



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
BASADA EN COMPETENCIAS EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-
RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS
FARMACÉUTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR
(FARMACIAS) DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTORA

MERCEDES LAURA HARO MEJIA

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ - PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
BASADA EN COMPETENCIAS EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-
RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS
FARMACÉUTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR
(FARMACIAS) DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTORA

MERCEDES LAURA HARO MEJIA

ASESOR

Mgtr . CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERU

2018

1. Título de la tesis

Caracterización de la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz, 2015

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Agradecimiento

A través de estas líneas expreso mi profundo agradecimiento a la prestigiosa Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote a los docentes de la especialidad de administración, por qué durante los años de estudio forjaron en mí los saberes supremos de carácter científico y humanístico, transformándome en una mejor persona para la sociedad.

Al Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón por su contribución como asesor durante el desarrollo de la tesis.

4. Dedicatoria

A Dios, mi guía y protector,
por iluminar mis pensamientos
y guiar mis pasos hacia mi
realización personal.

A mis padres y hermanos, por
su apoyo incondicional.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Describir las principales Características de la Capacitación Basada en Competencias en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional, para el recojo de la información se identificó a 6 establecimientos con denominación de micro y pequeña empresa (MYPE), con una población de 19 trabajadores, tomando toda la población como muestra a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas por medio de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: el 57,9% manifestaron que la capacidad que tienen al momento de realizar una venta es aceptable, 52,6% afirmaron que la capacidad de transmitir sus experiencias vividas a sus compañeros relacionados con su labor es aceptable, 47.4% que la capacidad de confiar en sí mismo (a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se presentan dentro de la farmacia es aceptable y 36,8% aseguraron que la capacidad de tomar iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia es aceptable. Finalmente podemos concluir que gran parte del personal no recibió capacitación basada en competencias, sin embargo, con los conocimientos que se les brindaron durante su formación en las aulas pueden afrontar las tareas designadas dentro de la empresa.

Palabras claves: capacitación, capacitación basado en competencias y capacidad.

6. Abstract

The main objective of this research was to describe the main characteristics of competency-based training in micro and small companies in the retail sector - retail sales of pharmaceutical products and toiletries (pharmacies) in the Huaraz district, 2015 For the development of the work a type and level of descriptive - quantitative research and a transectional design were used, for the collection of the information was identified 6 establishments with denomination of micro and small company (MSE), with a population of 19 workers , taking the whole population as a sample to whom a questionnaire of 17 closed questions was applied by means of the survey, obtaining the following results: 57.9% stated that the capacity they have at the time of making a sale is acceptable, 52, 6% affirmed that the ability to transmit their lived experiences to their peers related to their work is acceptable, 47.4% that the ability to trust in themselves to face challenges and overcome obstacles that occur within the pharmacy is acceptable and 36.8% assured that the ability to take initiative and perform with judgment their Designated tasks in the pharmacy is acceptable. Finally, we can conclude that a large part of the personnel did not receive competency-based training, however, with the knowledge they were given during their training in the classroom, they can face the tasks assigned within the company.

Keywords: training, competency-based training and capacity.

7. Contenido

1. Título de la tesis	iii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
3. Agradecimiento.....	v
4. Dedicatoria.....	vi
5. Resumen.....	vii
6. Abstract.....	viii
Índice de Tablas	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	7
III. Metodología	23
3.1. Diseño de la investigación.....	23
3.2. Población y muestra	23
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Plan de análisis	25
3.6. Matriz de consistencia	26
3.7. Principios éticos	27
IV. Resultados	28
4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los técnicos en farmacia ..	28
4.2. Análisis de resultados	45
V. Conclusiones	52
Referencias bibliográficas	53
Anexos	58

8. Índice de tablas y figuras

Índice de Tablas

Tabla 01	Distribución según género.....	28
Tabla 02	Distribución según apreciación de la capacidad de realizar una venta	29
Tabla 03	Distribución según apreciación de la atención al cliente	30
Tabla 04	Distribución de la capacidad de leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas.....	31
Tabla 05	Distribución de la capacidad de saber los nuevos componentes de medicamentos.....	32
Tabla 06	Distribución de la capacidad en la verificación y de la conformidad de todos los medicamentos del establecimiento	33
Tabla 07	Distribución de la capacitación de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos	34
Tabla 08	Distribución de la capacitación en la verificación de las fechas de vencimientos de los medicamentos	35
Tabla 09	Distribución la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros.....	36
Tabla 10	Distribución de la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades	37
Tabla 11	Distribución del trabajo coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenas los medicamentos	38
Tabla 12	Distribución de la capacitación en la dispensación de medicamento psicotrópico.....	39
Tabla 13	Distribución de la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo	40
Tabla 14	Distribución de una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va a ingerir	41
Tabla 15	Distribución de la recomendación de algún medicamento al cliente..	42
Tabla 16	Distribución de la capacidad de confiar en sí mismo(a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia.....	43

Tabla 17 Distribución de la capacidad de tomar la iniciativa y realiza con criterio sus tareas designadas en la farmacia.....	44
--	----

Índice de figuras

Figura 1 Genero.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2 Distribución según apreciación de la capacidad de realizar una venta	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3 Distribución según apreciación de la atención al cliente.....	30
Figura 4 Distribución de la capacidad de leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas.....	31
Figura 5 Distribución de la capacidad de saber los nuevos componentes de los medicamentos.....	32
Figura 6 Distribución de la capacidad en la verificación y de la conformidad de todos los medicamentos del establecimientos.....	33
Figura 7 Distribución de la capacidad de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8 Distribución de la capacidad en la verificación de las fechas de vencimientos de los medicamentos.....	35
Figura 9 Distribución de la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros.....	36
Figura 10 Distribución de la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades	37
Figura 11 Distribución del trabajo coordinadamente con sus compañero al momento de recibir y ordenar los medicamentos	38
Figura 12 Distribución de la capacidad en la dispensación de medicamentos psicotrópicos	39
Figura 13 Distribución de la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo	40
Figura 14 Distribución de la capacidad de una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va ingerir	41
Figura 15 Distribución de la capacidad de la recomendación de algún medicamento al cliente.....	42

Figura 16 Distribución de la capacidad de confiar en sí mismo (a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia.....	43
Figura 17 Distribución de la capacidad de tomar la iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia	44

I. Introducción.

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) en los últimos años reportaron altos índices de crecimiento en el país favoreciendo a la economía y a la generación de puestos de trabajo, el cual despertó el espíritu emprendedor de la sociedad con la finalidad de crear sus propias fuentes de ingresos que ayuden con la economía familiar. En este sentido la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote mediante la carrera profesional de administración y su línea de investigación capacitación busca incentivar a los jóvenes a crear conciencia sobre la problemática de las MYPES para proporcionarles alternativas de solución e incentivar a crear nuevas fuentes de trabajo. El sector farmacéutico en nuestro país es el ente responsable de proporcionar medicamentos para la prevención y protección de la salud de todos los seres humanos, en ello reside la importancia directa con el cuidado de la salud y el incremento de la esperanza de vida (Ministerio de la producción, 2015, p.12). Por lo tanto, la formación y la capacitación de los profesionales farmacéuticos deben estar acorde a las necesidades de las personas y orientado al logro de los objetivos organizacionales y de las tareas designadas dentro del ámbito profesional, de esta manera se fomenta la prevención, control y el uso racional de medicamentos (OMS, 1990, pp.20- 21).

Luis Terrones gerente de desarrollo de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) manifiesta que el 80% de las MYPES peruanas desarrollan sus actividades de manera intuitiva careciendo de elementos fundamentales para ser competitivos dentro del mercado. El empresario peruano cuenta con los niveles más elevados de emprendimiento en todo el mundo, a pesar de esto, sólo el 20% logran obtener alguna capacitación para mantener a flote sus empresas, ello genera un gran obstáculo en el crecimiento de las mismas, ya que el mundo ahora paga más por los productos con un valor agregado que los emprendedores aun no han alcanzado explorar por la falta de capacitación (Gestión, 2014)

Las MYPES del país son el eje fundamental para la economía porque generan empleo al 80% de la población y aporta el 40% aproximadamente del producto bruto interno (PBI), generadora de empleo en América Latina alrededor del 47%, según el Ministerio de producción el año pasado estas tuvieron un ascenso considerable llegando a un total de 5,5 millones, pero la gran preocupación es que el 83% de estas son informales y sólo el 17% cumplen con la formalidad requerida para funcionar que hacen un total de 0,9 millones (Altavoz, 2016). Por otro lado, Jessica Luna indica que en estos tipos de empresas el 66,5% de los trabajadores no cuentan con la remuneración ni el seguro de salud, opina que para reducir este problema el Ejecutivo debería evaluar reducir un punto el Impuesto General de Ventas (IGV) ya que incentivará la formalización (La República, 2016)

Las leyes que van entrando en vigencia son un medio para poder mejorar como empresa, las autoridades ven por conveniente cambiar las normas de las MYPES para brindarles mejores beneficios a los trabajadores y evitar que las empresas oculten información a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) que vio por conveniente realizar una nueva ley. Por lo tanto, ahora se regirán por sus ventas anuales por un máximo de 1 700 unidades impositivas tributarias (UIT) S/ 6,715.00 (RPP noticias, 2016)

El Poder Ejecutivo anunció las variaciones al reglamento de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de las Micros y Pequeñas Empresas y del Acceso al Empleo (Gestión, 2014) monitoreando de forma permanente la realidad de los trabajadores de cada sector, velando siempre que tengan sus beneficios y que las empresas existentes sean formales. Sin embargo, los vacíos legales que dejan las autoridades a los establecimientos farmacéuticos provocan que éstas contraten a personal poco capacitado sin ningún tipo de documentación que acredite su preparación para desempeñarse en el ambiente laboral (Reforma, 2013)

A nivel internacional el sector farmacéutico tiene a su cargo la preparación, la vigilancia y el manejo del stock de todos los fármacos comercializados, así mismo, es el ente encargado de proporcionar medicinas destinadas al sector veterinario. Este mercado registro un crecimiento del 4% anual, sin embargo, sigue siendo frágil debido al acorte de la esperanza de vida en el mundo las farmacias alcanzaron el 8.8%, superando el 1 000 millones de dolares. *IMS Health* realizo un estudio donde menciona que el dicho sector debería reflejar un avance del 4% al 7% de aquí al año 2018, los principales mercados se encuentran en los países emergentes como China, Brasil o la India que resaltan con el 10% del crecimiento anual. Por el contrario, la evolución en los países occidentales es debil, excepto Alemania que obtuvo una cifra del 4%. El mercado farmacéutico comúnmente es innovadora, en especial en los tratamientos para el cáncer, en las enfermedades autoinmunes, la diabetes, las vacunas y los antivirales. Por lo tanto, las cifras actuales del sector en el mundo es de mil millones de dólares (IT, 2015)

A nivel nacional según PerúRetail (2017) el sector farmacéutico genera S/ 918 millones de nuevos soles en el PBI peruano, el monto de las empresas que han registrado un crecimiento del 5.1% al año gracias al consumo de sus productos. De acuerdo a la investigación del Minsiterio de la producción el sector registro una baja en sus ventas de 1.6%, mientras que el año pasado fue de 11.4% algunos expertos afirman que esta situación se debe a factores como el impacto de el niño costero y un menor consumo por parte de la sociedad, dicho informe menciona que los cuatro principales empresas manufactureras se ubican en Lima (Teva Perú, Farminustria, Medifarma y AC Farma), los cuales abarcan el 60% de la producción nacional y facturan cerca de S/ 1 121 millones de soles.

Los medicamentos que incrementaron sus precios en el 2016 fueron: el 9,7% en expectorantes mucolíticos, el 8,4% en antiinflamatorios, el 7,3% en antiácidos, el 6,9% en analgésicos-antipiréticos y el 6,9% en los antibióticos. Por el otro contexto los medicamentos que registraron una baja fueron: antiulserosos 0,7% y los antimicóticos 1.5% (El comercio, 2017)

A nivel local, el 25% de las farmacias en Chimbote no cuentan con un químico farmacéutico de forma constante, lo que implica que los consumidores no reciben la orientación y las precauciones necesarias acerca de la medicina adquirida. Esta problemática es de conocimiento del Colegio Químico Farmacéuticos de Ancash, quien esta realizando esfuerzos por reberdir esta problemática en el rubro (RSD, 2016). En tal sentido las autoridades de la Municiplidad de Huaraz, Ministerio público y la Dirección Regional de Meciamentos Insumos y Drogas (DIGEMID), realiza inspecciones sorpresas a establecimientos a fin de verificar que estos cumplan con las normas de ley, sin embargo aun existen locales que cuentan con productos de dudosa prosedencia, medicamentos vencidos, el personal que labora no cuenta con el carné sanitario y se constató que no se encuentra el químico farmaceutico uno de los requisitos indispensables para e funcionamiento de las mismas (PerúHuarmey, 2012).

Por lo tanto, las necesidades de la capacitación basada en competencias no se dan por sí solas, es el resultado de la gran diferencia entre las competencias requeridas para un determinado puesto de trabajo y las competencias reales que posee cada individuo, ello implica la expresión de los saberes que se acumulan mediante la experiencia laboral y del aprendizaje diario de la persona dentro del trabajo (Echeverria, 2002).

Por lo expresado líneas anteriores, el enunciado del problema es: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación basadas en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz, 2015?

Para dar respuesta al problema, se planteó cómo objetivo general: Describir las principales características de la capacitación basada en competencias del Sector comercio-rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz, 2015.

Para el logro del objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar las principales características de cada una de las micro y pequeñas empresas de ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz. (b) Identificar las principales características de la capacitación basada en competencias sector comercio-rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz.

La presente investigación se justifica por qué, permitirá obtener aspectos teóricos de la capacitación basada en competencias en las MYPES del rubro farmacias para su crecimiento y desarrollo, y conocer a nivel descriptivo las principales características de las mismas.

Permitirá a los propietarios de las farmacias y el personal que laboran en ellas, tomar mayor conciencia en cuanto a la aplicación de la capacitación basada en competencias para mejorar el servicio que se le brinda a las personas, ya que de ello depende la supervivencia y rentabilidad de la empresa

Así mismo, la presente investigación servirá como fuente de información a alumnos y docentes para tomar como referencia sobre la aplicación de la capacitación basada en competencias en las farmacias, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará siendo viable su ejecución en beneficio de las MYPES bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona.

De modo que las competencias de acción profesional son la demostración de todo el sistema de actitudes, capacidades, procedimientos y conocimientos que cada una de las personas tiene y que son útiles para; enfrentar de forma segura con cada una de las funciones que exige el desempeño de la persona dentro del ambiente laboral. Esto, permitirá disipar los dilemas que surgen de manera diaria en el entorno laboral siendo autónomos y creativos logrando alcanzar los objetivos de la organización (Echeverría, 2002) la capacitación trae consigo beneficios para el

personal, por qué, adquieren mejores conocimientos de la legislación sanitaria, mayor comprensión de los requisitos legales, mayor comprensión en medicamentos, mejora el desempeño laboral evitando la rotación de los mismos y mejora el servicio que se le brinda a la sociedad, por lo tanto, los establecimientos farmacéuticos se mantienen dentro del mercado (Cadena, 2014)

Las capacitaciones basadas en competencias en las farmacias no solamente deben darse cuando las personas se encuentren desempeñándose en el centro laboral, sino también, desde las aulas de las universidades e institutos para contar con personal mejor preparado en gerencia y mercadeo de esta manera, los establecimientos no corran el riesgo de desaparecer ya que el mercado farmacéutico es muy competitivo (Universidad de Costa Rica, 2015)

El presente trabajo será de tipo descriptiva, ya que propone describir la capacitación basada en competencia, el nivel será cuantitativo, diseño no experimental – transversal y se utilizará una población de 6 establecimientos con una muestra de 19 técnicos de farmacia.

En la presente investigación los resultados obtenidos son: el 57,9% manifestaron que la capacidad que tienen al momento de realizar una venta es aceptable, 52,6% afirmaron que la capacidad de transmitir sus experiencias vividas a sus compañeros relacionados con su labor es aceptable, 47,4% que la capacidad de confiar en sí mismo (a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se presentan dentro de la farmacia es aceptable y 36,8% aseguraron que la capacidad de tomar iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia es aceptable. Finalmente podemos concluir que gran parte del personal no recibió capacitación basada en competencias, sin embargo, con los conocimientos que se les brindaron durante su formación en las aulas pueden afrontar las tareas designadas dentro de la empresa.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedente

Gómez (2014) en su “Proyecto para el diseño, implementación y aplicación de un modelo de recursos humanos por competencias en la empresa Farcomed (Fybeca), 2014”, presentado en la Universidad Tecnológica Equinoccac Ecuador para optar el título de Ingeniero en empresa de servicios y recursos humanos, propuso implementar un modelo de Gestión de talento humano por competencias para optimizar el desempeño empresarial. El diseño de su investigación fue no experimental – transeccional, de tipo descriptiva – correlacional; la población estuvo representado por todos los administradores y asistentes de farmacias de Fybeca que asciende a 185 personas a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado de 12 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 56% puede asumir responsabilidades nuevas dentro de centro de labores y que necesitan capacitación poder obtener mejores conocimientos para el buen desempeño laboral.

Torres (2010) en su tesis “Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica Laboratories de Colombia, 2010”. Presentado en la Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, para optar el título de Administración de empresas; propuso implementar un programa de capacitación basada en competencias laborales, para la fuerza de ventas de la empresa , teniendo en cuenta un modelo base de capacitación. La investigación esta basada en la metodología exploratoria aplicada por medio de panel de expertos; la población estuvo constituida por 6 personas a la cual se les realizó una entrevista focalizado de 14 preguntas. Los resultados que se obtubieron son: el 25% del personal eligio como parte de las competencias laborales su perfil de cargo.

Orozco (2016) en su tesis “Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPES rubro Boticas, ubicadas en el distrito de Sullana – piura 2016 ” presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, se buscó describir la

importancia de la capacitación en las boticas, la investigación fue de tipo descriptiva nivel cuantitativo y de diseño no experimental, utilizó una población de 258 personas, se aplicó una encuesta de 22 preguntas cerradas, donde los resultados que se obtuvieron fueron: el 60.47% de trabajadores son del sexo masculino, mientras que el 30.53% son del sexo femenino.

Por otro lado la investigación muestra la importancia que tiene la capacitación en las boticas, ya que el 100% de los trabajadores considera que ayuda a mejorar la productividad, ayuda a obtener mayores conocimientos para mejorar el servicio que se les brinda a los consumidores, por lo tanto, ayuda a que los establecimientos permanescan en el mercado generando más puestos de trabajo (Orozco, 2016)

Flores (2007) en su tesis “Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A” presentado en la Universidad Nacional de San Marcos, para obtener el grado de Magister en Administración con mención en gestión empresarial, el presente estudio buscó identificar el clima organizacional de la empresa y mejorarla aplicando los estímulos organizacionales; la investigación es de nivel descriptivo, el diseño transversal, de modelo cualitativo y el método empleado fue el hipotético-deductivo, utilizó una población de 4 laboratorios de similar tamaño, se aplicó una encuesta de 12 preguntas, donde los resultados fueron: El 64% del personal están de acuerdo en que su puesto de trabajo le resulta agradable y familiar.

Gutierrez (2015) en su tesis “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias de la Urbanización el Trapecio distrito de Chimbote, 2015” presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración; el objetivo general fue determinar las principales características de la capacitación en las MYPES. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño No experimental-transversal, la población estuvo constituida por 4 MYPES a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado de 13 preguntas, obteniéndose el

siguiente resultado: El 100% de estas empresas consideran que es primordial la capacitación del personal para mejorar su desempeño laboral.

Cayotopa (2015) en su tesis “Gestión por competencias para el talento humano en la empresa grupo RTP S.A.C. Chiclayo, 2015”, presentado a la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el título de Licenciado en Administración de empresas; propuso desarrollar la gestión por competencias para el talento humano de la empresa. El diseño de su investigación fue de tipo explorativo y descriptivo de método cuantitativo, la población estuvo constituida por 25 trabajadores donde aplicó un cuestionario y el resultado obtenido fue: el 68% de los trabajadores manifiestan que tienen autocontrol al momento de ejecutar sus tareas diarias.

Pérez (2015) en su investigación “Intervención educativa para mejorar la formación de competencias de estudiantes de farmacia y bioquímica para el seguimiento farmacoterapéutico”, presentado en la facultad de farmacia y bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el grado de académico de doctora en farmacia y bioquímica, donde el objetivo principal fue evaluar la mejora en la formación de competencias de los estudiantes. El diseño fue cuasi experimental, longitudinal. La población estuvo conformada por 21 estudiantes y 12 expertos en farmacia clínica a quienes se les aplicó un cuestionario de 8 preguntas estructurados donde se obtuvo el siguiente resultado: que el 51.1% de los estudiantes son del sexo femenino.

Así mismo, los resultados de la competencia fueron los siguientes: antes de la capacitación los alumnos presentaron deficiencias en sus conocimientos acerca de los procedimientos a llevarse a cabo en su labor diaria, después que se realizó la capacitación el 14% de los alumnos obtuvieron mayores conocimientos en los procedimientos de su actividad diaria, el otro 10% de los alumnos tuvo dificultades con sus habilidades para relacionar criterios de identificación de sus pacientes, después de la capacitación demostraron sus habilidades para los procedimientos correspondientes llegando a subir hasta el 90%; de la misma manera antes de la capacitación el 43% de los estudiantes se encuentran en un

nivel de conocimientos entre bueno y muy bueno en referente a la información de medicamentos, luego de la capacitación se incrementó a 76% en esta misma categoría (Pérez, 2015).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Definición de la capacitación

El componente primordial para la empresa es el aprendizaje cotidiano e interrelacionado entre todos, donde se deben involucrar a los colaboradores como base fundamental para el alcance de los objetivos, de la misma manera ser un guía para cada uno de ellos buscando el crecimiento personal y por ende el crecimiento organizacional. Para cimentar esta teoría la guía de capacitación se enmarcará en reforzar los valores y fomentar el espíritu productivo (Aguilar, 2004, pag. 27)

La capacitación es el desarrollo educativo de corto plazo, emitido de manera precisa, organizada y constante conlleva a que las personas adquieran mejores conocimientos acerca de la actividad que deberán de realizar dentro de la organización sin importar si se les designa una actividad simple o compleja, esto les permitirá desarrollar sus habilidades y competencias en función a los objetivos definidos de la organización (Chiavenato, 2011, p. 322)

a) Objetivos de la capacitación

Los objetivos fundamentales de la capacitación son: (a) prepara a los trabajadores para la ejecución inmediata de las diferentes tareas del puesto, (b) ofrecer oportunidades para el crecimiento personal continuo y no sólo en sus trabajos actuales, también para diferentes funciones más complejas, (c) para crear un clima más satisfactorio debemos respetar la actitud de cada miembro

de la organización, y crear un clima de motivación y que tengan la predisposición de ser más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (Chiavenato, 2011, p. 324)

b) Etapas de la capacitación

Diagnóstico de las necesidades

Lo primero que se realiza dentro de la empresa es la detección de las necesidades, lo cual permitirá determinar en qué temas de deben tomar mayor relevancia para llevar a cabo la capacitación, de la misma manera se deberá tener en cuenta el presupuesto con la que cuenta (Chiavenato, 2011, p. 326)

Programación de la capacitación

De una vez que se realizó el diagnostico de las necesidades de la capacitación, se realiza el paso siguiente que es la programación en donde se deberá tener en claro a quienes capacitar, los temas en que se debe reforzar los conocimientos y quien será el encargado de realizar el tema (Chiavenato, 2011, p. 330)

Ejecución de la capacitación

Para la realización de la capacitación tienen que intervenir un monitor y participante, se da a toda la empresa en general desde la gerencia hasta la parte operativa y para que la ejecución de la capacitación sea exitosa depende de los siguientes factores: la adecuada programación a las necesidades detectadas, el adecuado material de la capacitación, la plena disponibilidad de toda la empresa y la buena preparación del monitor (Chiavenato, 2011, p. 334)

Evaluación de los resultados de la capacitación

Es la etapa concluyente de la capacitación donde se medirá la eficiencia y la eficacia si lograron alcanzar los objetivos deseados (Chiavenato, 2011, p. 335)

2.2.2 Capacitación basada en competencias

a) Competencias

Todo trabajador debe tener una serie de competencias básicas para desarrollar sus actividades dentro de la empresa. Estas hacen que se desempeñe de manera fluida y brindan alternativas de solución en situaciones cotidianas dentro de sus labores diarias. Por lo tanto, las competencias son todas aquellas cualidades personales que poseemos para desempeñar todo tipo de actividades (Chiavenato, 2011, p. 340)

b) Capacitación basada en competencias

Teoría según Le Boterf

Le Boterf (1993) define a la capacitación basada en competencias como un conjunto de saberes y aptitudes indispensables para el desempeño laboral, esto implica la diferencia entre:

(a) Competencia técnica

contiene los componentes tales como el saber, que son los conocimientos generales o especializados y el saber hacer, la cual se define como el dominio de métodos y técnicas (p. 11)

(b) competencia social

está compuesta por el saber aprender, que son las aptitudes de aprendizaje y formación, saber estar que son las aptitudes sociales y el saber hacer que son las aptitudes de comunicación. (p.11)

Teoría según Bunk

Bunk (1994) menciona, que las competencias contienen un sistema integrado de sus propios contenidos y de su integración resulta la Competencia de Acción Profesional (CAP) al cual lo define como la capacidad de llevar a cabo con eficacia una actividad laboral, impartiendo conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesaria para el logro de los objetivos de las tareas encomendadas dentro de la organización. Y estas se clasifican en cuatro elementos, entre estas tenemos:

(a) La competencia técnica

Es el dominio de las tareas y el ámbito de su trabajo, demostrando para ello destrezas y conocimientos necesarios que posee cada individuo (Bunk, 1994)

(b) La competencia metodológica

que es la aplicación de procedimientos adecuados según la tarea a desempeñar y que sea capaz de encontrar una solución óptima a un inconveniente que se le presente en desarrollo de sus actividades (Bunk, 1994, p. 10)

(c) La competencia social

Se basa al comportamiento adecuado hacia el grupo mediante la comunicación para llegar a un buen entendimiento personal (Bunk, 1994, p. 11)

(d) competencia participativa

Es aquel que está dispuesto involucrarse con la empresa y su trabajo aceptando nuevas responsabilidades (Bunk, 1994, p. 11)

Teoría de Benito Echerría Samanes

A partir de las dos teorías mencionadas líneas anteriores Echeverría (2002) presenta su propio modelo en ella considera la competencia de acción profesional como el resultado inseparable de la composición de cuatro elementos principales o dimensiones interrelacionadas entre sí, hablandose así de la competencia técnica, competencia metodológica, competencia participativa y competencia personal.

Saber o competencia técnica

Es una serie de conocimientos especializados y vinculados con un determinado puesto de trabajo, que permiten desenvolverse de manera óptima en todas las tareas propias que demanda dicha actividad del individuo (Echeverría, 2002, p.18)

Por lo tanto la demostración de los conocimientos dentro del ambiente laboral es de forma continua transmitiendo a sus compañeros información actualizada sobre mejorar el desempeño laboral, la comunicación fluida

entre los miembros involucrados para el alcance de los objetivos personales y de la organización (Echeverria, 2008, p.58)

Saber hacer o competencia metodológica

Hace referencia a la aplicación de todos los conocimientos a situaciones laborales específicas, utilizando de manera óptima los procedimientos más idóneos, para la solución de problemas de forma autónoma y compartiendo con todos los miembros de la organización las nuevas experiencias adquiridas (Echeverria, 2002, p.18)

Para que el individuo pueda desarrollar y expresar de manera óptima todos sus conocimientos es necesario la intervención de todos los miembros de la organización (gerentes, recursos humanos, logística y finanzas) para el logro eficiente de los objetivos organizacionales (Echeverria, 2008, p.59)

Saber estar o competencia participativa

Es una serie de actitudes y habilidades que la persona posee para establecer relaciones interpersonales que le permiten interactuar en su entorno laboral y desarrollar su profesión de manera óptima (Echeverria, 2002, p.18)

En este tipo de competencias la persona tiene que poseer y demostrar una especial habilidad de comunicación fluida, eficaz y apropiada hacia el entorno laboral teniendo en cuenta que todos los integrantes poseen diferentes culturas y opiniones, en este sentido hay que saber que comunicar, como comunicarlo y a quienes comunicarlo para el buen entendimiento entre todos. Por lo tanto, todos estos elementos nos servirán para poder escuchar, entender, brindarles información y tener una idea más clara de cómo podemos solucionar un problema que se presenta dentro de la organización siendo más tolerantes con los errores de cada persona y enseñarles a empoderarse de sus actividades diarias (Echeverria, 2008, p.64)

Saber ser o competencia personal

Para alcanzar un óptimo desempeño de las actividades diarias se requiere que la persona cuente con las características y actitudes personales hacia sí mismo, hacia los demás y hacia la propia profesión (Echeverría, 2002, p.18) En esta última competencia se centre básicamente en el rol ético que debe cumplir la persona en sus actividades designadas dentro de la organización para el buen desempeño de sus responsabilidades, demostrando todas sus capacidades que supone su labor y demostrar sus limitaciones que posee para cumplimiento de los objetivos organizacionales (Echeverría, 2008, p.66)

Figura 01

Conceptualización de la competencia de acción profesional (Modelo Echevarría)



Fuente: Echevarría, Isus y Martínez (2008 p.89)

a) Competencia de acción profesional

El dilema en tiempos actuales es que no se generen puestos de trabajo nuevos para las competencias pasadas, los nuevos empleos requieren competencias nuevas. Esta problemática continuara hasta que el gobierno, las autoridades y los empleadores esten de acuerdo en generar políticas nuevas que ayuden a los trabajadores a potenciar sus competencias referente al desarrollo de las organizaciones y la introducción de nuevas tecnologías (Echeverria, 2002, p. 12)

Para Echeverria (2002) los conocimientos técnicos admiten la identificación más clara con un oficio que tiene cada persona, la cual se pueden adquirir en gran parte en el sistema educativo y la formación profesional y la otra parte lo adquieren en la empresa donde laboran; las aptitudes sociales corresponden a las capacidades netamente relacionadas al comportamiento en el centro de trabajo, la responsabilidad, la capacidad de cooperar, el trabajo en equipo, la creatividad y la búsqueda de la calidad. Por lo tanto tales aptitudes solo pueden desarrollarse dentro del centro laboral de cada empresa (p.13)

b) La competencia a través de las tareas desempeñadas

Según Echeverria (2002) esta competencia tiene la principal característica de que todos los trabajadores se les tiene una lista especificando todas sus actividades y tareas a desarrollar, la cual estas describen las acciones concretas que deben seguir durante su jornada laboral (p. 15)

c) La competencia en términos de atributos personales

Este tipo de competencia suele especificarse en los grandes atributos que se asocian al desempeño, dentro del cual se destaca el comportamiento orientado del trabajo bien realizado, estas competencias laborales no solo se

deben dar en el el ámbito de lo que cada persona sabe hacer y pueda hacer, sino que también en lo que cada persona desee realizar (Vargas, 2001, p.27)

d) El enfoque integrado (holístico) de competencia

Según Vargas (2001) la teoría de este enfoque menciona que las tareas realizadas con los conocimientos, habilidades, destrezas e integrando la ética y los valores dan como resultado el buen desempeño de cada persona. Por lo tanto la competencia laboral implica la capacidad de demostrar diferentes atributos en diferentes contextos y bajo diferentes situaciones para poder trabajar exitosamente la cual se combinan las habilidades, el ambiente, la capacidad de comunicarse y sobre todo negociar e intercambiar información (p.28)

2.2.3 Micro y pequeñas empresas

Es la unidad económica constituida por personal naturales o jurídicas bajo la forma que crean más conveniente que contemple la legislación vigente, su finalidad es desempeñar las actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ley N°28015, Ministerio de trabajo y promoción de empleo, 2003)

a) Características de las micro y pequeñas empresas

Anteriormente en la ley N°28015 las MYPES tenían un límite de trabajadores que era de 10, actualmente con la ley N° 30056 se registrarán por el monto de sus ventas anuales máximo de 150 UIT y el número de trabajadores será indefinido (El Peruano, 2013, p.498465-498467)

Las MYPES en nuestro país generan el 80% de empleos a la población y es generadora del 45 % del producto bruto interno (PBI) y es muy importante porque generan mayor puesto de trabajo en nuestro País, reducen la pobreza,

incentivan al espíritu emprendedor, para el sector privado es la fuente principal de desarrollo, contribuyendo al ingreso nacional y al crecimiento económico (El Peruano, 2013, p.498465-498467)

2.2.4 Sector comercio – rubro farmacia

a) Sector comercio

Es la actividad económica del sector terciario, que basa principalmente en comprar y vender un determinado producto. El comercio desempeña un papel muy importante dentro de nuestra economía ya que genera empleo al 15% de la población (Economipedia, 2015)

Tipos de comercio

Existen dos: (a) comercio al por menor o llamado también comercio minorista, dedicado específicamente de productos individuales y en pequeñas cantidades a los consumidores, (b) comercio al por mayor o comercio mayorista, son los comerciantes que venden sus productos al comercio minorista, intermediarios y a otros tipos de negocios (Economipedia, 2015)

b) Rubro farmacia

Es todo aquel establecimiento en la que se dispensan y expenden productos farmacéuticos, incluyendo todos aquellos que contengan psicotrópicos, galénicos, dietéticos y edulcorantes, y recursos terapéuticos naturales de venta bajo receta ,médica y/o se preparan formas magistrales y oficionales directamente al público. Las farmacias podran comercializar, insumos, instrumental y equipo de uso médico – quirúrgico u odontológico, productos cosméticos y de higiene personaly productos sanitarios registrados y autorizados por el Ministerio de salud. Para que estos establecimientos

reciban el nombre de farmacias los propietarios deben ser químicos farmacéuticos, del mismo modo podrán brindar servicios complementarios y comercializar otros productos no farmacéuticos, siempre y cuando no pongan en riesgo la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos (Decreto supremo N° 021-2001.SA, 2001, p.5)

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Definición de la capacitación

El componente primordial para la empresa es el aprendizaje cotidiano e interrelacionado entre todos, donde se deben involucrar a los colaboradores como base fundamental para el alcance de los objetivos, de la misma manera ser un guía para cada uno de ellos buscando el crecimiento personal y por ende el crecimiento organizacional. Para cimentar esta teoría la guía de capacitación se enmarcará en reforzar los valores y fomentar el espíritu productivo (Aguilar, 2004, p.27)

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera organizada y constante, por medio del cual las personas adquieren mejores conocimientos acerca de la actividad que deberán de realizar dentro de la organización sin importar si se les designa una actividad simple o compleja, esto les permitirá desarrollar sus habilidades y competencias en función a los objetivos definidos de la organización (Chiavenato, 2011, p.322)

2.3.2 Definición de la capacitación basada en competencias

Le Boterf (1993) define a la capacitación basada en competencias como un conjunto de saberes y aptitudes indispensables para el desempeño laboral, esto implica la diferencia entre: (a) Competencia técnica; contiene los componentes tales como el saber, que son los conocimientos generales o

especializados y el saber hacer, la cual se define como el dominio de métodos y técnicas. (b) competencia social; está compuesta por el saber aprender, que son las aptitudes de aprendizaje y formación, saber estar que son las aptitudes sociales y el saber hacer que son las aptitudes de comunicación. (p.11)

Bunk (1994) menciona, que las competencias contienen un sistema integrado de sus propios contenidos y de su integración resulta la Competencia de Acción Profesional (CAP) al cual lo define como la capacidad de llevar a cabo con eficacia una actividad laboral, impartiendo conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesaria para el logro de los objetivos de las tareas encomendadas dentro de la organización. Y estas se clasifican en cuatro elementos, entre estas tenemos la competencia técnica es exactamente los conocimientos de cada persona, la competencia metodológica que es la aplicación de procedimientos adecuados según la tarea a desempeñar, la competencia social se basa al comportamiento adecuado hacia el grupo, a la comunicación y la competencia participativa involucrándose más en el entorno laboral (p.11)

A partir de las dos teorías mencionadas líneas anteriores Echeverría (2002) presenta su propio modelo en ella considera la competencia de acción profesional como el resultado inseparable de la composición de cuatro elementos principales o dimensiones interrelacionadas entre sí, hablandose así de la competencia técnica, competencia metodológica, competencia participativa y competencia personal.

2.3.3 Definición de los indicadores

1. Buena comunicación: Es el conjunto de técnicas y actividades enfocadas a facilitar y aligerar el contexto del mensaje, que se dan entre todos los trabajadores de la empresa, lo cual influyen en las actitudes y

las conductas de los mismos todo esto en el afán de que se cumpla eficientemente los objetivos (REDHECS, 2013)

2. Conocimiento: Es la información que una persona posee sobre tareas específicas, es una competencia compleja, ya que este no puede medirse de la misma forma en que utilizan en el puesto (Morales, 2010)
3. Conformidad de los medicamentos: Es la verificación de cada una de las cajas de medicamentos recepcionados en el establecimiento y el personal tiene que darle el visto bueno, que el empaque no esté dañada, que tenga visible la fecha de vencimiento y que no sea falsificada (Portalfarma, 2017, p. 6)
4. Dispensar: hace referencia a que el químico farmacéutico debe entregar y orientar a cerca de los medicamentos que estén prescritos en la receta médica de la persona (Porto, 2017)
5. Exender: Hace referencia que un técnico farmacéutico hace la entrega de los medicamentos prescritos a la persona (Porto, 2017)
6. Ética: La ética son los valores morales por las que se rigen el comportamiento de la persona dentro del centro laboral y de su vida cotidiana sabiendo distinguir entre lo bueno y lo malo (Chiavenato, 2014, p.452)
7. Receta médica: Es un documento formal que es emitida por el médico indicando el nombre del medicamento, la cantidad correcta y las indicaciones de como se debe ingerir y el farmacéutico lo dispensa (Infomed, 2011)

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

El diseño será transeccional - no experimental porque la investigación se centró en la observación de los fenómenos tal cual suceden en su ambiente natural sin la necesidad de ser modificadas.

El tipo de investigación fue descriptivo, ya que se describe las características más importantes de la capacitación basada en competencias de las farmacias y la realidad en la que se encuentran.

El nivel de investigación fue cuantitativo, porque a partir de los datos que se obtendrán permitirán medir la variable en cuestión posteriormente para, caracterizar la capacitación basada en competencias en las farmacias del distrito de Huaraz.

3.2. Población y muestra

La población para este estudio fueron los 6 establecimientos de las MYPES del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) en el distrito de Huaraz. Para la determinación de la población se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, del cual estuvo constituida por 19 trabajadores que laboran dentro de las farmacias.

3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensiones		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
La capacitación basada en competencias.	La formación basada en competencia es la capacidad que posee cada individuo para desarrollar con eficacia una actividad encomendada de trabajo aplicando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para obtener los objetivos trazados.	Competencia Técnica (Saber)	Conocimientos especializados y relacionados con un ámbito profesional.	Tiene conocimientos actualizados de medicamentos.	Likert
				Tiene conocimientos en trato al público.	
				Lee e interpreta rápidamente las recetas médicas.	
		Competencia Metodológica (Saber hacer.)	Es la aplicación de todos los conocimientos a ciertas circunstancias laborales específicas, manipulando los procedimientos más idóneos para dichas tareas.	Verifica la conformidad de los medicamentos.	
				Realiza orden y limpieza de los medicamentos.	
				Verifica las fechas de vencimientos de los medicamentos.	
		Competencia participativa (Saber estar)	vivir siempre a la expectativa del mercado laboral, estando predispuestos a la comprensión, cooperación y la comunicación hacia los demás.	Transmite sus experiencias de dispensación de medicamentos a sus compañeros.	
				Tienen buena comunicación con sus compañeros.	
				Trabajan en equipo.	
		Competencia personal (Saber ser)	Tener un concepto sensato hacia uno mismo, actuar de acuerdo a las convicciones, asumiendo responsabilidades, tomar decisiones y saber manejar las situaciones de frustración.	Tiene autocontrol de sus emociones.	
				Orienta bien a las personas en la dispensación de medicamentos.	
				Asume nuevas responsabilidades dentro de la farmacia.	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica utilizada en la siguiente investigación fue la encuesta, que permitió recopilar datos relevantes de forma estructura del tema en estudio facilitando su análisis estadístico.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento a utilizado en la investigación fue el cuestionario estructurado que consto con un conjunto de preguntas cuyas respuestas presentarán alternativas con los valores de la escala de ordinal con los siguientes atributos.: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), que facilitará su rápido procesamiento, análisis e interpretación.

3.5. Plan de análisis

Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta los cuales fueron procesados a través del SPSS 20 para presentarlas en tablas, figuras y el análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación basadas en competencias en las micro y Pequeñas empresas del Sector comercio-rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz, 2015?</p>	<p>General: Describir las principales características de la capacitación basada en competencias del sector comercio rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz, 2015.</p> <p>Específicos Determinar las principales características de cada una de las micro y pequeñas empresas de ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador(farmacias), del distrito de Huaraz. Identificar las principales características de la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz.</p>	<p>Capacitación basada en competencias.</p>	<p>Tipo y Nivel: Es cuantitativo descriptivo, porque se buscó describir la capacitación basada en competencias en las MYPES del sector comercio-rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz.</p> <p>Diseño: Es de diseño no experimental – transversal</p>	<p>Técnica: -Encuesta.</p> <p>Instrumento -Cuestionario.</p>

3.7. Principios éticos

En el presente trabajo se utilizó los principios éticos de confidencialidad hacia la empresa encuestada, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines exclusivamente académicos.

IV. Resultados

4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los técnicos en farmacia

Datos generales de los trabajadores

Tabla 1: Distribución según género

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Femenino	19	100,0	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias.

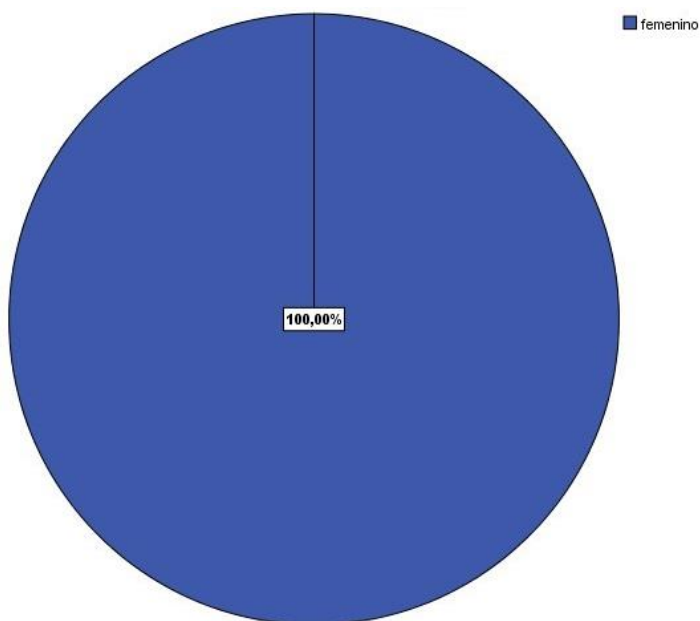


Figura 1: Genero

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 100% de los encuestados son del género femenino.

Resultados respecto a la capacitación basada en competencias

Tabla 2: Distribución según apreciación de la capacidad de realizar una venta

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
Poco	1	5,3	10,5
Regular	4	21,1	31,6
Aceptable	11	57,9	89,5
muy aceptable	2	10,5	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias.

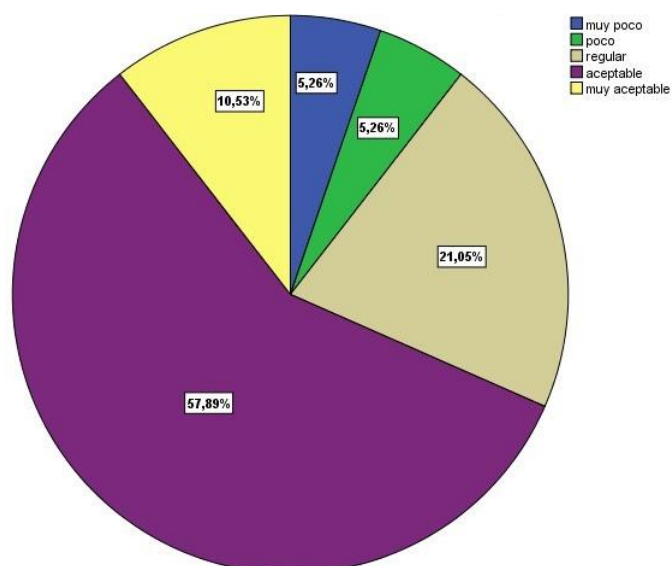


Figura 2: Distribución según apreciación de la capacidad de realizar una venta

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 57.9% manifestaron que es aceptable la capacidad que tienen al momento de realizar una venta, seguido de un 21.1% que manifiestan que es regular la capacidad que tienen al momento de realizar una venta, un 10.5% manifestaron que es muy aceptable la capacidad que tienen al momento de realizar una venta y un 5.3% manifestaron que tienen poco y muy poca la capacidad que tienen al momento de realizar una venta.

Tabla 3: Distribución según apreciación de la atención al cliente

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
Poco	4	21,1	26,3
Regular	4	21,1	47,4
Aceptable	7	36,8	84,2
muy aceptable	3	15,8	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias.

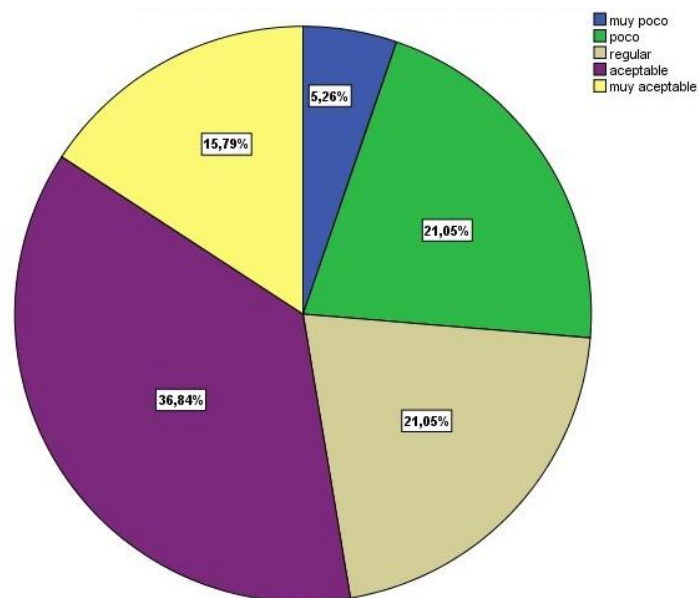


Figura 3: Distribución según apreciación de la atención al cliente

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 36.8% manifestaron que es aceptable la capacidad que tienen en la atención al cliente, seguido de un 21.1% manifiestan que es regular y poca la capacidad que tienen en la atención al cliente, un 15.8% manifestaron que es muy aceptable la capacidad que tienen en la atención al cliente y un 5.3% manifestaron que tienen muy poca la capacidad en la atención al cliente.

Tabla 4: Distribución de la capacidad de leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
Poco	1	5,3	10,5
Regular	3	15,8	26,3
Aceptable	14	73,7	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

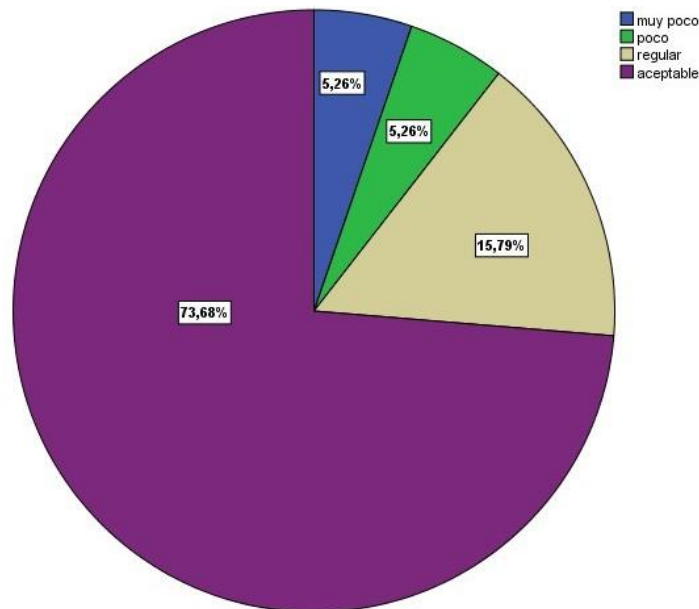


Figura 4: Distribución de la capacidad de leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 73.7% manifestaron que es aceptable la capacidad de leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas, seguido de un 15.8% manifiestan que es regular la capacidad de leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas y un 5.3% manifestaron que tienen poco muy poco la capacidad de leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas.

Tabla 5: Distribución de la capacidad de saber los nuevos componentes de medicamentos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
Regular	5	26,3	31,6
Aceptable	8	42,1	73,7
muy aceptable	5	26,3	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

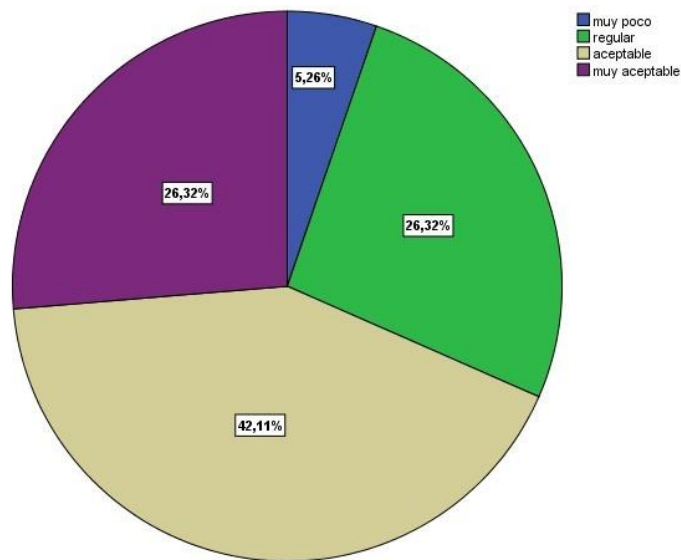


Figura 5: Distribución de la capacidad de saber los nuevos componentes de los medicamentos

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 42.1% manifestaron que es aceptable la capacidad de saber los nuevos componentes de medicamentos, seguido de un 26.3% manifiestan que es muy aceptable la capacidad de saber los nuevos componentes de medicamentos, seguido de un 26.3% manifiestan que es regular la capacidad de saber los nuevos componentes de medicamentos y un 5.3% manifestaron que es muy poco la capacidad de saber los nuevos componentes de medicamentos.

Tabla 6: Distribución de la capacidad en la verificación y de la conformidad de todos los medicamentos del establecimiento

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Poco	1	5,3	5,3
Regular	2	10,5	15,8
Aceptable	11	57,9	73,7
muy aceptable	5	26,3	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

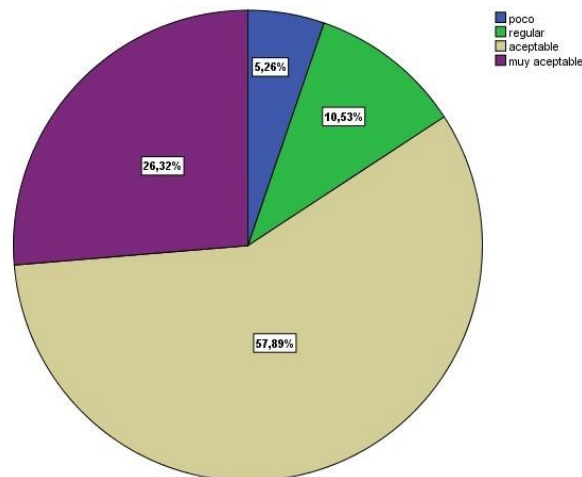


Figura 6: Distribución de la capacidad en la verificación y de la conformidad de todos los medicamentos del establecimiento

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 57.9% manifestaron que es aceptable la capacidad que tienen en la verificación y conformidad de todos los medicamentos del establecimiento, seguido de un 26.3% manifiestan que es muy aceptable la capacidad que tienen en la verificación y conformidad de todos los medicamentos del establecimiento, seguido de un 10.5% manifiestan que es regular la capacidad que tienen en la verificación y conformidad de todos los medicamentos del establecimiento y un 5.3% manifestaron que es poco la capacidad que tienen en la verificación y conformidad de todos los medicamentos del establecimiento.

Tabla 7: Distribución de la capacitación de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos

	Frecuencia	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Poco	1	5,3	5,3
Regular	5	26,3	31,6
Aceptable	4	21,1	52,6
muy aceptable	9	47,4	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

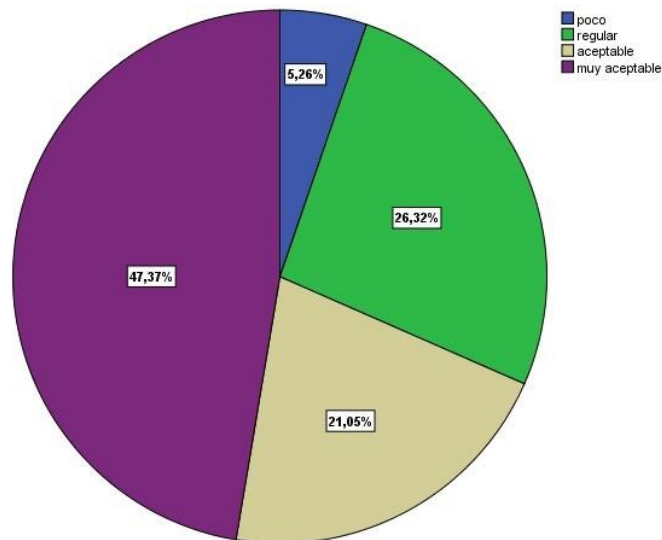


Figura 7: Distribución de la capacidad de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 47.4% manifestaron que es muy aceptable la capacitación de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos, seguido de un 26.3% manifiestan que es regular la capacitación de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos, seguido de un 21.1% manifiestan que es aceptable la capacitación de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos y un 5.3% manifestaron que es poco la capacitación de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos.

Tabla 8: Distribución de la capacitación en la verificación de las fechas de vencimientos de los medicamentos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Poco	1	5,3	5,3
regular	2	10,5	15,8
aceptable	7	36,8	52,6
muy aceptable	9	47,4	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

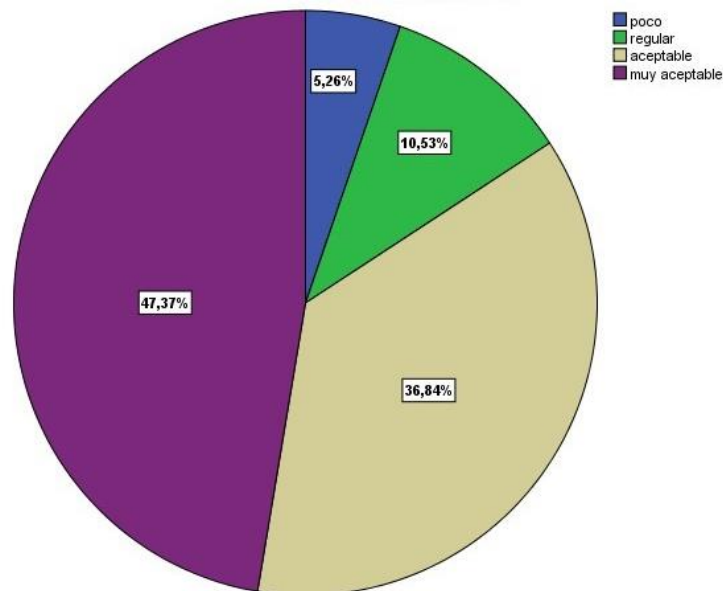


Figura 8: Distribución de la capacidad en la verificación de las fechas de vencimientos de los medicamentos

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 47.4% manifestaron que es muy aceptable la capacitación en la verificación de las fechas de vencimiento de los medicamentos, seguido de un 36.8% manifiestan que es aceptable la capacitación en la verificación de las fechas de vencimiento de los medicamentos, seguido de un 10.5% manifiestan que es regular la capacitación en la verificación de las fechas de vencimiento de los medicamentos y un 5.3% manifestaron que es poco la capacitación en la verificación de las fechas de vencimiento de los medicamentos.

Tabla 9: Distribución la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
regular	3	15,8	21,1
aceptable	10	52,6	73,7
muy aceptable	5	26,3	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

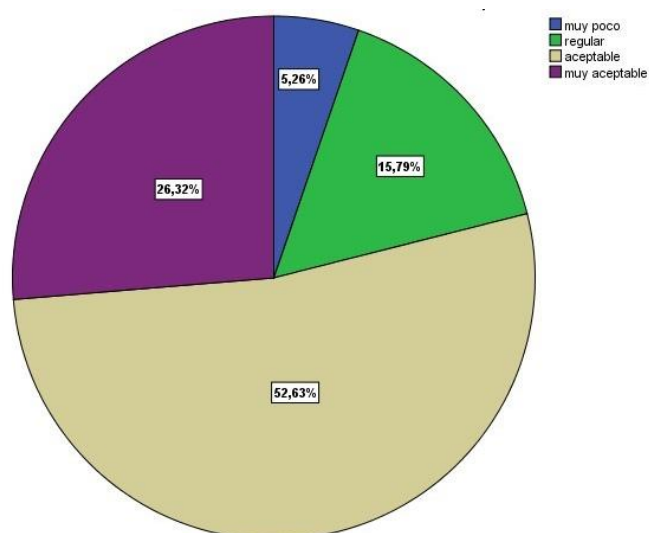


Figura 9: Distribución de la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 52.6% manifestaron que es aceptable la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros, seguido de un 26.3% manifiestan que es muy aceptable la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros, seguido de un 15.8% manifiestan que es regular la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros y un 5.3% manifestaron que es muy poco la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros.

Tabla 1: Distribución de la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
Regular	2	10,5	15,8
aceptable	12	63,2	78,9
muy aceptable	4	21,1	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

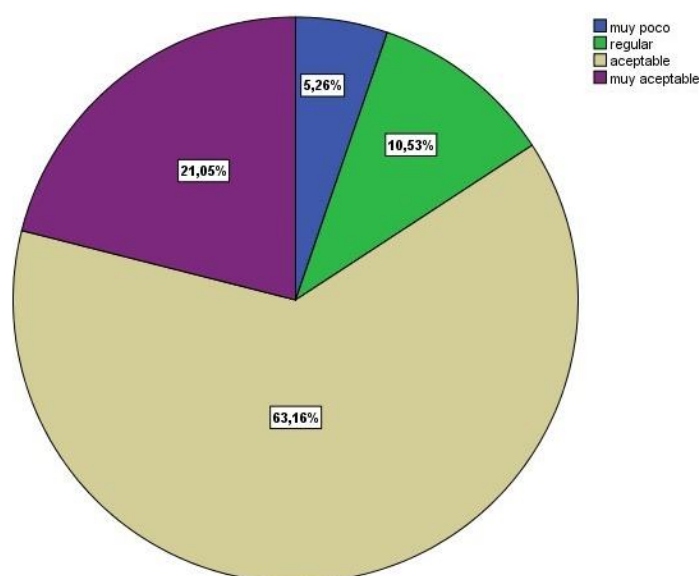


Figura 10: Distribución de la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 63.2% manifestaron que es aceptable la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades, seguido de un 21.1% manifiestan que es muy aceptable la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades, seguido de un 10.5% manifiestan que es regular la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades y un 5.3% manifestaron que es muy poco la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades.

Tabla 2: Distribución del trabajo coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenas los medicamentos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
regular	3	15,8	21,1
aceptable	11	57,9	78,9
muy aceptable	4	21,1	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

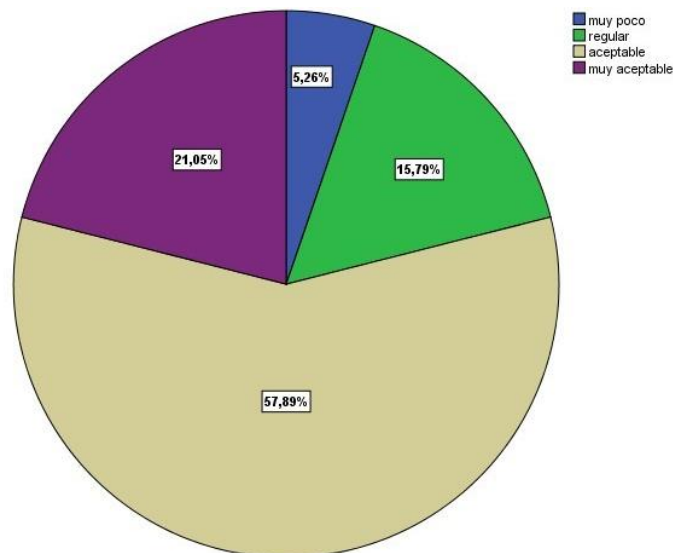


Figura 11: Distribución del trabajo coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenar los medicamentos

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 57.9% manifestaron que es aceptable el trabajo coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenar los medicamentos, seguido de un 21.1% manifiestan que es muy aceptable el trabajo coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenar los medicamentos, seguido de un 15.8% manifiestan que es regular el trabajo coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenar los medicamentos y un 5.3% manifestaron que es muy poco el trabajo coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenar los medicamentos.

Tabla 12: Distribución de la capacitación en la dispensación de medicamento psicotrópico

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
Poco	1	5,3	10,5
Regular	8	42,1	52,6
Aceptable	6	31,6	84,2
muy aceptable	3	15,8	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

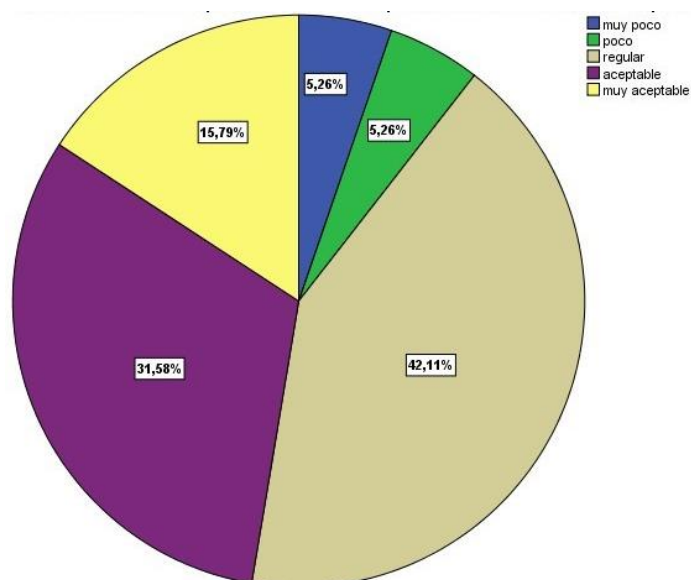


Figura 12: Distribución de la capacidad en la dispensación de medicamentos psicotrópicos

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 42.1% manifestaron que es regular la capacitación en la dispensación de medicamentos psicotrópicos, seguido de un 31.6% manifiestan que es aceptable la capacitación en la dispensación de medicamentos psicotrópicos, seguido de un 15.8% manifiestan que es muy aceptable la capacitación en la dispensación de medicamentos psicotrópicos y un 5.3% manifestaron que es muy poco y poco la capacitación en la dispensación de medicamentos psicotrópicos.

Tabla 13: Distribución de la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
Poco	1	5,3	10,5
Regular	5	26,3	36,8
aceptable	10	52,6	89,5
muy aceptable	2	10,5	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

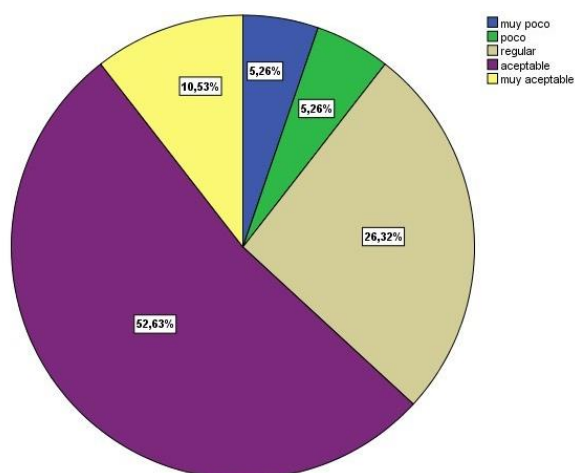


Figura 13: Distribución de la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 52.6% manifestaron que es aceptable la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo seguido de un 26.3% manifiestan que es regular la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo, seguido de un 10.5% manifiestan que es muy aceptable la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo y un 5.3% manifestaron que es muy poco y poco la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo.

Tabla 14: Distribución de una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va a ingerir

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
Poco	1	5,3	10,5
Regular	5	26,3	36,8
Aceptable	5	26,3	63,2
muy aceptable	7	36,8	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

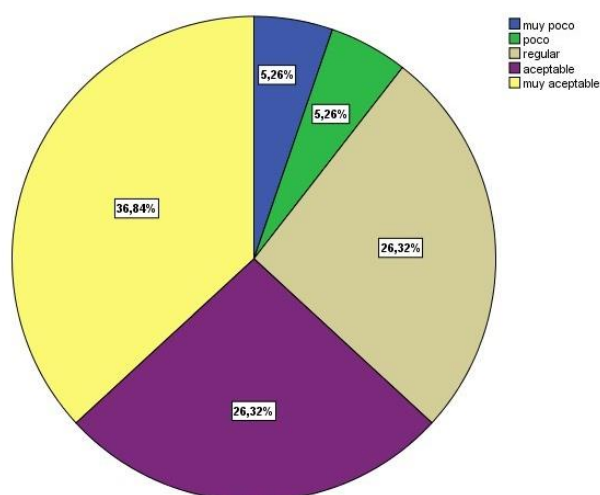


Figura 14: Distribución de la capacidad de una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va a ingerir

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 36.8% manifestaron que es muy aceptable una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va a ingerir, seguido de un 26.3% manifestaron que es regular y aceptable una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va a ingerir y un 5.3% manifestaron que es muy poco y poco una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va a ingerir.

Tabla 15: Distribución de la recomendación de algún medicamento al cliente

	Frecuencia	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
muy poco	1	5,3	5,3
regular	1	5,3	10,5
aceptable	12	63,2	73,7
muy aceptable	5	26,3	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

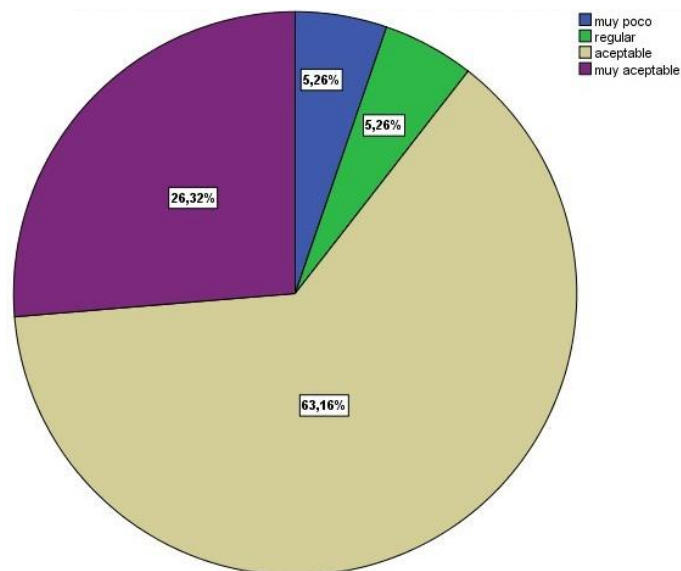


Figura 15: Distribución de la capacidad de la recomendación de algún medicamento al cliente

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 63.2% manifestaron que es aceptable la recomendación de algún medicamento al cliente, seguido de un 26.3% manifestaron que es muy aceptable la recomendación de algún medicamento al cliente y un 5.3% manifestaron que es muy poco y la recomendación de algún medicamento al cliente.

Tabla 16: Distribución de la capacidad de confiar en sí mismo(a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Poco	2	10,5	10,5
Regular	5	26,3	36,8
Aceptable	9	47,4	84,2
muy aceptable	3	15,8	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

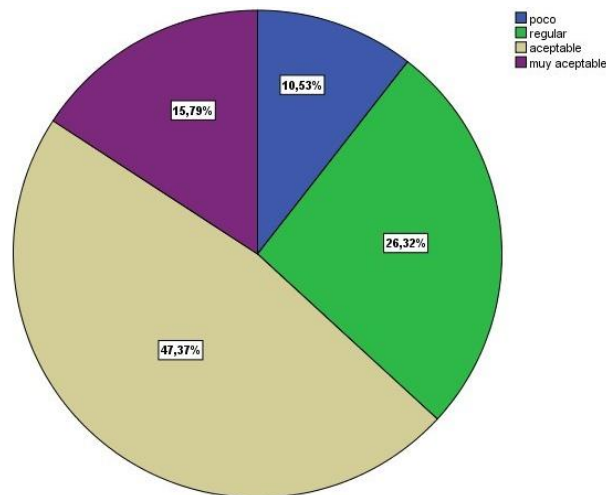


Figura 16: Distribución de la capacidad de confiar en sí mismo (a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 47.4% manifestaron que es aceptable la capacidad de confiar en sí mismo (a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia, seguido de un 26.3% manifestaron que es regular la capacidad de confiar en sí mismo (a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia, un 15.8% manifestaron que es muy aceptable la capacidad de confiar en sí mismo (a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia y un 10.5% manifestaron que es poco la capacidad de confiar en sí mismo (a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia.

Tabla 17: Distribución de la capacidad de tomar la iniciativa y realiza con criterio sus tareas designadas en la farmacia

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy poco	5	26,3	26,3
Poco	2	10,5	36,8
Regular	2	10,5	47,4
aceptable	7	36,8	84,2
muy aceptable	3	15,8	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio rubro farmacias

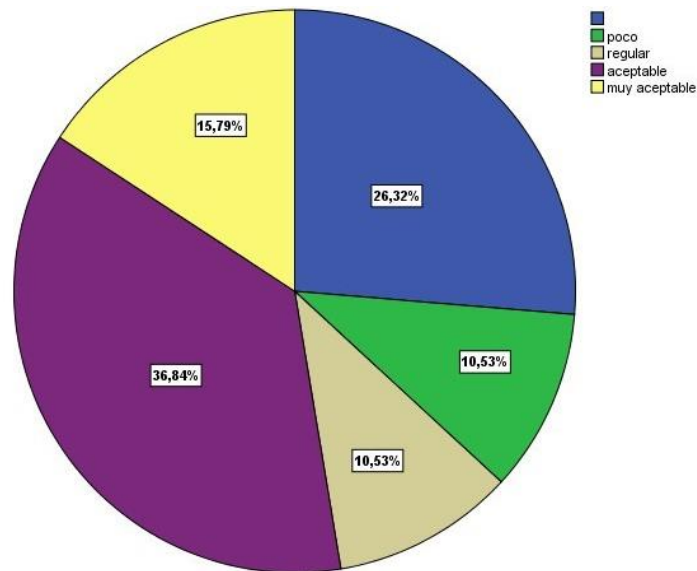


Figura 17: Distribución de la capacidad de tomar la iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 36.8% manifestaron que es aceptable la capacidad de tomar la iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia, seguido de un 15.8% manifestaron que es muy aceptable la capacidad de tomar la iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia, un 10.5% manifestaron que es regular y poco la capacidad de tomar la iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia y un 23.6% manifestaron que es muy de tomar la iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia.

4.2. Análisis de resultados

1. Respecto a los datos generales

Con respecto al género de los trabajadores: el 100% de los encuestados son del sexo femenino (tabal 1), este resultado se contrasta con el resultado de Fernando (2014) quien manifiesta que el 60.47% son del sexo femenino y el 30.53% restante son del sexo masculino, del mismo modo confirman con el resultado recopilado de Pérez (2015) quien mensiona que el 51.1% de los trabajadores son del sexo femenino y el 48.9% restante son del sexo masculino. Esto demuestra que gran parte de las MYPES del sector comercio-rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) del distrito de Huaraz, 2015 estan siendo atendidas en mayor porcentaje por mujeres ya que estas demuestran mayores conocimientos al momento de realizar una venta.

2. Respecto a la capacitación basada en competencias

El 57,9% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad que tienen al momento de realizar una venta es aceptable (tabla 2), este resultado se confirma con el resultado obtenido por Fernando (2014) quien manifiesta que el 56% de los trabajadores si tienen la capacidad de asumir nuevas responsabilidades, así mismo, este resultado se contrasta por Torres (2010) quien mensiona que el 25% del personal eligio como parte de las competencias laborales su perfil de cargo. Esto demuestra que las personas tienen que tener la capacidad de desarrollar de manera optima su responsabilidad en el ambito laboral, ya que Samanes (2002) menciona que para alcanzar un óptimo desempeño de las actividades diarias se requiere que las personas cuenten con las actitudes y características personales hacia los demás, hacia sí mismo y hacia su propia profesión (p.18).

El 36,8% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad que tienen en la atención del cliente es aceptable (tabla 3), este resultado es confirmado por Torres (2010) quien manifiesta que el 25% del personal eligió como parte de la competencia laboral el perfil del cargo. Estos resultados nos demuestran que la persona tiene que poseer conocimientos acerca de su profesión que está relacionado con la competencia técnica como lo menciona Samanes (2002) que es una serie de conocimientos especializados y vinculados con un determinado puesto de trabajo, que permitan desenvolverse de manera óptima en todas las tareas propias que demanda dicha actividad del individuo.

El 73,7% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad que poseen en leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas es aceptable (tabla 4), este resultado es confirmado por Pérez (2015) quien manifiesta que el 90% están de acuerdo que la capacitación es muy importante ya que les permite obtener mayores habilidades para los procedimientos correspondientes que demande la actividad laboral, esto lo confirma Bunk (1994) quien manifiesta que para llevar a cabo con eficacia una actividad laboral, es necesario impartir conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesaria para el logro de los objetivos de las tareas encomendadas dentro de la organización.

El 42,1% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad que poseen en los nuevos componentes de medicamentos es aceptable (tabla 5), este resultado se contrasta por Orozco (2016) quien manifiesta que el 100% de los encuestados están de acuerdo en que se les imparta capacitación para reforzar sus conocimientos y habilidades que ayuden a obtener una mayor productividad para la organización, esta afirmación es corroborada por Le Boterf (1993) quien menciona que la

competencia técnica contiene los componentes tales como el saber, que son los conocimientos generales o especializados.

El 57,9% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad que tienen en la verificación y conformidad de todos los medicamentos del establecimiento es aceptable (tabla 6), este resultado lo confirma Pérez (2015) quien manifiesta que el 86% de los encuestados con una buena capacitación y orientación adquieren de manera rápida conocimientos acerca de los procedimientos que se debe llevar a cabo en sus labores diarias, y esto resultado lo confirma Gutierrez (2015) quien menciona que el 100% de los encuestados considera necesaria la capacitación para el mejor desempeño del personal. Y su vez este resultado es confirmado por Samanes (2002) quien hace referencia a la aplicación de todos los conocimientos a situaciones laborales específicas, utilizando de manera óptima los procedimientos más idóneos.

El 47,4% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos es muy aceptable (tabla 7), este resultado lo contrasta Pérez (2015) quien manifiesta que el 86% de los encuestados con una buena capacitación y orientación adquieren de manera rápida conocimientos acerca de los procedimientos que se debe llevar a cabo en sus labores diarias, y esto resultado lo confirma Gutierrez (2015) quien menciona que el 100% de los encuestados considera necesaria la capacitación para el mejor desempeño del personal. Y este resultado a su vez es confirmado por Samanes (2002) quien hace referencia a la aplicación de todos los conocimientos a situaciones laborales específicas, utilizando de manera óptima los procedimientos más idóneos.

El 47,4% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad que poseen en la verificación de las fechas de

vencimiento de los medicamentos es muy aceptable (tabla 8) este resultado lo contrasta Pérez (2015) quien manifiesta que el 86% de los encuestados con una buena capacitación y orientación adquieren de manera rápida conocimientos acerca de los procedimientos que se debe llevar a cabo en sus labores diarias, y esto resultado lo confirma Gutierrez (2015) quien menciona que el 100% de los encuestados considera necesaria la capacitación para el mejor desempeño del personal. Y este resultado es confirmado por Samanes (2002) quien hace referencia a la aplicación de todos los conocimientos a situaciones laborales específicas, utilizando de manera óptima los procedimientos más idóneos.

El 52.6% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad de transmitir las experiencias vividas relacionadas con la labor a realizar con sus compañeros es aceptable (tabla 9), y estos resultados lo confirma Flores (2007) quien menciona que el 64% de los encuestados esta de acuerdo en que su puesto de trabajo les resulta agradable y familiar. Esto demuestra que cuando hay compañerismo, apoyo mutuo y buena comunicación dentro de la empresa las personas tendran mayor confianza en transmitir sus experiencias entre si para el buen funcionamiento de la empresa y alcanzar sus metas.

El 63.2% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre compañeros y de comprender las necesidades es aceptable (tabla 10), y estos resultados lo confirma Flores (2007) quien menciona que el 64% de los encuestados esta de acuerdo en que su puesto de trabajo les resulta agradable y familiar. Esto demuestra que cuando hay compañerismo, apoyo mutuo y buena comunicación dentro de la empresa las personas tendran mayor confianza en transmitir sus experiencias entre si para el buen funcionamiento de la empresa y alcanzar sus metas.

El 57.9% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que el trabajo coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenar los medicamentos es aceptable (tabla 11), estos resultados lo afirma Pérez (2015) quien manifiesta que el 90% están de acuerdo que la capacitación es muy importante ya que les permite obtener mayores habilidades para los procedimientos correspondientes que demande la actividad laboral, esto lo confirma Bunk (1994) quien manifiesta que para llevar a cabo con eficacia una actividad laboral, es necesario impartir conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesaria para el logro de los objetivos de las tareas encomendadas dentro de la organización.

El 42.1% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacitación en la dispensación de medicamentos psicotrópicos es regular (tabla 12), este resultado lo contrasta Fernando (2014) quien afirma que el 56% de los encuestados pueden asumir nuevas responsabilidades dentro del centro laboral y es necesario mayor capacitación para obtener mayores conocimientos en los procedimientos que demanda la actividad diaria, y esto lo afirma Pérez (2015) quien manifiesta que el 76% de los encuestados afirman haber obtenido mayores conocimientos en medicamentos después de la capacitación. Y esto lo afirma Samanes (2007) para realizar con eficacia una actividad laboral el individuo debe poseer una sucesión de conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades complementarias.

El 52,6% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad de trabajar y colaborar con otras personas demostrando compromiso para el logro de objetivos del grupo es aceptable (tabla 13), y este resultado coincide con Flores (2007) quien menciona que el 64% de los encuestados está de acuerdo en que su puesto de trabajo les resulta agradable y familiar. Y esto lo afirma Samanes (2002) que para establecer las

relaciones interpersonales de debe poseer una serie de actitudes y habilidades que a la persona le permitan interactuar en su entorno laboral y desarrollar su profesión de manera óptima.

El 36,8% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad que poseen en una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va a ingerir es muy aceptable (tabla 14), este resultado lo contrasta Orozco (2016) quien afirma que el 100% de los trabajadores esta de acuerdo que la capacitación es muy importante por que ayudan a obtener mayores habilidades para brindar un mejor servicio, del mismo modo esto lo afirma Gutierrez (2015) quien menciona que el 100% de los encuestados consideran importante la capacitación para el mejor desempeño del personal. De acuerdo a estos resultados nos muestra que la capacitación basada en competencias es de suma importancia para la buena orientacion a los clientes.

El 63.2% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la recomendación de algún medicamento al cliente es aceptable (tabla 15), esto coinciden con Fernando (2014) quien manifiesta que el 56% de los trabajadores si tienen la capacidad de asumir nuevas responsabilidades. De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que la capacitación basada en competencias es vital para la buena orientacion al cliente de algún medicamento que se pueda expender sin receta médica.

El 47,4% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad que poseen de confiar en sí mismas para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro de la farmacia es aceptable (tabla 16), este resultado lo contrasta Cayotopa (2015) quien manifiesta que el 68% de los trabajadores poseen autocontrol al momento de ejecutar sus labores diarias. Y esta afirmación coinciden con Samanes (2002)

quien manifiesta que para alcanzar un óptimo desempeño de las actividades diarias se requiere que la persona cuente con las características y actitudes personales hacia sí mismo, hacia los demás y hacia la propia profesión (p.18)

El 36,8% de los trabajadores de las MYPES del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (farmacias) manifestaron que la capacidad de tomar la iniciativa y realizar con criterio sus tareas designadas en la farmacia es aceptable (tabla 17), este resultado lo contrasta Fernando (2014) quien manifiesta que el 56% de los trabajadores si tienen la capacidad de asumir nuevas responsabilidades, este resultado coinciden con Flores (2007) quien manifiesta que el 64% de los encuestados les resulta agradable y familiar su puesto de trabajo, del mismo modo este resultado coinciden con Cayotopa (2015) quien manifiesta que el 68% de los trabajadores tienen autocontrol al momento de ejecutar sus tareas diarias. A partir de estos resultados se afirma con una buena capacitación basada en competencias el personal si puede asumir nuevas responsabilidades para el cumplimiento de sus actividades diarias.

V. Conclusiones

Las principales características de la capacitación basada en competencias son: competencia técnica, competencia metodológica, competencia participativa y competencia personal los cuales forman los 4 pilares fundamentales en las personas la cual conllevara a generar mayores ventas y mejorar la calidad de servicio que se les brinda a los clientes.

Las farmacias en el distrito de Huaraz no cuentan con personal capacitado para la atención en las farmacias, ya que se evidencio que no todos los trabajadores son profesionales de la especialidad incrementando el riesgo de la salud en la población.

Con respecto a la capacitación basada en competencias en las farmacias del distrito de Huaraz, no cuentan con un plan de capacitación para el personal técnico porque les genera costo y tiempo y esto conlleva a la poca capacidad de desenvolverse por sí misma en la realización de sus tareas diarias.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal* (Cuarta edición ed.). Mexico: Limusa S.A. Recuperado el 23 de Febrero de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=concepto+de+capacitacion+segun+chiavenato&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ77P3xr_ZAhUJ11MKHReMBIwQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false
- Altavoz. (11 de Enero de 2016). *¿Qué tan importante son las Mypes para la economía del país?* Recuperado el 5 de Noviembre de 2017, de *¿Qué tan importante son las Mypes para la economía del país?:* <https://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-mypes-para-la-economia-del-pais-francisco-marcelo/>
- Bunk. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales de la RFA. *Revista Europea de Formación profesional*, 11. Recuperado el 23 de Febrero de 2018, de https://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_1.pdf
- Bunk, G. (1994). la transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales . 10. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de [file:///C:/Users/Mercedes/Downloads/Dialnet-LaTransmisionDeLasCompetenciasEnLaFormacionYPerfec-131116%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mercedes/Downloads/Dialnet-LaTransmisionDeLasCompetenciasEnLaFormacionYPerfec-131116%20(1).pdf)
- Cadena. (2014). Capacitan a empleados de farmacias. *Cadena*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <http://morefmonline.com/nota.php?cont=notas¬a=834>
- Cayotopa, D. A. (2015). *Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP S.A.C Chiclayo 2015*. tesis, Chiclayo. Recuperado el 22 de Febrero de 2018, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/824/1/TL_CayotopaDelgadoAnalizz.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Elsevier Itda. Recuperado el 23 de Febrero de 2018
- Chiavenato, I. (2014). *teoría general de la administración*. México: McGRAW-HILL. Recuperado el 18 de Noviembre de 2017
- Decreto supremo N° 021-2001.SA. (13 de Julio de 2001). *Reglamento de establecimientos farmacéuticos*. Recuperado el 1 de Marzo de 2018, de Reglamento de establecimientos farmacéuticos: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/decretosupremon021-2001-sa.pdf>

- DIGEMID. (2007). *Glosario*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2017, de http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/101_a1_105_07.pdf
- Echeverria, B. (2002). Gestión de la competencia de acción profesional. *Revista de investigación educativa*, 18. Recuperado el 1 de Marzo de 2018, de <https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/45478/1/Gestion%20de%20la%20competencia%20de%20Accion%20Profesional.pdf>
- Echeverria, B. (Junio de 2007). Perfil competencial de los orientadores "saber" y "sabor". 14. Recuperado el 11 de Noviembre de 2017, de https://www.researchgate.net/profile/Benito_Echeverria_Samanes/publication/263575257_Perfil_competencial_de_los_orientadores_Saber_y_Sabor/links/0a85e53b424c21cccb000000/Perfil-competencial-de-los-orientadores-Saber-y-Sabor.pdf
- Echeverria, B. (2008). *Orientación profesional*. Barcelona: UOC. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=jYe6KtaJTiwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r#v=onepage&q&f=false
- Echeverria, Benito; Martinez, Pilar . (2009). Formación basada en competencias. *Revista de investigación educativa*, 29, 30. Recuperado el 1 de Marzo de 2018, de <file:///C:/Users/Mercedes/Downloads/94331-431601-1-PB.pdf>
- Economipedia. (2015). *Economipedia*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de Economipedia: <http://economipedia.com/definiciones/comercio.html>
- El Comercio. (23 de Enero de 2014). Siete puntos claves en los cambios de la ley de mypes. *Siete puntos claves en los cambios de la ley de mypes*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/siete-puntos-claves-cambios-ley-mypes-165266>
- El Comercio. (22 de Diciembre de 2017). Asbanc. Créditos a mypes crecen 4.04% a noviembre del 2017. (E. comercio, Ed.) *Asbanc. Créditos a mypes crecen 4.04% a noviembre del 2017*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/asbanc-creditos-mypes-crecen-4-04-noviembre-2017-noticia-483704>
- El Comercio. (17 de Julio de 2017). Los números detrás de sus medicinas. *Cifras. ¿cómo va la industria farmacéutica?* Recuperado el 7 de Noviembre de 2017, de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/medicina-salud/cifras-medicamentos-que-mas-subieron-al-2016-1002878>
- El Peruano. (2 de Julio de 2013). Normas legales. *Normas legales*, pág. 14. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

- empleo, M. d. (11 de Junio de 2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Flores, J. (2007). *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso de laboratorio farmacéutico corporación Infarmasa S.A.* Tesis, Lima, Lima. Recuperado el 22 de Febrero de 2018, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2721/Flores_jj\(2\).pdf;jsessionid=5F93F97778BB6CE05D046681C4FD91B5?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2721/Flores_jj(2).pdf;jsessionid=5F93F97778BB6CE05D046681C4FD91B5?sequence=1)
- Gestión. (2014). El gobierno modificó el reglamento de la ley mype. *El gobierno modificó el reglamento de la ley mype*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <https://archivo.gestion.pe/noticia/312421/gobierno-modifico-reglamento-ley-mype>
- Gestión. (14 de Octubre de 2014). Menos del 20% de mypes acceden a capacitación. *Menos del 20% de mypes acceden a capacitación*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <https://gestion.pe/economia/empresas/20-mypes-acceden-capacitacion-cofide-76649>
- Gómez, D. (2014). *Proyecto para el diseño, implementación y aplicación de un modelo de recursos humanos por competencias en la empresa Farcomed (fybeca)*. Tesis, Quito. Recuperado el 21 de Febrero de 2018, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9034/1/55374_1.pdf
- Grupo Fórmula. (13 de Setiembre de 2015). Avanza estrategia nacional de capacitación de dispensarios en farmacias: Cofepris. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <http://www.radioformula.com.mx/notas.asp?Idn=532671&idFC=2015>
- Gutierrez, S. (2015). *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro farmacias de urbanización el Trapecio distrito de Chimbote*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado el 22 de Febrero de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1080/CAPACITACION_MICROEMPRESA_GUTIERREZ_CASTANEDA_SARA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Infomed. (3 de Mayo de 2011). *glosario de términos farmacológicos*. Recuperado el 12 de febrero de 2018, de glosario de términos farmacológicos: <http://glosario.sld.cu/terminos-farmacologicos/2011/05/03/prescripcion-medica/>

- IT. (30 de Noviembre de 2015). *International team consulting*. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de International team consulting: <http://www.int-team.com/el-sector-farmaceutico-en-el-mundo/>
- La República. (24 de Agosto de 2016). *MYPES aportan el 21,6% de la producción del país, pero el 83,1% son informales*. Recuperado el 7 de noviembre de 2017, de <http://larepublica.pe/economia/966696-mypes-aportan-el-216-de-la-produccion-del-pais-pero-el-831-son-informales>
- Le Boterf, G. (1993). Como gestionar la calidad de la formación. 11. Recuperado el 23 de Febrero de 2018, de https://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_1.pdf
- Ministerio de la producción. (Diciembre de 2015). Recuperado el 3 de Marzo de 2018, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4027.pdf>
- Morales, A. (2010). *Maestría en administración industrial y empresas de servicios*. Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf
- OMS. (1990). *El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud*. Ginebra . Recuperado el 3 de Marzo de 2018, de http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&alias=795-el-papel-farmaceutico-sistema-atencion-a-salud-informe-un-grupo-consulta-5&category_slug=vigilancia-sanitaria-959&Itemid=965
- Orozco, L. (2016). *caracterización de la capacitación y competitividad de las mype rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana Piura*. Sullana. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1057/COMPETITIVIDAD_RENTABILIDAD_CASTILLO_OROZCO_LEVIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, G. (2015). *Intervención educativa para mejorar la formación de competencias de estudiantes de farmacia y bioquímica para el seguimiento farmacoterapéutico*. Lima. Recuperado el Noviembre de 8 de 2017, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4436/Delgado_pg.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- PerúHuarney. (1 de Noviembre de 2012). *Medicamentos de dudosa procedencia en Huaraz*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2017, de <http://www.huarmeyperu.com/portada/medicamentos-de-dudosa-procedencia-en-huaraz/>
- PerúRetail. (8 de Setiembre de 2017). Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de <https://www.peru-retail.com/sector-farmaceutico-crece-pero-a-tasas-mas-bajas-peru/>

- Portalfarma. (2017). *verificación y autentificación de medicamentos*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de verificación y autentificación de medicamentos:
<http://www.portalfarma.com/Profesionales/medicamentos/verificacion-autenticacion/Documents/2017-Verificacion-autenticacion-medicamentos.pdf>
- Porto, J. (2017). Definición. Recuperado el 1 de Marzo de 2018, de <https://definicion.de/dispensar/>
- REDHECS. (9 de Octubre de 2013). *La comunicación como fundamento para el desarrollo de la planificación estratégica en las organizaciones públicas*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/2328/3955>
- Reforma. (23 de Setiembre de 2013). Atienden en farmacias sin saber de medicina. *Atienden en farmacias sin saber de medicina*, pág. 1. Obtenido de <https://www.insp.mx/noticias/enfermedades-infecciosa/1334-falta-capcitacion-y-regulacion-para-empleados-de-farmacias.html>
- RPP noticias. (20 de Diciembre de 2016). *Gobierno publicó nuevo régimen Mype tributario*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2017, de Gobierno publicó nuevo régimen Mype tributario:
<http://rpp.pe/economia/economia/gobierno-publico-nuevo-regimen-mype-tributario-noticia-1017819>
- RSD. (8 de Mayo de 2016). *Chimbote. boticas y farmacias no cuentan con químicos farmacéuticos permanentes*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <http://radiorsd.pe/noticias/chimbote-boticas-y-farmacias-no-cuentan-con-quimicos-farmaceuticos-permanentes>
- Torres, M., & Torres, C. (2010). *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratpries de Colombia*. Colombia. Recuperado el 21 de Febrero de 2018, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>
- Universidad de Costa Rica. (19 de Marzo de 2015). Grupo de 60 estudiantes se capacitan en marketing farmacéutico. *Universidad de Costa Rica*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2015/03/19/grupo-de-60-estudiantes-se-capacitan-en-marketing-farmaceutico/imprimir.html>
- Vargas, F. (2001). *Formación profesional*. Montevideo. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_cl.pdf

Anexos

Anexo 1: Encuesta aplicada a los trabajadores.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN – CADI**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPE
DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE
PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR
(FARMACIAS)**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN BASADA EN
COMPETENCIAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIO-RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE
PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR
(FARMACIAS), DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015.**

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

INSTRUCCIONES: a continuación, le presento 16 proposiciones, le solicito que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

NOTA: Para cada ítem se considera las escalas de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable		
N°	ITEMS	PUNTUACION				
		1	2	3	4	5
1	Ud. Tiene conocimientos acerca de cómo realizar una venta					
2	Ud. Está capacitado en atención al cliente					
3	Ud. Está capacitado en leer rápidamente las recetas médicas e interpretarlas					
4	Ud. Es capacitado en los nuevos componentes de medicamentos					
5	Ud. Es capacitado en la verificación y de la conformidad de todos los medicamentos del establecimiento					
6	Ud. Es capacitado de cómo realizar la limpieza y ordenar los medicamentos					
7	Ud. Es capacitado en la verificación de las fechas de vencimientos de los medicamentos					
8	Ud. comparte sus experiencias adquiridas en la dispensación de medicamentos con sus compañeros					
9	Ud. Tiene una buena comunicación con sus compañeros					
10	Ud. trabaja coordinadamente con sus compañeros al momento de recibir y ordenas los medicamentos					
11	Ud. Es capacitado en la dispensación de medicamento psicotrópico					
12	Ud. Se auto controla si algún cliente se pone malcriado					
13	Ud. Brinda una buena orientación al cliente acerca del medicamento que va a ingerir					
14	Ud. recomienda algún medicamento al cliente					
15	Ud. Busca siempre asumir nuevas responsabilidades para su crecimiento personal					
16	Ud. toma decisiones en casos de que surjan algunos problemas con los clientes					

Anexo 2: Directorio

ITEM	CÓDIGO	NOMBRE	RUC	DIRECCIÓN
1	5231	Farmacia Medicfarma	10402751792	Jr. Lucar y torre
2	5231	Farmacia Angeles	10316009412	Jr. Simón bolívar
3	5231	Farmacia Huaraz	10091743995	Jr. Ramon Castilla
4	5231	Farma Lourdes	20408006466	Jr. 27 de noviembre
5	5231	Farmacia Ochoa	10404291438	Av. Luzuriaga
6	5231	Farmacia universal	10267243021	Av. Luzuriaga