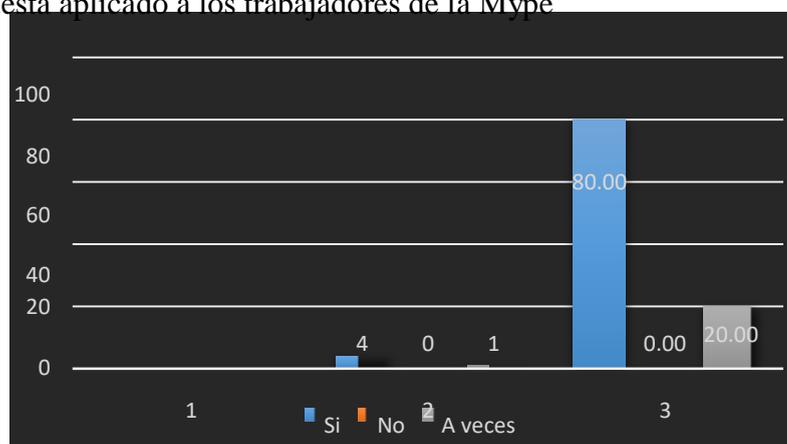
Variable: Gestión de calidad

De acuerdo al objetivo específico N°2: Describir las características de la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.

Tabla 10: El encargado de la botica organiza planes de mejora

Cliente	n	%
Si	4	80.00
No	0	0.00
A veces	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



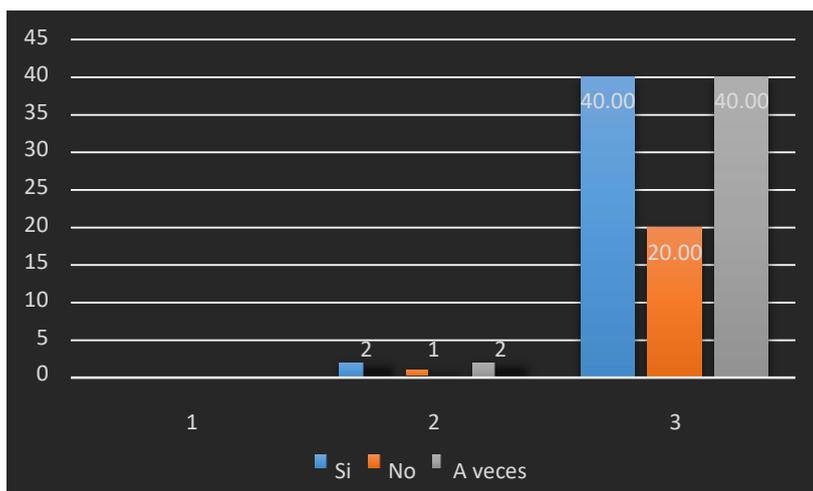
Fuente: Tabla 10

Interpretación: Según la tabla 10, nos indica que el 80% (4) indicaron que, el encargado de la botica organiza planes de mejora, el 20% (1) indicaron que, solo a veces el encargado de la botica organiza planes de mejora. Organizar un plan de mejora dentro de la organización ayuda a la empresa a poder definir los objetivos planteados.

Tabla 11: El encargado de la botica hace una correcta administración

Satisfacción al cliente	n	%
Si	2	40.00
No	1	20.00
A veces	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



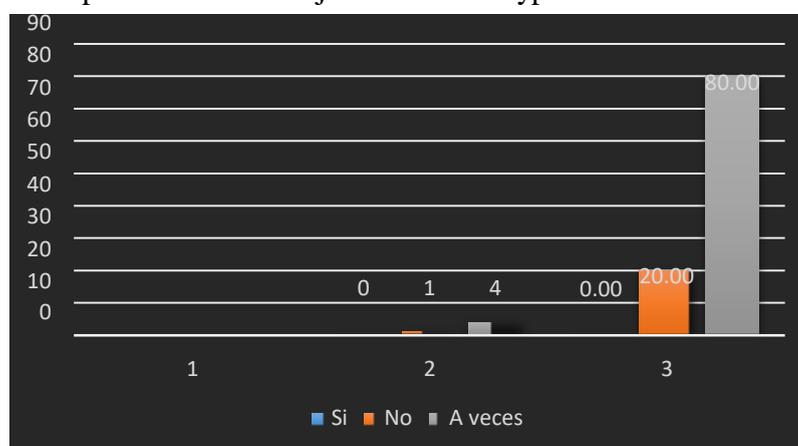
Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según la tabla 11, nos indica que el 40% (2) indicaron que, el encargado de la botica si hace una correcta administración, el 40% (2) indicaron que solo a veces y el 20% (1) indico que, el encargado de la botica no hace una correcta administración. La persona que administre la empresa debe estar atenta a los constantes cambios que surgen. Y tener la capacidad de poder resolver cualquier imprevisto que se presente en el momento

Tabla 12: El encargado de la Botica lidera el trabajo y coordina con todas las áreas

Líder	n	%
Si	0	0.00
No	1	20.00
A veces	4	80.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



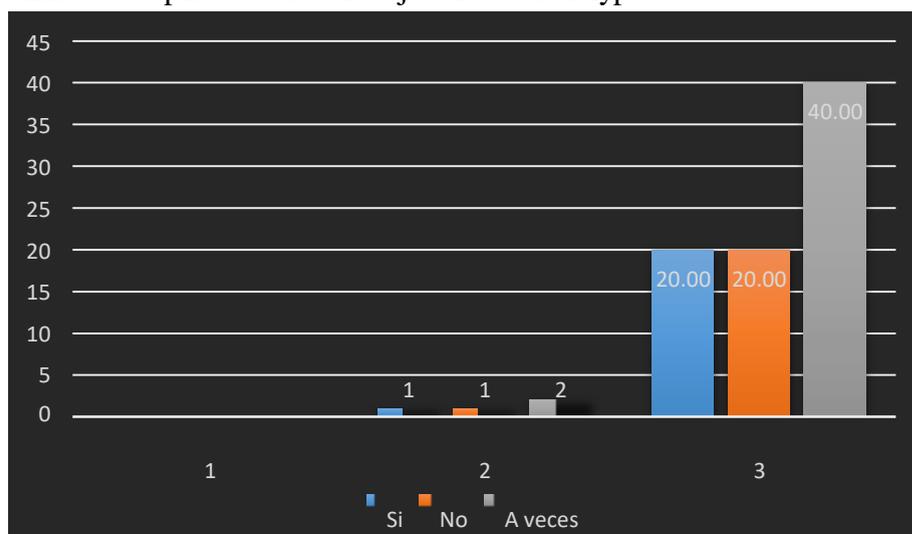
Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según la tabla 12, nos indica que el 80% (4) indicaron que, el encargado de la botica solo a veces lidera el trabajo, el 20% (1) indicó que el encargado de la botica si lidera el trabajo. Cuando un líder reconoce el talento de sus subordinados, empatiza, organiza, motiva y resuelve los conflictos crea un buen clima laboral que hará que los empleados estén más contentos y motivados

Tabla 13: El encargado cumple con todos los objetivos a la hora de liderar

Objetivos	n	%
Si	1	20.00
No	1	20.00
A veces	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



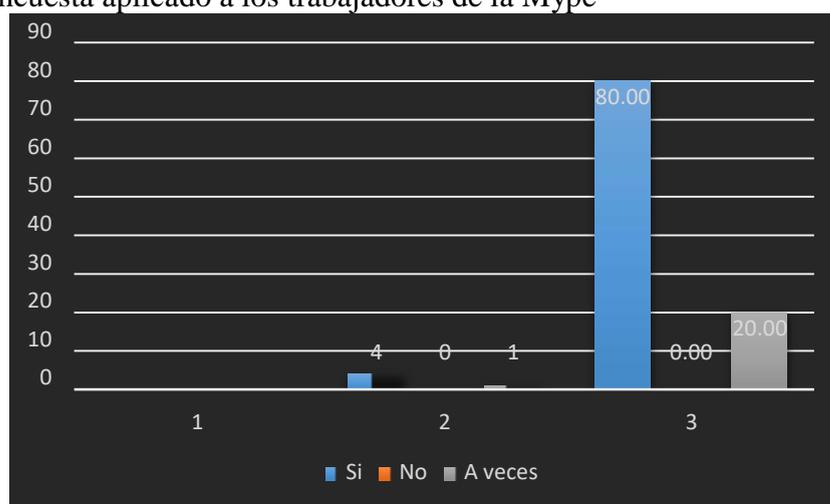
Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según la tabla 13, nos indica que el 40% (2) indicaron que, el encargado solo a veces cumple con los objetivos a la hora de liderar, el 20% (1) indicó que, el encargado si cumple con los objetivos a la hora de liderar y el 20% (1) indico que, el encargado no cumple con los objetivos a la hora de liderar. Cuando un líder reconoce el talento de sus subordinados, empatiza, organiza, motiva y resuelve los conflictos crea un buen clima laboral que hará que los empleados estén más contentos y motivados.

Tabla 14: El encargado de la Botica es un buen líder con los personales

Personal	n	%
Si	4	80.00
No	0	0.00
A veces	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



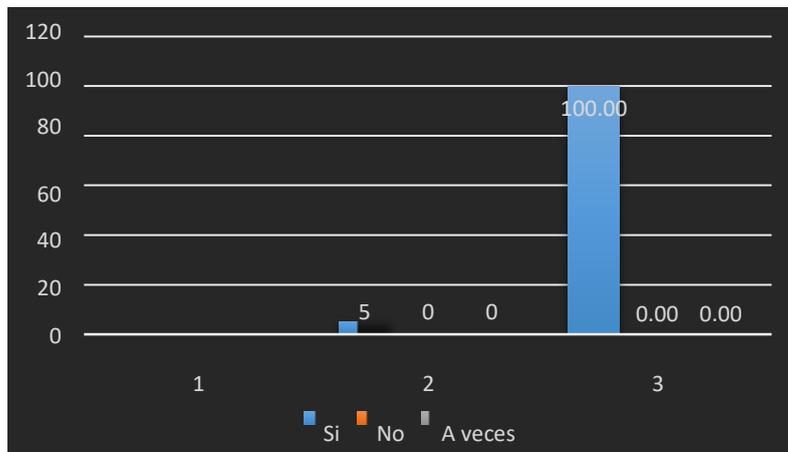
Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según la tabla 14, nos indica que el 80% (4) indicaron que, el encargado de la botica si es un buen líder, el 20% (1) indicó que solo a veces el encargado de la botica es un buen líder. Un líder efectivo se comunica de manera clara con las personas de su equipo y sabe escuchar. Presta atención a la comunicación no verbal de tus trabajadores y trata de anticiparte a sus problemas y necesidades.

Tabla 15: El representante tiene compromiso de motivación hacia los personales

Compromiso	n	%
Si	5	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



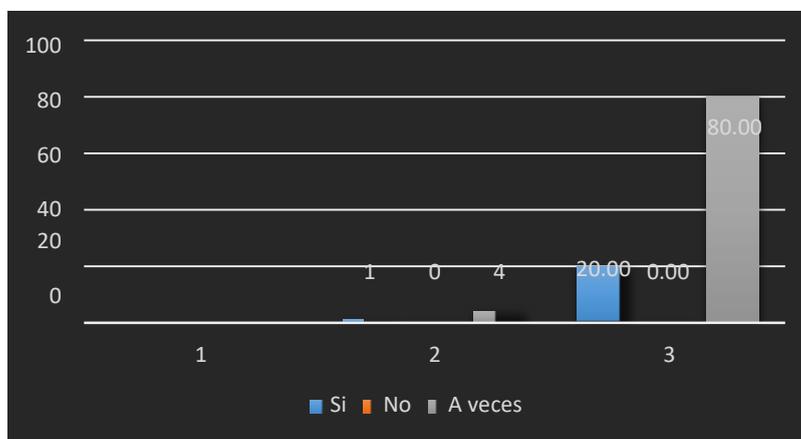
Fuente: Tabla 15

Interpretación: Según la tabla 15, nos indica que el 100% (5) indicaron que, el representante si tiene compromiso de motivación hacia los personales. Adecuar un compromiso de impulsar a los trabajadores y a la empresa ayuda a mantener una estabilidad estable para la organización.

Tabla 16: La botica da facilidades a los empleados

Empleados	n	%
Si	1	20.00
No	0	0.00
A veces	4	80.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



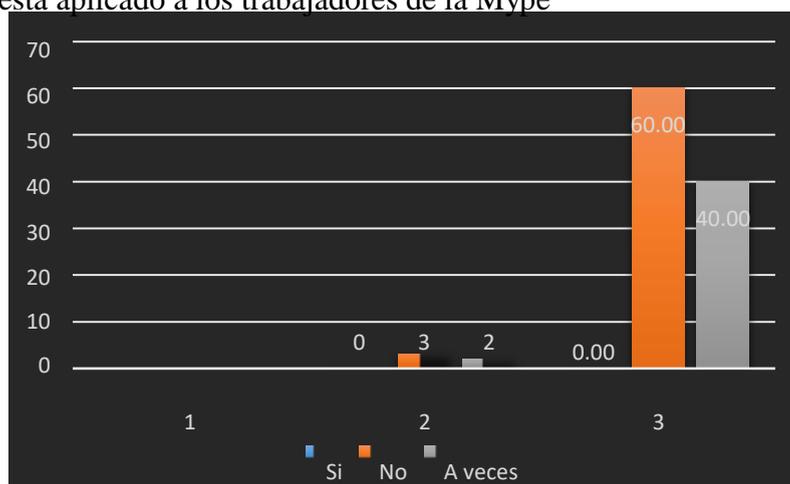
Fuente: Tabla 16

Interpretación: Según la tabla 16, nos indica que el 80% (4) indicaron que, el representante solo a veces tiene compromiso de motivación hacia sus personales, el 20% (1) indicó que, el encargado si tiene compromiso de motivación hacia sus personales. La motivación influye mucho, ya que tener motivación ayuda a sacar adelante la tarea encomendada.

Tabla 17: El representante optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio

Recursos	n	%
Si	0	0.00
No	3	60.00
A veces	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



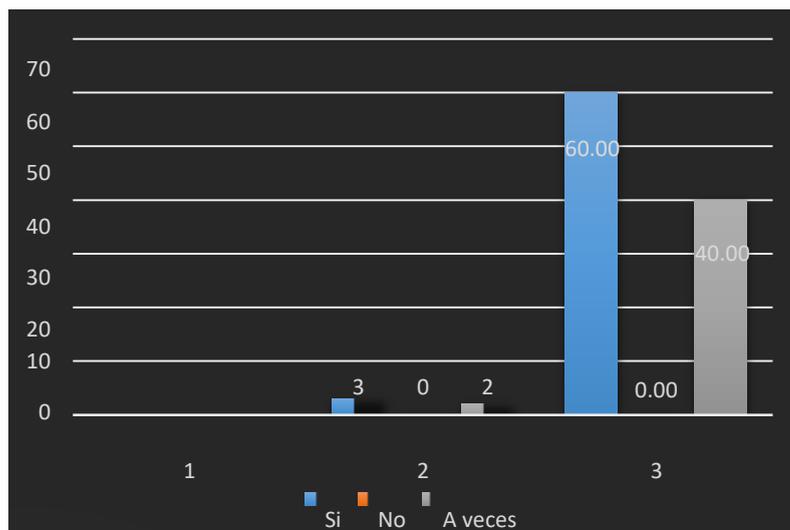
Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según la tabla 17, nos indica que el 60% (3) indicaron que, el representante no optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio, el 40% (2) indicaron que, el representante solo a veces optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio. No optimizar los recursos orientados para la mejora de servicio afectara a la empresa a no poder lograr sus objetivos a no poder aprovechar los descuentos y ofertas, es de importancia hacer uso de la optimización de recursos orientados para la mejora de la botica.

Tabla 18: El representante de la botica planea algunas mejoras de productividad

Planificación	n	%
Si	3	60.00
No	0	0.00
A veces	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores de la Mype



Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según la tabla 18, nos indica que el 60% (3) indicaron que, el representante de la botica si planea algunas mejoras de productividad, el 40% (2) indicaron que, el representante de la botica solo a veces planea algunas mejoras de productividad. Un plan de mejora permite: Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas, hacer un plan ayuda que la empresa logre los objetivos trazados.

5.2. Análisis de resultados

En esta parte del proyecto de investigación se ejecutara el análisis de los resultados, en base a lo desarrollado en el anterior capítulo, la finalidad es poder dar respuesta a cada uno de los objetivos de la investigación.

El 1° objetivo específico nos indica: “*Determinar las características del desempeño laboral de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020*”. Para dar respuesta a este objetivo se toman las siguientes preguntas: ¿El representante expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales? Se obtiene los siguientes resultados: el 60% indicaron que, el representante si expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos, el 20% indico que, Solo a veces y el 20% indico que, el representante no expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos ¿La empresa tienen decisión propia al momento de la ejecución de sus labores? Se obtiene los siguientes resultados: el 80% indicaron que, la empresa si tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores, el 20% indico que, la empresa solo a veces tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores ¿La botica está en constante limpieza por mantener un buen clima? Se obtuvo los siguientes resultados: el 80% indicaron que, la botica solo a veces está en constante limpieza por mantener un buen clima, el 20% indico que, la botica no está en constante limpieza por mantener un buen clima ¿La empresa impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo? Se obtiene los siguientes resultados: el 80% indicaron que, solo a veces la empresa impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo, el 20% indico que, la empresa no impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo ¿Los representantes de la botica están capacitados para una buena comunicación? Se obtiene los siguientes resultados: el 60% indicaron que, los representantes de la botica no están capacitados para una buena comunicación, el 40% indicaron que, los representantes de la botica si están capacitados para una buena comunicación ¿La botica

maneja una buena comunicación fluida? Se obtuvo los siguientes resultados: el 80% indicaron que, la botica no maneja una comunicación fluida, el 20% indicó que, la botica si manejan una comunicación fluida ¿Los trabajadores de la botica disfrutan de sí mismo de lo que hacen? Se obtuvo los siguientes resultados: el 80% indicaron que, los trabajadores de la botica si disfruta de sí mismo de lo que hacen, el 20% indicó que, solo a veces los trabajadores de la botica disfruta de sí mismo de lo que hacen ¿El representante de la botica motiva con planes de desarrollo? Se obtiene los siguientes resultados: el 80% indicaron que, el representante de la botica solo a veces motiva con planes de desarrollo, el 20% indicó que, el representante de la botica no motiva con planes de desarrollo. ¿Los representantes tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica? Se obtiene los siguientes resultados: el 100% indicaron que, los representantes no tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica. Este resultado atiende al objetivo específico 1.

El 2° objetivo específico nos indica: “*Describir las características de la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020*”. Para dar respuesta a este objetivo se toman las siguientes preguntas: ¿El encargado de la botica organiza? Se obtiene los siguientes resultados: el 80% indicaron que, la oferta del servicio si está acorde con lo que solicita el cliente, el 20% indicaron que, solo a veces la oferta del servicio está acorde con lo que solicita el cliente ¿El encargado de la botica administra bien la ejecución? Se obtiene los siguientes resultados: el 40% indicaron que, la botica si cumple con la satisfacción de sus cliente, el 40% (2) indicaron que solo a veces y el 20% indicó que, la botica no cumple con la satisfacción del cliente ¿El encargado de la botica lidera el trabajo y coordina con todas las áreas? Se obtiene el siguiente resultado: el 80% indicaron que, el encargado de la botica solo a veces lidera el trabajo, el 20% indicó que el encargado de la botica si lidera el trabajo. ¿El encargado cumple con todos los objetivos a la hora de liderar? Se obtiene los siguientes resultados: el 40% indicaron que, el encargado solo a veces cumple con los objetivos a la hora de liderar,

el 20% indicó que, el encargado si cumple con los objetivos a la hora de liderar y el 20% indico que, el encargado no cumple con los objetivos a la hora de liderar ¿El encargado de la botica es un buen líder con los personales? Se obtiene los siguientes resultados: el 80% indicaron que, el encargado de la botica es un buen líder, el 20% indicó que solo a veces el encargado de la botica es un buen líder ¿El representante tiene compromiso de motivación hacia los personales? Se obtiene los siguientes resultados: el 100% indicaron que, el representante si tiene compromiso de motivación hacia los personales ¿La botica da facilidades a los empleados? Se obtiene los siguientes resultados: el 80% indicaron que, el representante solo a veces tiene compromiso de motivación hacia sus personales, el 20% indicó que, el encargo si tiene compromiso de motivación hacia sus personales ¿El representante optimiza el uso de los recursos orientados a la mejora de servicio? Se obtiene los siguientes resultados: el 60% indicaron que, el representante no optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio, el 40% indicaron que, el representante solo a veces optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio ¿El representante de la botica planea algunas mejoras de productividad? el 60% indicaron que, el representante de la botica si planea algunas mejoras de productividad, el 40% indicaron que, el representante de la botica solo a veces planea algunas mejoras de productividad. Este resultado atiende al objetivo específico 2.

VI. Conclusiones

Respecto al objetivo general de la investigación, se concluye que, la gestión de calidad es una herramienta muy importante que ayuda a la organización a ser más competitiva en el mercado también un trabajo en equipo es importante, por otro lado se debe considerar factores de capacitación para que la empresa ofrezca un buen servicio para así lograr más clientes. En cuanto al desempeño laboral de la Mype se caracteriza por manejar una buena ejecución lo cual le ayuda que los trabajadores disfruten de lo que hacen y se sientan motivados y esto ayuda que la empresa genere más ganancias además se considera que es importante la evaluación del trabajador. Es importante manejar todas estas herramientas dentro de cualquier organización, puesto que ayudara mucho.

Se concluye que, la totalidad del representante expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales, tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores, a veces está en constante limpieza por mantener un buen clima, a veces impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo, no están capacitados para una buena comunicación, no manejan una comunicación fluida, disfrutan de sí mismo de lo que hacen, a veces el representante de la botica motiva con planes de desarrollo, no tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica

Se concluye que, la totalidad del encargado de la botica organiza planes de mejora, el encargado de la botica hace una correcta administración, a veces el encargado de la Botica lidera el trabajo y coordina con todas las áreas, a veces el encargado cumple con todos los objetivos a la hora de liderar, el encargado de la Botica si es un buen líder con los personales, el representante tiene compromiso de motivación hacia los personales, no da facilidades a los empleados, no optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio, el representante de la si botica planea algunas mejoras de productividad.

Recomendaciones.

Se recomienda implementar un plan de gestión de calidad y asesoramiento que permita a la empresa asesorarse y manejar una buena gestión, porque hace falta un control de calidad, y así mismo hace falta el cumplimiento de los gustos y preferencias del consumidor como también de los empleados.

Se recomienda elaborar una estrategia de motivación, que permita a los trabajadores comprender con exactitud las obligaciones para dar un buen manejo de liderazgo y desempeño laboral, porque hacen falta estrategias de motivación lo cual hace que los trabajadores no puedan expresar con claridad sus puntos de vista y hace que sea eficiente.

Referencias bibliográficas

- Abanto, B. y Montesino, K. (2017). Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los Colaboradores de la Cadena de Boticas Inkafarma, Distrito Cercado de Lima, 2017. (Licenciado). Universidad Inca Garcilaso De La Vega. Lima, Perú: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3530/TESES_%20MONTESINOS%20CERNA%20K.%20Y%20ABANTO%20BREGANTE%20B.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Aburto, A. (2017). Temas de estudio a través de encuestas. Colombia: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2628/1/AignerrenJose_cuestionarioinstrumentorecoleccion.pdf
- Ancasi, R. y Romero, C. (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. Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1770/TITULO%20%20Ancasi%20Flores%2C%20Rosemery%20Jes%C3%BAs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aliaga, J. (2017). Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las MYPES del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017. (Licenciado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Pucallpa, Perú: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4947/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALIAGA_GARRIDO_JESUS_EULER.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aguirre, R. (2012). Conceptos de Mejora Continua. Tamaulipas, México: <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>

- Arana G, Camisón C, Casadesús M Y Martiarena A. (2008). Gestión de la calidad y Competitividad de las Empresas. España: Editorial Deusto <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Balet, R. y Canive, T. (2014). Proceso de mejora continua en una empresa: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/proceso-mejora-continua-una-empresa>
- Barcelo, J. (2018). Factores que afectan al rendimiento laboral. Dinamarca: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral>
- Bitaliana, L. (2017). La importancia de la Calidad en las Empresas. <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Cabezón, S. (2014). Control de Calidad en la Producción Industrial. España: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/13153/TFG-I-174.pdf;jsessionid=4F072913599B9321F42426F3C79DABB4?sequence=1>
- Carrillo, A. (2017). Métodos De La Investigación. México: <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Cartaya. (2017). Conceptos Básicos del Desempeño Laboral. Cuba: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Campbell, McCoy, Oppler y Sager (1993). Conceptos Básicos Del Rendimiento Laboral. E.E.U.U: <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>
- Corvo, H. (2019). Desempeño laboral: características y ejemplos. Venezuela: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Copyright, C. (2017). Herramientas básicas de calidad. Editorial Gijón: <https://aprendiendocalidadyadr.com/7-herramientas-basicas-calidad/>

- D'Agostino, A. (2017). Diario Gestión. Lima, Perú:
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Espinosa, E. (2009). Calidad Total. Córdoba:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3181848&query=Calidad%2Btotal.%2Bespinoza>
- Espinal, R. (2017). Gestión de Calidad bajo el Enfoque de Marketing, en las MYPES del Sector Comercial Boticas, Distrito de Satipo, Año 2017. (Licenciada). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Pucallpa, Perú:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2765/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_ESPINAL_MANTARI_ROCIO_ELIZABETH.pdf?sequence=3
- Espinoza, I. (2017). Tipos de muestreo:
<http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- Fernández, S. y Díaz, S. (2017). Investigación cuantitativa y cualitativa. España:
https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf
- Gallegos, F. (2017). Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016. (Magister). Universidad Nacional De San Agustín. Arequipa, Perú:
<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, A. (2018). Control de calidad. España: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-control-de-calidad.html>
- Gumucio, L. (2005). La calidad total en la empresa moderna. Bolivia:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

- Guzmán, J. y Plaza, R. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la escuela esteban cordero borrero (fe y alegría). (Maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33082/1/TESIS%20ISCE%20-%202019%20-%20Dise%20sist%20gest%20calidad%20norma%20iso.pdf>
- Hernández R, Fernández C, y Baptista P. (2014). Metodología De La Investigación. México:
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández R, Fernández C, y Baptista P. (2010). Metodología De La Investigación, Quinta Edición. México:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández R, Fernández C, y Baptista P. (2003). Desarrollo de un Modelo de Gestión de Servicio al Cliente para el restaurante Dali Food Fusion, Bucaramanga. Bucaramanga:
<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/152101.pdf>.
- López, L. (2010). La Motivación. España:
https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_32/LAURA_LOPEZ_1.pdf
- López, P. Y Fachelli, S. (2017). Metodología De La Investigación Social Cuantitativa. Barcelona:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf MYPES.
- (2019). Concepto de MYPES y Características. Lima, Perú:
<https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>
- Ministerio de Producción, (2019). Ventas en boticas y farmacias crecieron 13% al primer semestre del año. Lima, Perú: <https://diariocorreo.pe/economia/ventas-en-boticas-y-farmacias-crecieron-mas-de-13-en-el-primer-semester-del-año>.

- Palacio, M. (2017). Que es una Botica. Colombia:
<https://negociacionmp.webnode.es/news/que-es-una-botica/>
- Paladino, L y Croce, L. (2015). Conceptos básicos de la calidad total. Argentina:
<http://fediap.com.ar/administracion/pdfs/Conceptos%20B%C3%A1sicos%20de%20la%20Calidad%20Total.pdf>
- Pedraza, E. Amaya, G. y Conde, M. (2017). Gestión de calidad. Venezuela:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Puig, M. (2017). La calidad y sus sistemas de gestión. Lima, Perú: Eumedonet, 141.
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2010/>
- Quesada, G. (2019). Principios de gestión de la calidad, Colombia:
<https://www.gestiopolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Quintero, A. y Urriola, S. (1999). Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el Desempeño Laboral. Venezuela:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>
- Ramírez, F. (2016). La importancia de la evaluación del desempeño laboral. Colombia:
<https://www.empleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Román, M. (2019). Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito el agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. Universidad Maria Auxiliadora. Lima, Perú:
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/412019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sum, M. (2017). Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum- Monica.pdf>
- Torre I. (2013). Gestión de la calidad. Barcelona:
<https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>
- Torres, I. (2019). Herramientas para Hacer una Evaluación de Desempeño en tu Empresa. España: <https://iveconsultores.com/evaluacion-de- desempeno/>
- Urbina, A. (2017). Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015. (Maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3638/1/TUAMSS011- 2016.pdf>
- Van, D. y Meyer, W. (2006). Estrategia de la investigación descriptiva. Barcelona:
<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n- descriptiva.php>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Encuesta de Desempeño laboral en el Rubro: Farmacéutico

Instrucciones

La información que usted brindara será valioso y fundamental para recoger información de forma confidencial, que se utilizara solo con fines académicos, usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación

Escala:

- Si 1
- No 2
- A veces 3

DIMENSIONES	1	2	3
Motivación			
¿El representante expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales?			
¿La empresa tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores?			
Clima Laboral			
¿La botica está en constante limpieza por mantener un buen clima?			
¿La empresa impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo?			
Comunicación			
¿Los representantes de la botica están capacitados para una buena comunicación?			
¿La botica maneja una comunicación fluida?			
Desarrollo Personal			
¿Los trabajadores de la botica disfrutan de sí mismo de lo que hacen?			
¿El representante de la botica motiva con planes de desarrollo?			
¿Los representantes tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica?			



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

Encuesta de Gestión de calidad en el Rubro: Farmacéutico

Instrucciones

La información que usted brindara será valioso y fundamental para recoger información de forma confidencial, que se utilizara solo con fines académicos, usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación

Escala:

- No 1
- Si 2
- A veces 3

DIMENSIONES	1	2	3
Enfoque al Cliente			
¿El encargado de la botica organiza planes de mejora?			
¿El encargado de la botica hace una correcta administración?			
Liderazgo			
¿El encargado de la Botica lidera el trabajo y coordina con todas las áreas?			
¿El encargado cumple con todos los objetivos a la hora de liderar?			
¿El encargado de la Botica es un buen líder con los Personales?			
Participación del Personal			
¿El representante tiene compromiso de motivación hacia los personales?			
¿La botica da facilidades a los empleados?			
Mejora Continua			
¿La botica optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio?			
¿El representante de la botica planea algunas mejoras de productividad?			

Anexo 2: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencia Sociales)

El propósito de este protocolo en ciencias sociales, es brindarle información sobre el proyecto de investigación y pedir su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedaran con una copia.

El presente investigación se titula caracterización del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro, farmacéutico caso: botica Inkasalud, Salas - Ica, 2020. Y es dirigido por Jhonny Pascual Huamani Apcho, investigador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de esta investigación es: Identificar las características del desempeño laboral en la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro farmacéutico, Caso: Botica Inkasalud, Salas-Ica, 2020.

Para ello, se le invita a ser participe en una encuesta que le tomara solo 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente anónima y voluntaria. Usted puede decidir interrumpirle en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. Si tuviera alguna duda y/o inquietud sobre la investigación, puede formularla cuando sea conveniente.

Al terminar la investigación usted será informado de los resultados a través del Repositorio Institucional Si desea, también podrá escribir al correo huamani.123j@gmail.com para poder recibir mayor información. Asimismo para consultar sobre aspectos éticos, pueden comunicarse con el Comité Ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Huamani Apcho Bertha Elvira

Fecha: 10/11/2020

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH
CATÓLICA**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO, FARMACÉUTICO CASO: BOTICA INKASALUD, SALAS - ICA, 2020.

AUTOR: HUAMANI APCHO, JHONNY PASCUAL

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS
(GESTIÓN DE CALIDAD)**

Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿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
	DIMENSIÓN 1 (ENFOQUE AL CLIENTE)								
1	¿La oferta del servicio está acorde con lo que solicita el cliente?	X			X	X			X
2	¿La botica cumple con la satisfacción de las expectativas de los cliente?	X			X	X			X
	DIMENSIÓN 2 (LIDERAZGO)								
3	¿El encargado de la Botica lidera el trabajo y coordina con todas las áreas?	X			X	X			X
4	¿El encargado cumple con todos los objetivos a la hora de liderar?	X			X	X			X
5	¿El encargado de la Botica es un buen líder con los Personales?	X			X	X			X
	DIMENSIÓN 3 (PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL)								
6	¿El representante tiene compromiso de motivación hacia los personales?	X			X	X			X
7	¿La botica da facilidades a los empleados?	X			X	X			X
	DIMENSIÓN 4 (MEJORA CONTINUA)								

8	¿La botica optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio?	X			X	X			X
9	¿El representante de la botica planea algunas mejoras de productividad?	X			X	X			X

DATOS DEL VALIDOR

Nombres y Apellidos de validador	AURELIO FRANCISCO ALVAREZ GALLEGOS		
DNI N°	29571960	Teléfono / Celular	946660599
Título profesional / Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING		
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	EDUCACIÓN		

Firma:


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 CHIMBOTE - FILIAL - JULIACA


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos

Fecha: 20 de septiembre del 2020

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO, FARMACÉUTICO CASO: BOTICA INKASALUD, SALAS - ICA, 2020.

AUTOR: HUAMANI APCHO, JHONNY PASCUAL

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS
(DESEMPEÑO LABORAL)**

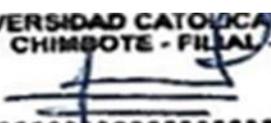
Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	DIMENSIÓN 1 (MOTIVACIÓN)								
1	¿El representante expresa con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales?	X			X	X			X
2	¿La empresa tiene decisión propia al momento de la ejecución de sus labores?	X			X	X			X
	DIMENSIÓN 2 (CLIMA LABORAL)								
3	¿La botica está en constante limpieza por mantener un buen clima?	X			X	X			X
4	¿La empresa impulsa a sus trabajadores a darle un buen beneficio a su trabajo?	X			X	X			X
	DIMENSIÓN 3 (COMUNICACIÓN)								
5	¿Los representantes de la botica están capacitados para una buena comunicación?	X			X	X			X
6	¿La botica maneja una comunicación fluida?	X			X	X			X
	DIMENSIÓN 4 (DESARROLLO PERSONAL)								
7	¿Los trabajadores de la botica disfrutan de sí mismo de lo que hacen?	X			X	X			X

8	¿El representante de la botica motiva con planes de desarrollo?	X			X	X			X
9	¿Los representantes tienen planes y posibilidades para la mejora de la botica?	X			X	X			X

DATOS DEL VALIDOR

Nombres y Apellidos de validador	AURELIO FRANCISCO ALVAREZ GALLEGOS		
DNI N°	29571960	Teléfono /Celular	946660599
Título profesional / Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING		
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	EDUCACIÓN		

Firma:


**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE - FILIAL - JULIACA**


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos

Fecha: 20 de septiembre del 2020