

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO
BÓTICAS, URBANIZACIÓN PERÚ-, DEL DISTRITO SAN MARTIN
DE PORRES, LIMA 2018**

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

AUTOR:

FELIPE WILLIAM MUÑOZ SALAS

ASESOR:

MG. SIMON POMA ANCCASI

LIMA – PERÚ

2019

Título de la tesis

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS
MYPES DEL SECTOR COMERCIO- RUBRO BÓTICAS, URBANIZACIÓN PERÚ-,
DEL DISTRITO SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2018

Hoja de firma de jurado y asesor



Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente



Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Miembro



Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro



Mg. Simón Poma Ancasí

Asesor

Agradecimiento

A nuestro padre Dios por brindarme el don de la vida, la salud y el entusiasmo para lograr todas mis metas en la vida.

A los docentes por brindarme los conocimientos y apoyo constante, que permitieron culminar de la mejor manera mi trabajo final de investigación.

Dedicatoria

Con todo el amor del mundo dedico este trabajo a mis padres, mi esposa, hijos y hermanos que siempre apoyaron y alentaron la culminación de mis estudios universitarios.

A todos mis amigos y compañeros de trabajo que de alguna forma siempre apoyaron la culminación de mi carrera profesional.

Resumen

El trabajo de investigación que presentamos tuvo como objetivo general: determinar las características de gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector comercios-rubro boticas, de la Urbanización Perú, Distrito de San Martín de Porres, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2018; el cual se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental –transversal-descriptivo-correlacional y se llevó a cabo en una muestra poblacional de 10 MYPES que representan el 100% de la población, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a los microempresarios:** se puede observar que el un alto índice de conocimiento con respecto a las características de la gestión de calidad en las MYPES. **Respecto a las micro y pequeñas empresas:** se observan altos porcentajes que superan el 80% con respecto a los beneficios que obtienen de una adecuada aplicación de la gestión de calidad en estas organizaciones. **Llegando a las siguientes conclusiones:** La gran mayoría de las boticas, tiene conocimiento con respecto las características que implican la gestión de calidad, y los beneficios que trae su adecuada aplicación, asimismo de la influencia que tiene en diferentes aspectos, tanto a nivel de empresa, personal y clientela. Definitivamente aplicar la gestión de calidad en las MYPE, rubro boticas, trae consigo grandes beneficios en este tipo de organizaciones: beneficios económicos y personales para todos los integrantes; ya sean los propietarios y sus colaboradores.

Palabra clave: Gestión de calidad y Beneficios en las MYPES

Abstract

The research work that we presented had as a general objective: to determine the characteristics of quality management and its influence on the benefits of the MYPES of the business sector-boticas, of the Urbanization Peru, District of San Martín de Porres, Province of Lima, Department of Lima, Period 2018; which has been developed using research of the quantitative type, the correlational level, the non-experimental design and the correlative and correlative translation and the end in a population sample of 10 MYPES that represent 100% of the population, which are I applied a questionnaire of 19 questions, using the technique of the survey, obtaining the following results: Respect to the microentrepreneurs: we can observe the high index of knowledge with respect to the characteristics of quality management in the MYPES. Respect to the micro and small companies: high percentages are observed that exceed 80% with respect to the benefits obtained from an adequate application. To reach the following conclusions: The vast majority of the pharmacies, the knowledge and the characteristics that imply quality management, and the benefits that its adequate application brings, the influence it has in different aspects, both at the company level, , staff and clientele. Definitely apply quality management in the MYPE, boticas, brings great benefits in this type of organizations: economic and personal benefits for all members; Be it the owners and their collaborators.

Keyword : Management of quality and benefits in the MYPES

Contenido

Título de la tesis.....	2
Hoja de firma del Jurado y Asesor.....	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento.....	3
Dedicatoria.....	5
Resumen	6
Abstract.....	7
Contenido.....	8
Índice de Tablas y Figuras	9
I. Introducción.....	13
II. Revisión de literatura	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.2 Bases Teóricas	30
2.3 Marco Conceptual.....	46
III. Hipótesis	50
IV. Metodología.....	51
4.1. Diseño de la investigación.....	51
4.1.1 Tipo de Investigación	51
4.1.2 Nivel de Investigación	51
4.2. Población y muestra.....	51
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	53
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	54
4.5. Plan de análisis	55
4.6. Matriz de consistencia	56
4.7. Principios éticos.....	57
V. Resultados.....	59
5.1. Resultados.....	59
5.2. Análisis de resultados	78
Referencias bibliográficas.....	89
Anexos	93

Índice de Tablas y Figuras

Índice de tablas

Tabla 1. Dentro de una empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar.....	57
Tabla 2. Es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos.....	58
Tabla 3. Se debe contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados.....	59
Tabla 4. Es importante contar con mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad en la organización.....	60
Tabla 5. Es necesario revisar constantemente el comportamiento del desempeño real con relación a lo planificado.....	61
Tabla 6. De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño.....	62
Tabla 7. Se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad.....	63
Tabla 8. Debemos identificar las necesidades concretas de mejora (que no son más que un problema elegido para solucionar).....	64
Tabla 9. Es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo.....	65

Tabla 10. Es muy importante proporcionar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para que se puedan: diagnosticar las causas y establecer un remedio. Asimismo establecer los controles para mantener los beneficios alcanzados.....	66
Tabla 11. El uso adecuado del tiempo conllevara a generar eficiencia en los resultados de la organización.....	67
Tabla 12. La utilización correcta de los recursos disponibles en la organización es otro de los factores indispensable para generar eficiencia.....	68
Tabla 13. La eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad , resultando en beneficios para la organización.....	69
Tabla 14. Si se aplica la gestión de calidad aumentara la confiabilidad de la clientela hacia la empresa.....	70
Tabla 15. La gestión de calidad mejora la reputación de la empresa y por ende da seguridad a los clientes de realizar transacciones con nuestra institución.....	71
Tabla 16. Con la gestión de calidad se mejoran los procesos y consecuentemente la productividad.....	72
Tabla 17. La gestión de calidad incrementa la rentabilidad.....	73
Tabla 18. Implementar una gestión de calidad mejorar nuestra competitividad en el mercado.....	74
Tabla 19. Con un gestión de calidad se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes.....	75

Índice de figuras

Figura 1. Dentro de una empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar.....	57
Figura 2. Es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos.....	58
Figura 3. Se debe contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados.....	59
Figura 4. Es importante contar con mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad en la organización.....	60
Figura 5. Es necesario revisar constantemente el comportamiento del desempeño real con relación a lo planificado.....	61
Figura 6. De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño.....	62
Figura 7. Se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad.....	63
Figura 8. Debemos identificar las necesidades concretas de mejora (que no son más que un problema elegido para solucionar).....	64
Figura 9. Es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo.	65
Figura 10. Es muy importante proporcionar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para que se puedan: diagnosticar las causas y establecer un remedio. Asimismo establecer los controles para mantener los beneficios alcanzados.....	66

Figura 11. El uso adecuado del tiempo conllevara a generar eficiencia en los resultados de la organización.....	67
Figura 12. La utilización correcta de los recursos disponibles en la organización es otro de los factores indispensable para generar eficiencia.....	68
Figura 13. La eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad , resultando en beneficios para la organización.....	69
Figura 14. Si se aplica la gestión de calidad aumentara la confiabilidad de la clientela hacia la empresa.....	70
Figura 15. La gestión de calidad mejora la reputación de la empresa y por ende da seguridad a los clientes de realizar transacciones con nuestra institución.....	71
Figura 16. Con la gestión de calidad se mejoran los procesos y consecuentemente la productividad.....	72
Figura 17. La gestión de calidad incrementa la rentabilidad.....	73
Figura 18. Implementar una gestión de calidad mejorar nuestra competitividad en el mercado.....	74
Figura 19. Con un gestión de calidad se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes.....	75

I. Introducción

El sector de las MYPES es el más significativo en todos los países del mundo y es fundamental para el crecimiento económico. El gran problema, en los países en desarrollo, es que dichas empresas se encuentran aisladas, por ello no son capaces de llevar a cabo sus actividades de manera sostenible. En ese sentido, las MYPE peruanas no pueden ser competitivas en un entorno en donde la globalización exige nuevos estándares de calidad y en donde el comercio internacional juega un papel fundamental. Por esto, considero necesario encontrar la manera de que aquellas empresas que luchan por sobrevivir cumplan los estándares internacionales de calidad para introducirse en mercados extranjeros.

Aproximadamente un 96% del mercado empresarial en el Perú, está conformado por micro y pequeñas empresas por lo que tiene gran relevancia en su campo de acción, pero también presentan deficiencias en su adecuado manejo como empresa: la informalidad y falta de una adecuada capacitación, entre otros, son los temas más preocupantes; situación que viene causando, que así como aparecen nuevas micro y pequeñas empresas, estas desaparezcan también rápidamente del mercado. En razón de esto el gobierno viene dictando una serie de normas y dispositivos legales para apoyar su creación, formalización, capacitación y crecimiento en aras de su continuidad y que esto permita contribuir a crear más trabajo.

Ante este panorama, se torna como una oportunidad para que los profesionales de Administración puedan contribuir con sus conocimientos modernos sobre la gestión de calidad y mostrar los beneficios que traen estos a las MYPES, para conocer su realidad (deficiencias, necesidades) y mostrar los beneficios que traen la aplicación de una adecuada gestión de calidad.

Congreso de la República (2003) La Ley N° 28015 – Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa – define a la MYPE de la siguiente manera: “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.” (PERÚ. Congreso de la República (2003) Ley 28015: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa).

Sin embargo, la no formalidad de las Mypes, no les permitirá crecer en las diversas actividades del mercado, lo que originara que más adelante lleguen a fracasar y terminan cerrando, en razón que no tienen conocimiento de beneficios de la formalización y el grado de competencia de las Mypes. Por lo tanto, el enunciado del problema de investigación fue:

¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro boticas, Urbanización Perú, Distrito San Martin de Porres, Lima 2018?

Para responder al problema, se propuso el siguiente objetivo general:

Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio - rubro boticas, Urbanización Perú-5ta.Zona, Distrito San Martin de Porres, Lima 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPES del sector comercio - rubro boticas, Urbanización Perú, Distrito San Martin de Porres, Lima 2018.

2. Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPES del sector comercio- rubro boticas, Urbanización Perú, Distrito San Martin de Porres, Lima 2018.
3. Determinar si la Gestión de calidad influye en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas, Urbanización Perú-, Distrito San Martin de Porres, Lima 2018.

La investigación que presentamos se deriva a partir de la línea de investigación del micro y pequeñas empresas de nuestro país, es un tema de mucha importancia para todo el Perú, teniendo en cuenta la incidencia que tienen las MYPEs en la economía nacional y consecuentemente en beneficio de un inmenso sector de peruanos.

Se justifica teóricamente por presentar teóricamente los beneficios que brinda implementar una gestión de calidad en la MYPES; detallando la eficiencia que otorga su implementación: desarrollo de tareas en forma más ordenadas y sencillas, maximizando la calidad y eficiencia de sus procesos, nuevas alternativas para enfrentar a la competencia, etc. Y contribuir con esta nueva información a la comunidad científica para incentivar la investigación profunda en este importante tema.

También se justifica porque permite conocer más profundamente su problemática y presentar resultados de la investigación, plantear posibles soluciones en base a una gestión de calidad empresarial beneficiando así a los nuevos gerentes de las empresas de este sector, ya que al aplicar la gestión de calidad les permitirá ser competitivos y de exitosos en los mercados; consecuentemente al formalizarse y crecer este tipo de empresas, sus trabajadores contarán con todos los beneficios que establece la ley y verán mejorada su economía y calidad de vida.

Esta investigación, a nivel macroeconómico aporta positivamente ya que si se llegara aplicar la gestión de calidad de la mejor manera esto traerá a mediano y largo

plazo beneficios a las micro y pequeña empresas y como una investigación que servirá para medio de consulta para diversos profesionales o empresarios que lo requieran en el futuro y de esta manera contribuirá a un desarrollo mejor de futuros proyectos o trabajos que utilicen este como antecedente.

Para el fin de conseguir los objetivos de la investigación, empleamos técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento nos permitió para conocer el grado de conocimientos de los representantes de las MYPES sobre los beneficios que se obtienen al aplicar una gestión de calidad en sus organizaciones. Determinándose que los resultados de la presente investigación se apoyen en técnicas de investigación válidas. Además de brindar como nuevo instrumento recopilación de datos la encuesta elaborada para esta investigación.

La ejecución de esta investigación es viable por contarse con todos los medios necesarios para su realización: sujetos (dueños y/o colaboradores de boticas) y materiales (cuestionario y base teórica), lo que conlleva a asegurar su finalización satisfactoria.

Por lo que presentamos el Informe Final de Tesis, con la siguiente distribución:

En la parte **I Introducción**, se señala la caracterización, el problema, el enunciado, los objetivos, la justificación y la distribución del informe de tesis. En la parte **II Revisión de Literatura**, se indican los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. En la parte **III Metodología**, se detalla la Metodología utilizada en el Proyecto de Investigación, en la primera sección de esta parte se especifica el Diseño de Investigación, en la segunda sección la Población y Muestra y en la tercera sección las técnicas e instrumentos utilizados en el presente informe. En la parte **IV Resultados**, se señalan los Resultados de la Investigación y el Análisis de los mismos.

Y al finalizar, en la parte **V Conclusiones**, se detallan las Conclusiones arribadas de nuestro Informe de Tesis, las referencias bibliográficas y los anexos.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

A nivel local

Romero (2018) en su investigación: *“La Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018”*, concluye que implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 ha sido eficiente, en la mejora de la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la fluidez de los canales de comunicaciones con sus clientes. Además de la realización de auto inspecciones dentro de un plan anual de actividades dirigidas por la alta dirección. La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015; respondió a segundo objetivo de la investigación de manera eficiente en cuanto a la calidad de servicio percibidas por los usuarios en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la propuesta y ejecución de un programa de capacitación. La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 ha mejorado la efectividad en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la frecuencia de capacitaciones al personal, además de la actualización de las normas del mismo. La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 en cuanto a la competitividad ha mejorado entre boticas de Lima Sur – 2018; porque se auto inspeccionó desde la alta dirección las distintas etapas del diseño de la estrategia de implementación, herramientas de mejora continua, tanto las de enfoque tradicional y enfoque moderno.

Huamani (2017) en su investigación *“Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos”*, concluye en que el proceso de implementación del SGC debe mantener el compromiso de la Alta Dirección para promover y generar conciencia de la calidad del

producto y servicio que brinda la Droguería. Asimismo indica que la Alta Dirección debe nombrar a jefes y responsables de procesos con capacidad de liderar personal a cargo para conseguir los objetivos planteados. La capacitación en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 debería ser impartida por un profesional con amplios conocimientos en esta norma y en otros sistemas de gestión. Incentivar al profesional Químico Farmacéutico en desarrollarse en este rubro de implementación de sistemas de gestión para obtener una mejor visión de gestionar los recursos de una organización para crear su propia empresa.

Jáuregui (2014) en su investigación *“Diseño de un manual y procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en farmacia o botica”*, llega a la conclusión que la investigación ha permitido diseñar 02 Manuales de Gestión y los 14 Procedimientos de Gestión que permite a las Farmacias y Boticas la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001 para cumplir con el compromiso de satisfacer los requisitos del cliente y mejorar continuamente el Sistema de Gestión del establecimiento, además de que la Planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 para una Farmacia o Botica debe también incluir como requisitos a las BPD, BPA y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance, asimismo los procesos comunes centrales o claves de las Farmacias y Boticas son el expendio, la comercialización y la dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Señala también que existen requisitos directamente interrelacionados que facilitan la integración entre la Norma Internacional ISO 9001 y las BPD – BPA como son: - Control de documentos y registros - Responsabilidad y autoridad (funciones del personal) - Competencia, formación y toma de conciencia (capacitación, concientización, competencias) - Infraestructura (equipos, mantenimiento) - Ambiente de trabajo

(condiciones del ambiente de trabajo) - Preservación del producto (almacenamiento) - Seguimiento y medición del producto (autoinspecciones).

Castillo (2015) según su estudio sobre competencias claves para la Gestión empresarial de las MYPEs y la problemática de las MYPEs; sostiene que se demanda romper los paradigmas con los que han venido operando, dado el nuevo contexto, comprender su naturaleza, establecer nuevos retos y valorar su potencial, a fin de establecer nuevas estrategias, pertinentes y generadoras de valor con responsabilidad social, llevo a las siguientes resultados:

- ✓ Se puede observar las MYPES son el 94.41% del global de las empresas y tienen un nivel de ventas brutas anuales menores a 150 UIT, es decir menores a 480, 000 nuevos soles. Si unimos a la micro empresa con la pequeña empresa tenemos que ambas constituyen el 98.35% de todas las empresas formales a nivel país y tienen ventas anuales menores a 2'720,000 nuevos soles. Solo el 1.65 %, es decir 10,899 empresas, son medianas o grandes.
- ✓ El 52.4% de las MYPES formales se ubican en Lima y Callao y el resto, el 47.6%, en las otras 23 regiones (departamentos). Las regiones más pobres concentran sólo el 1% de la MYPE, tales como Ayacucho, Tumbes, Moquegua, Amazonas, Pasco, Apurímac, Madre de Dios y Huancavelica.
- ✓ El grado de instrucción de los conductores de las MYPES formales es significativamente mayor que el de los conductores de MYPES informales, independientemente de su tamaño. Así tenemos que el 2.6% de los hombres y el 6.8% de las mujeres tienen el grado de instrucción de primaria. El 26% de hombres y el 6% de mujeres que conducen una MYPE tienen el grado de instrucción secundaria. Una dato interesante es que el 69% de hombres y el

87% de mujeres que conducen una MYPE tienen el grado de instrucción superior, sea esta universitaria o técnica y hayan culminado o no su formación superior.

- ✓ En las MYPEs los niveles de productividad tienen una correlación positiva con el tamaño de la empresa: es decir, a menor tamaño, menor productividad. Las consecuencias de esta baja de productividad repercuten en la baja calidad del empleo, altos niveles de subempleo y los bajos ingresos de los empresarios y trabajadores.
- ✓ Las MYPEs formales representan el 25% del total de MYPEs, contra los aproximadamente 1.8 millones de MYPEs informales, que alcanzan el 75% del total de MYPEs del país. A medida que la empresa crece disminuye la informalidad, de allí que las pequeñas empresas formales son 25,938 unidades económicas y las informales son solamente 15,395, según información de la Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

A nivel Nacional

Medina (2015) concluye en su investigación sobre: Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia Del Santa 2013, estudio cuantitativo de diseño no experimental describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. Para ello se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 Mypes; con las cuales se determinó sus principales características y las de sus representantes. En 13 Mypes se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 Mypes, las características de la

formalización; en 50 Mypes, las características de competitividad; en 97 Mypes, las características del financiamiento; en 100 Mypes, las características de la capacitación y en 11 Mypes las características de rentabilidad. Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las Mypes mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Las Mypes en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años.
- ✓ Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado.
- ✓ En la competitividad, la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo.
- ✓ En el financiamiento, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo.
- ✓ En la capacitación, las Mypes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente.
- ✓ En la rentabilidad, se percibe que las Mypes son rentables, han mejorado su infraestructura.
- ✓ Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio. (p. 161)

Jiménez (2014) en un estudio sobre: La caracterización de competitividad y calidad de servicio en las MYPE rubro boticas A.A.H.H. Santa Rosa – Piura, 2013. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, llego a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que las principales características de las MYPE en su mayoría cuentan con un buen número de personal, la mayoría presenta capacidad de endeudamiento, una demanda regular, por cuanto en su totalidad presentan un buen posicionamiento y cumplen con las disposiciones legales de los grupos de interés.
- Las MYPE del rubro Boticas del Asentamiento Humano Santa Rosa, en su mayoría presentan como estrategias competitivas, la diversificación de sus servicios y las estrategias de precios son factores relevantes para los clientes y para zona donde se ubican, ya que se requieren otros servicios por estar frente al hospital.
- Los factores de la calidad de servicio que más inciden en este rubro en su totalidad son; el precio, la infraestructura y principalmente la seguridad, ya que se ubica en una zona no muy segura, sobre todo en las noches, ya que en este horario hay más demanda por existir servicios de emergencia en el Hospital.

Guimaray (2014) en un estudio sobre: la Caracterización de la Cultura Organizacional de las MYPE del Sector Comercio Rubro Venta al por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicamentos (Farmacias) de la Ciudad de Huaraz – 2013. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ Respecto a los datos generales del encuestado: La mayoría de los empresarios encuestados del rubro farmacéutico de la ciudad Huaraz, son personas de 28 a

más años de edad, femenino, casado, con estudios superior no universitaria, gerentes, permanencia de 1 a 5 años dentro de la empresa.

- ✓ Respecto a los datos generales de la empresa: Las principales características son que la mayoría de las MYPE encuestados del robo farmacéutico de la ciudad de Huaraz, tienen de 1 a 5 años en la actividad y el rubro, se encuentra formalizadas, cuentan con 2 a 4 trabajadores, se formó para obtener ganancias y no se formó para dar ejemplo a sus familiares.

Respecto a la cultura organizacional de la empresa, las principales características son:

- ✓ La mayoría de MYPE encuestados del rubro farmacéutico de la ciudad de Huaraz; menciona que cuentan con una comunicación descendente, presenta cultura organizacional débil ya que hay muchas diferencias en sus costumbres, opiniones de los integrantes de la organización.
- ✓ La mayoría de los MYPE encuestados del rubro farmacéutico de la ciudad de Huaraz; menciona que supervisa a su personal aplicando el método de la observación ya que de ello dependerá la calidad de servicios de la empresa.

Ayala (2014) en un estudio sobre: Caracterización de la Calidad del Servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercialización – Rubro Venta por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicinales (Boticas) en la Ciudad de Huaraz 2013. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ La mayoría de los empresarios encuestados del Rubro Venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, son personas adultas de 48 a 57 años de edad, casados, con estudios superiores no universitarios y administradores (dueños) de la empresa.

- ✓ La mayoría de MYPE encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, tienen de 11 – a mas años en la actividad y el rubro, se encuentran formalizadas, las cuales se formó con la finalidad de obtener ganancias, por su formalización obtienen ventajas, tales como la obtención de créditos y el aumento en las ventas, además de ello, les ayuda a crecer en el mercado, de esa manera dar empleo a la familia tienen y cuentan con trabajadores eventuales.
- ✓ La mayoría de las MYPE encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, manifiestan que sus vendedores tienen conocimientos técnicos, así mismo los vendedores transmiten confianza a sus clientes, pero existe poco interés en resolver el problema del cliente por el mismo hecho de que hay poca comprensión de sus necesidades del cliente, ya que también afirman decir que contratar un profesional es costoso, y no hacer uso de los elementos (folletos, revistas y similares), porque genera mucho gasto. Concluyéndose que en las boticas se carece de la calidad del servicio.

Rodríguez (2016) en un estudio sobre: Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo las Normas ISO 9001:2008 en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (Boticas) del Distrito de Huaraz, 2015. Informe de Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, llego a las siguientes conclusiones:

Respecto a las principales características de la gestión de calidad se puede apreciar que no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. En cuanto al liderazgo, se ha descuidado este aspecto por falta de confianza

por parte de los seguidores, motivo por el cual muy pocas veces se les impulsa en la consecución de las metas propuestas debido a la escasa participación del personal.

Con respecto a las características de los gerentes del Rubro: Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz, mayoritariamente son mujeres adultas con estudios superiores no universitarios, quienes manifestaron que no es necesario trabajar con parámetros estandarizados y documentados en sus actividades, por tener limitado presupuesto y no contar con mayor educación e instrucción de trabajar con procesos.

La gestión de calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura, pero en cuanto a las MYPE se presenta como deficiente porque consideran las empresas pequeñas que no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

Saavedra (2014) en un estudio sobre: Caracterización de la Formalización y la Competitividad en las MYPE Comerciales, Rubro Farmacia de Piura Centro, Año 2014. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ En lo que respecta a las principales características de la formalización de las MYPE comerciales del rubro Farmacias de Piura Centro – Año 2014 se concluye que en su totalidad las empresas SI son formales, lo cual ayuda al aumento de sus ventas y además pertenecen al Régimen Especial de Renta (RER); en cuanto a la situación de los trabajadores en su mayoría son eventuales que no gozan de los beneficios que les proporciona la ley y según el número de trabajadores en su mayoría es de una a cinco personas, las que laboran en dichas MYPE. El plazo promedio de formalización de la MYPE un poco más de la mitad es de 2 meses a más. La formalización proporciona

ventajas en un 100% a la MYPE en su totalidad dentro de las cuales la mitad es referente a la obtención de clientes, seguido del aumento de ventas y fidelización del cliente.

- ✓ Respecto al grado y características de competitividad de las MYPE, se concluye que en su totalidad estas empresas cuentan con un plan estratégico, un poco menos de la mitad priorizan la atención al cliente y estos en su minoría prefieren comprar sus productos en la competencia, por lo que las ventas de las MYPE en estudio tienden a ser más altas.
- ✓ Finalmente la competitividad de las MYPE se evidencian que en un 50% han investigado como obtener una mayor participación en el mercado, además cuentan con buena ubicación y sus ambientes son amplios para brindar una buena atención, sus precios y promociones generan ventas mayores que las competencias, lo que se refleja en el nivel de ingresos, ubicándose como MYPE en desarrollo y participación en el mercado del Rubro Farmacia de la Ciudad de Piura Centro, Año 2014.

A nivel Internacional

Bastidas (2014) en su investigación denominada: Propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de indicadores para Farmacias basado en los conceptos del Balance Score Card y Sistemas de Gestión de Calidad, presentado a la Universidad Central del Ecuador, llega a las siguientes conclusiones:

- Es necesario la participación del recurso humano como actor principal en la Propuesta de este Modelo de Sistema de Gestión, ya que de esta manera se ha podido detectar las falencias en cuanto a calidad, y se podrá dar un adecuado seguimiento al mismo.

- Se ha creado un plan estratégico que sirve de refuerzo para las instituciones al garantizar un uso más apropiado de los medicamentos en los sectores público y privado contribuyendo al desarrollo de una sociedad ecuatoriana más saludable.
- La creación de un plan estratégico ha permitido lograr servicios farmacéuticos de calidad, al implementar un sistema de mejora en la gestión de farmacias y la dispensación de medicamentos.
- Se ha verificado que una adecuada prescripción y dispensación de los medicamentos y un uso racional de los mismos logra la satisfacción de los clientes farmacéuticos.
- El uso del método de diagrama de relaciones mediante sondeos de la población ha permitido conocer los efectos de las problemáticas planteadas en el proyecto.
- Como se pudo analizar en los cuadros sobre las fortalezas del sector (análisis FODA), es importante disponer de personal especializado en el área y el mercadeo para contribuir a la calidad de este servicio.

Asimismo, presenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda cuando se tenga los recursos disponibles ejecutar la “Propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de Indicadores para Farmacias basado en los conceptos del Balance Score Card y Sistemas de Gestión de Calidad”, tanto a nivel público como privado.
- Es necesario hacer una retroalimentación continua y constante de la propuesta del plan estratégico para obtener si es el caso nuevas fuentes de información o estrategias que contribuyan con la gestión planteada en las farmacias, para que los pacientes reciban medicamentos apropiados para sus necesidades clínicas.
- Dentro del modelo de gestión para las farmacias tanto público como privadas es de vital importancia evaluar a los responsables de cada una de las actividades

que han sido planteadas para ver si su ejecución es correcta, ya que de esta manera se logrará mejorar la gestión en la dispensación de los medicamentos.

- Como arrojaron los resultados de los cuadros analizados FODA, es trascendental dar un servicio de asistencia telefónica, contar con personal adecuado en la atención para evitar fallas en las prescripciones médicas y contar siempre con todos los insumos y medicamentos para brindar un servicio oportuno y de calidad a los pacientes.
- Es importante verificar continuamente que el stock de medicamentos sea siempre el óptimo y sobre todo hacer hincapié en la atención del personal interno y externo de las farmacias.

Arteaga (2015) en su investigación sobre : Sistema de Gestión de calidad en la PYMES Colombianas, concluye: que la adopción del sistema de gestión de calidad en las PYMES les brinda a estas compañías herramientas para volverse competitivas y hablar un mismo idioma a nivel mundial, mejorar la calidad de los bienes y servicios, generar políticas de responsabilidad social, preservación y conservación del medio ambiente, y por ultimo aseguramiento de la calidad de vida de los colaboradores a través de los programas de salud ocupacional, permitiéndoles integrarse en un todo y buscar la permanencia en el mercado y trascendencia en el mismo.

Las herramientas que faciliten el proceso de adopción de un sistema de gestión de calidad en las Pymes Colombianas son un diagnostico apropiado, determinación de los objetivos, compromiso de la alta dirección, elaboración del presupuesto, definir la política de la calidad, seleccione y permita la participación del personal, Identifique y caracterice sus procesos, controle utilizando técnicas estadísticas, evalúe sus procesos y aplicar el ciclo de mejora continua.

Para las pequeñas y medianas empresas, la certificación en calidad es fundamental;

especialmente las que están apuntando a la permanencia en el mercado, que tienen clientes más exigentes, quienes a su vez están implementando un sistema de gestión en la calidad, o trabajan en ámbitos donde la certificación es el requisito mínimo para poder vender.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

El sector de las Micro y Pequeñas Empresas es el más significativo en todos los países del mundo y es fundamental para el crecimiento económico. El gran problema, en los países en desarrollo, es que dichas empresas se encuentran aisladas. Por ello, no son capaces de llevar a cabo sus actividades de manera sostenible. En ese sentido, las MYPE peruanas no pueden ser competitivas en un entorno en donde la globalización exige nuevos estándares de calidad y en donde el comercio internacional juega un papel fundamental. Por ello, es necesario encontrar la manera de que aquellas empresas que luchan por sobrevivir puedan cooperar entre sí, aumentar su productividad y alcanzar los estándares internacionales de calidad para introducirse en mercados extranjeros (Valdés, 2012).

2.2.1.1. Definición de las Micro y Pequeñas Empresas - MYPE

La Ley N° 28015 – Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa – define a la MYPE de la siguiente manera:

“La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.” (PERÚ. Congreso de la República (2003) Ley 28015: Ley de

Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa).

La diferencia principal entre la micro y pequeña empresa se relaciona con el nivel de ingresos anuales y la cantidad de trabajadores del que se dispone. En el Perú, se considera microempresa a aquella cuyos ingresos no superan las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) al año y que cuenta con un máximo de 10 trabajadores. Por otro lado, se llama pequeña empresa a aquella cuyos ingresos no superan las 1,700 UIT anuales y que emplea hasta a 100 trabajadores.

2.2.1.2. Tipos de microempresa

La microempresa posee una clasificación otorgada por el Libro Blanco de la Microempresa (LBM), que la divide en tres grupos (AMPES, 1997):

a) Microempresa de subsistencia:

Se considera microempresa de subsistencia a las que en su ejercicio subsisten con baja productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato. La microempresa de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y reúne la mayor cantidad de problemas sociales, en el caso del Perú: el subempleo y la evasión tributaria.

b) Microempresa de acumulación simple:

Se clasifican como microempresas de acumulación a las que generan ingresos que cubren los costos sin otorgar al empresario una rentabilidad suficiente para realizar nuevas inversiones, usualmente una microempresa que inicia sus actividades se ubica dentro de este grupo.

c) Microempresa de acumulación ampliada

Son microempresas de acumulación ampliada las que poseen una productividad elevada que les permite realizar nuevas inversiones para mejorar la empresa. Se caracterizan por invertir en innovación tecnológica y trabajadores especializados

incrementando así su eficiencia.

2.2.1.3.Características

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno hasta 10 trabajadores.
- La pequeña empresa abarca de uno hasta 50 trabajadores.
- La mediana empresa abarca de uno hasta 200 trabajadores.

b) Niveles de ventas anuales:

- ✓ Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- ✓ Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT
- ✓ Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

2.2.1.4.Importancia de las MYPES

Actualmente las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas (Del Águila Romero, 2016).

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

1. Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
2. Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
3. Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

4. Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
5. Mejoran la distribución del ingreso.
6. Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

2.2.2. LA GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.2.1. Enfoques de la Gestión de la Calidad

El principal problema generado por esta evolución histórica no es la abundancia de teorías sino la ausencia de una teoría de la Gestión de la Calidad generalmente aceptada, es el resultado final de un hiperdesarrollo conceptual y de una teorización inductiva, junto al subdesarrollo de la teorización deductiva y de la validación empírica basada en una medición rigurosa (Gaillard, 2016):

- ✓ La propia falta de consenso sobre la concepción de la calidad, que se traslada en un nivel superior a lo que se entiende por Gestión de la Calidad. La literatura en Gestión de la Calidad incluye un copioso volumen de trabajos conceptuales, la variedad de orientaciones para la Gestión de la Calidad, así como de conceptos sobre lo que la propia calidad significa, justifica de sobra la confusión existente en el campo.
- ✓ El proceso de maduración de la Gestión de la Calidad hasta la formación del enfoque GCT se ha caracterizado por la incorporación de aportaciones desde campos de estudio muy diferentes, unos conocimientos técnicos como la Estadística, la Gestión de Producción, el Diseño o la Ingeniería, otros conocimientos sociales como la Psicología, la Administración de Empresas, el Marketing, la Gestión de Recursos Humanos, las Finanzas, la Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo o la Dirección Estratégica.

Se pueden distinguir cinco enfoques:

a) El enfoque como inspección

Parte de un modelo de proceso de producción en el que cada etapa elabora unas tareas y entrega su resultado a las fases siguientes sin ningún control. Al final del proceso, el área encargada del control de calidad depura los productos buenos de los que están mal por medio de una inspección.

El control de calidad supone un avance significativo sobre un sistema sin control, pero la inspección tiene unas limitaciones bien conocidas. Un sistema de control de calidad basado en la inspección sólo puede conducir a una garantía de calidad imperfecta, y además a elevados costes de no calidad. Se trata de un concepto equivocado, porque el enfoque de inspección tiene desventajas graves que resumimos a continuación:

- ✓ La inspección nunca es perfecta y no puede garantizar el objetivo de cero defectos, incluso cuando se comprueben todos y cada uno de los productos. La inspección puede revelar la presencia de defectos, pero es incapaz de asegurar la garantía de calidad puesto que siempre puede haberse colado alguna unidad defectuosa, originando unos importantes costes de no calidad internos y externos.
- ✓ La inspección tampoco es practicable en las empresas con productos de alto valor añadido, en los que un nivel mínimo de calidad aceptable sea insuficiente.
- ✓ La inspección no añade valor al producto, pero incrementa los costes de producción. La inspección es un método caro de control de calidad.
- ✓ La naturaleza reactiva del enfoque se acompaña de su rigidez y mecanicismo, defectos importantes cuando hablamos de fabricación flexible o sobre pedido o de un cambio tecnológico constante.

b) El enfoque como control estadístico de la calidad

El objetivo del CEP es encontrar el rango de variación natural del proceso y asegurar que la medida de la característica de calidad permanece dentro de ese rango que se juzga aceptable. La clave para controlar un proceso y para comprender cómo colocarlo bajo control estadístico (proceso estable) consiste en distinguir las distintas fuentes de variabilidad del proceso, sustancialmente dos: fuentes aleatorias, que nacen de problemas crónicos o comunes; y fuentes no aleatorias, originadas por problemas esporádicos o especiales

El CEC sigue siendo un enfoque reactivo, si bien la detección de errores se logra en una fase más temprana con sus ventajas en términos de productividad. La responsabilidad sobre la calidad sigue descansando sobre los especialistas, que orgánicamente siguen adscritos la mayoría de las veces al departamento de producción, aunque en algunas compañías se encuentran ya encuadrados en una sección distinta independiente de aquél.

c) El enfoque como aseguramiento de la calidad

Las actividades esenciales que la Gestión de la Calidad incorpora según este enfoque son las siguientes:

- ✓ Planificación y organización de acciones sistemáticas adaptadas a la función y al uso previstos del producto, que incorporen la calidad a su desarrollo desde su inicio (concepción de la idea) y terminando en las pruebas piloto, así como a los procesos.
- ✓ Extensión de las actividades de planificación, organización y control de la calidad a todos los componentes de la cadena de valor y a todos los miembros de la organización, de modo que permitan la obtención de productos conformes con las especificaciones.

- ✓ Actividades para el aseguramiento al cliente de que el producto reúne determinados requisitos de calidad con los niveles más eficientes de costes.

d) El enfoque japonés o como CWQC

La transformación del enfoque CCT (control de la calidad total) en CWQC (company wide quality control, control de calidad en toda la compañía) o enfoque japonés de Gestión de la Calidad, se produce con la asimilación en Japón de las ideas fundamentales contenidas en el primero, el CWQC tiene los siguientes principios diferenciales:

- ✓ Orientación total hacia el cliente: este concepto no era considerado por los empresarios, sobre todo de Norteamérica, hasta los años 80.
- ✓ La mejora continua en el diseño del producto y la manera como se gestionan los procesos será siempre de gran rentabilidad para la organización. Las organizaciones que buscan primero la calidad obtendrán poco a poco la confianza de sus clientes, y por ende aumentaran sus ventas y con el consiguiente beneficio a largo plazo
- ✓ Compromiso, participación y cesión de autonomía a los empleados, el compromiso se acompaña del estímulo a la participación de todos los departamentos y miembros de la organización, mayoritariamente mediante el trabajo en equipo con fórmulas como los círculos de calidad, así como la transmisión de poder decisorio a los niveles inferiores de la jerarquía.

e) El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total

El enfoque GCT, en el conjunto de actividades dirigidas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa, con vistas a la mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva así como a

optimizar la creación de valor para los grupos de interés considerados clave.

La Gestión de la Calidad comprende las siguientes actividades (Aja, 2002):

- ✓ Determinar las metas de calidad de la empresa de acuerdo a su misión, es decir, que las metas estén de acuerdo a los valores institucionales, el tipo de negocio y las prioridades de competencia.
- ✓ Llevar cabo el desarrollo de la estrategia de calidad en concordancia a la estrategia que la organización.
- ✓ Planificar las acciones que se necesiten, con la correspondiente asignación de recursos para desarrollar las políticas y programas de calidad que se requieren para lograr los objetivos.
- ✓ Diseñar la organización de la función de calidad, asignando funciones y responsabilidades a cada uno de los integrantes de la empresa, con el fin de llevar a cabo la planificación de calidad.
- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, debe permitir documentar todas las actividades del proceso, así como de sus resultados.
- ✓ Incentivar la cultura de calidad dentro de la empresa, motivando al liderazgo en calidad.

2.2.3. El desarrollo de la calidad orientada culturalmente: Calidad y Organización

La orientación cultural en Gestión de la Calidad tuvo como primera fuente de inspiración los desemejantes resultados alcanzados con la introducción de círculos de calidad en Japón y Occidente. La explicación más satisfactoria que se ha manejado es que la implantación de tales innovaciones organizativas de modo aislado en empresas

sólo puede cuajar si la cultura de la empresa es propicia. La simbiosis que Deming vivió con la experiencia japonesa puede explicar su insistencia en que la implantación de su método implicaba cambiar la cultura de la organización. Una amplia corriente de trabajos empieza entonces a identificar el conjunto de valores que caracterizan a las empresas excelentes, uno de ellos centrando su atención sólo en la cultura corporativa y otros desvelando simultáneamente su perfil cultural-estructural-estratégico (González y Fernández, 2000).

2.2.4. Ciclo de Deming

En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno competitivo y con cambios constantes cada vez más frecuentes. Es por ello que la calidad y mejora de procesos se convierten en un imperativo para la supervivencia de estas empresas, con el propósito de ofrecer productos y servicios a bajo coste, y que satisfagan los requerimientos de los clientes. Las empresas necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de buenos resultados, mediante la adaptación de herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Proceso de Gestión y Mejora Continua. El Ciclo PDCA (o círculo de Deming), es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar (Carro y Gonzales, 2012).

El ciclo PDCA de mejora continua lo componen cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. Las etapas que forman el Ciclo PDCA son las siguientes (Herrera, 2017):

a. PLAN (planificar):

En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos.

Una forma de identificar estas mejoras puede ser realizando grupos de trabajo o bien buscar nuevas tecnologías o herramientas que puedan aplicarse a los procesos actuales.

b. DO (hacer/ejecutar):

Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis.

c. CHECK (comprobar/verificar):

Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.)

d. ACT (actuar):

Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas.

Una vez finalizado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

Algunos de los beneficios que proporcionan una adecuada mejora de procesos son los siguientes:

- a. TIMMING: se disminuyen tiempos, aumentando la productividad.
- b. QUALITY: se disminuyen errores, ayudando a prevenirlos.
- c. COST: se disminuyen recursos (materiales, personas, dinero, mano de obra, etc.), aumentando la eficiencia.

En conclusión, un sistema de gestión de la calidad permite a una organización desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento. En este contexto resulta de gran utilidad utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva.

2.2.5. ISSO 9001

ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con el más reconocimiento en el mundo. Pertenece al grupo ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad, y permite a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.

Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes.

Entre los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad, se pueden citar:

- a. Permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado.

- b. Mejora la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes
- c. Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos
- d. Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios
- e. Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes
- f. Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente
- g. Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas

La calidad no es algo misterioso ni difícil de entender, sino algo con lo que la organización trabaja a diario. Claro está que si la organización elabora productos con unas características que no tienen nada que ver con los requisitos del cliente o sea, sin tener en cuenta las necesidades y expectativas de éste, estará muy lejos de fabricar productos de calidad y por consiguiente de venderlos. Pero si por el contrario toma como base para el diseño y fabricación del producto los requisitos del cliente los cuales debe conocer de antemano, estará fabricando productos cada vez de mejor calidad y por lo tanto llamara la atención del cliente quien fácilmente pagará por ellos.

La importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar en la organización una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, que en pocas palabras sean de calidad, lo cual ofrece mayores posibilidades de que sean adquiridos por este,

logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización, lo que repercute directamente en los beneficios de todas las partes implicadas.

Jáuregui (2014) Asimismo, señala las siguientes recomendaciones:

- A largo de la actividad empresarial farmacéutica, deben implementarse mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad de cada organización. El personal puede identificar oportunidades de mejora.
- Se debe continuar mejorando y adecuando los manuales y procedimientos generales de acuerdo a la medida de cada establecimiento; así como los cambios que impacten en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Diseñar los Instructivos de Trabajo según las necesidades de una mejor estandarización de los procesos de acuerdo a cada establecimiento e implementar la documentación propuesta con la finalidad de demostrar el cumplimiento de los requisitos legales por la DIGEMID o por el INDECOPI.(p.135)

2.2.6. TÉCNICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.6.1.Liderazgo

David Fischman (2016), quien describe al liderazgo como el proceso de movilizar personas hacia objetivos y metas compartidas. En este aspecto, deja claro que son los jóvenes los principales llamados a movilizar a los demás, para encontrar soluciones creativas a los problemas de nuestra sociedad: eso es liderazgo transformador, el nivel más alto del liderazgo. Estos son los niveles de líderes según Fischman:

- a) Liderazgo ausente: Es aquel que está acostumbrado a hacer las cosas solo y se olvida que tiene gente a su cargo. Al aislarse en su mundo, resulta muy poco motivador para el grupo.

- b) Liderazgo Transaccional: Este líder ve el liderazgo como una transacción. “Yo te doy tu premio, si tu trabajas”. Aunque definitivamente es algo mejor que el líder ausente, no es suficientemente efectivo.
- c) Liderazgo Transformador: Este líder eleva a la gente hacia ideales. Es el mejor de todos, ya que lleva a la gente al encuentro de su más alta necesidad, que es trascender.

2.2.6.2. **Planeamiento estratégico**

El plan estratégico empresarial es una herramienta básica de mejora para cualquier negocio. A través de este documento se expresan los objetivos empresariales que se desea alcanzar, a medio o largo plazo, y se detalla el modo en el que se va conseguir. El objetivo del plan estratégico es diseñar la ruta que se va a seguir para alcanzar las metas y establecer la manera en que esas decisiones se transformen en acciones. Sin embargo, para establecer esta ruta, antes es necesario (Rojas, 2004):

- Analizar y definir las características de la empresa.
- Reflexionar sobre sus puntos fuertes e identificar las posibles amenazas que puedan suponer un problema.
- Meditar sobre cuáles son los objetivos de la empresa y qué mejoras se deben realizar para alcanzarlos.

Elementos de un plan estratégico

- Presentación

El primer paso es definir dónde estamos y dónde queremos llegar realmente.

Es necesario que la empresa sepa de donde parte y qué metas quiere conseguir para poder diseñar la estrategia más adecuada para alcanzar sus fines.

- Misión, visión y valores

Estos tres elementos son la razón de ser de la empresa. A través de ellos se definen el propósito y la forma de trabajar de la empresa, por eso, ningún plan estratégico debe obviar este apartado.

- a. A través de la misión se describe el motivo por el que la empresa existe, cuál es su fin, su cometido.
- b. La visión define, de manera más concreta, qué metas quiere alcanzarla la empresa en un plazo concreto.
- c. Los valores, por su parte, reflejan los principios en los que se sustenta la empresa y que serán a base de su actuación.

- **Análisis de empresa y el entorno**

El diseño de estrategias para alcanzar los objetivos precisa de un análisis previo para conocer la situación tanto de la empresa como del entorno en el que se ubica.

A través del análisis interno, las organizaciones deben indagar, de manera especial, en los procesos que llevan a cabo. El objetivo de esta investigación será detectar los aspectos positivos de la empresa, para sacar el máximo provecho, e identificar aquellos en los que debería mejorar.

El análisis externo debe ayudar a las organizaciones a conocer cómo los cambios tecnológicos, el mercado o la situación social, política o económica pueden afectar, tanto negativa como positivamente, a la situación de su empresa.

Para llevar a cabo estos estudios existen diversos y efectivos métodos, entre los que cabe destacar el análisis DAFO; el diagrama de las 5 fuerzas o la matriz DCG, entre otros.

El plan estratégico es imprescindible para poner en marcha estrategias de mejora continua

- Líneas estratégicas

En este apartado, las empresas deberán establecer las medidas que se llevarán a cabo para alcanzar las metas planteadas.

Con el diagnóstico inicial se han detectado debilidades y amenazas a las que se debe dar respuesta, pero también oportunidades y fortalezas que hay que aprovechar. Toda esta información recabada se debe tener presente a la hora de formular y priorizar las líneas estratégicas que se van a llevar a cabo.

- Plan de actuación

Cada línea estratégica se compone de diferentes planes de actuación, que dan vida a la estrategia definida.

En esta sección del plan estratégico, los encargados de su elaboración deberán definir cada uno de los planes de actuación que se llevarán a cabo y señalar, de cada uno, a qué línea estratégica pertenece, qué objetivos persigue, las acciones que se llevarán a cabo y los responsables o personas implicadas en el plan.

- Evaluación

El último apartado del plan deberá hacer referencia al proceso de evaluación, es decir qué, cómo y cuándo evaluar, tanto el plan como de su puesta en marcha.

Este proceso es imprescindible para comprobar si se está desarrollando el plan según lo previsto, valorar los resultados que se van obteniendo e introducir las modificaciones y mejoras necesarias para alcanzar las metas.

2.2.7. Buenas Prácticas de Almacenamiento

La Dirección General de Insumo y Drogas DIGEMID, emitió mediante resolución ministerial N° 132 – 2015 el nuevo manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes especializados y Almacenes Aduaneros en el marco de Dicho Documento, la Dirección General de Medicamentos certifica cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento que son parte del programa de las buenas prácticas de Manufactura y se enfoca en el almacenamiento, el transporte de los productos y la distribución cumpliendo un conjunto de normas mínimas obligatorias que deben de cumplir los establecimientos de importancia, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines respecto a las instalaciones, equipos y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos e instalaciones.

2.2.8. Buenas Prácticas de Dispensación

Según Ministerio de Salud es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos que garantizan que se entregue al paciente el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescrita, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

2.3 Marco Conceptual

- a. **MYPE** : La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **(PERÚ. Congreso de la**

República (2003) Ley 28015: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa).

- b. **GESTION DE CALIDAD:** se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren (Cintas y Llabres, 1995).

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc (Valenzuela, 2009).

Según Niebuhr (2011), la gestión de la calidad se refiere al énfasis que pone toda la organización en la calidad, desde el inicio de la cadena de abastecimiento hasta el consumidor, con el fin de dirigir, organizar, planificar y controlar la organización bajo un enfoque sistémico para lograr la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente.

- c. **COMERCIO:** el término comercio proviene del concepto latino commercium y se refiere a la transacción que se lleva a cabo con el objetivo de comprar o vender un producto. También se denomina comercio al local comercial, negocio, botica o tienda, y al grupo social conformado por los comerciantes (Mercado, 2006).

El comercio, en otras palabras, es una actividad social y económica que implica la adquisición y el traspaso de mercancías. Quien participa de un acto de comercio puede comprar el producto para hacer un uso directo de él, para revenderlo o para transformarlo. En general, esta operación mercantil implica la

entrega de una cosa para recibir, en contraprestación, otra de valor semejante. El medio de intercambio en el comercio suele ser el dinero (Meléndez, 2018).

d. RUBRO: un rubro es un título, un rótulo o una categoría que permite reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características. Un rubro comercial es el sector de la actividad económica que engloba a las empresas que actúan en una misma área (Vela, 2016).

e. BOTICA: es el lugar donde se despachan remedios. Incluso en ocasiones se utiliza el término para nombrar al medicamento en sí mismo. Muchas veces la idea de botica se emplea respecto al sitio donde un farmacéutico brinda un servicio a la comunidad, dando medicamentos de acuerdo a las indicaciones de un médico o según su propio consejo. En estas boticas también suelen ofrecerse productos vinculados a la higiene personal y a la cosmética (Vela, 2016).

f. PROCESO: este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial (Meléndez, 2018).

g. SERVICIO AL CLIENTE: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing (Vela 2016).

h. CLIENTE: En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.

En este contexto, el término es utilizado como sinónimo de comprador (la persona que compra el producto), usuario (la persona que usa el servicio) o consumidor (quien consume un producto o servicio) (Rojas, 2004).

- i. **BENEFICIOS:** un beneficio es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja. El concepto suele usarse para nombrar a la ganancia económica que se obtiene de una actividad comercial o de una inversión. El beneficio, por lo tanto, es la ganancia obtenida por un actor de un proceso económico y calculada como los ingresos totales menos los costes totales (Vela, 2016).

III. Hipótesis

La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las MYPES del Sector Comercio - Rubro Boticas, Urbanización Perú-5ta. Zona, del distrito San Martín de Porres, Lima 2018.

Identificación de las Variables

De la hipótesis General

Variable independiente: Gestión de Calidad

Variable dependiente: Beneficios

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

Se aplicó un diseño de investigación No experimental – transversal – correlacional.

- ✓ No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observara el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- ✓ Transversal porque se realizó en un determinado tiempo.
- ✓ Fue correlacional porque el estudio fue basado en la relación de la variable gestión de calidad y los beneficios que se logran con su aplicación.

4.1.1 Tipo de Investigación

- ✓ Fue del tipo cuantitativa. Se utilizaron procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de los datos y llegar a os resultados.

4.1.2 Nivel de Investigación

- ✓ Descriptivo, porque se tomó el total de las MYPES investigadas.
- ✓ Correlacional

4.2. Población y muestra

Universo/ Población

Se utilizó una población constituida por 10 MYPES del Sector Comercio - Rubro Boticas, Urbanización Perú, San Martín de Porres, Lima 2018.

Muestra

La muestra estuvo constituida por el total de las MYPES del sector comercio - Rubro Boticas, de la Urbanización Perú, San Martín de Porres, Lima, 2018, es decir el cien por ciento de la población, por ser una población pequeña.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

		DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
		DENOMINACIONES	DEFINICIONES	DENOMINACION	
Gestión de Calidad	<p>Calidad es la adecuación al uso, es un concepto universal aplicable a todos los bienes y servicios, la adecuación al uso está determinada por las características de los productos o servicios que el cliente reconoce como beneficio para él.</p> <p>La Trilogía de Juran sobre la Gestión de la Calidad, se basa en tres aspectos: Es el conjunto de tres premisas básicas que todo empresario debe considerar para aumentar su productividad basada en la calidad de sus productos y resultados a través de la gestión de calidad que implica tres aspectos importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de la Calidad: - Control de Calidad - Mejora de la Calidad. (Juran ,1974). 	Planificación de la calidad	Esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos. Se respeta una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual se emplean diferentes herramientas y expresiones.	<p>Planificar actividades</p> <p>Objetivos</p> <p>Políticas</p>	Likert
		Control de la calidad	Conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores.	<p>Mecanismos de evaluación</p> <p>Comportamiento Desempeño</p> <p>Corrección</p>	Likert
		Mejora de la calidad	Eleva las cuotas de calidad a niveles superiores, sin precedentes.	<p>Establecer estructura organizativa.</p> <p>Identificar necesidad de mejora.</p> <p>Equipo de personas responsables</p> <p>Motivación, recursos y capacitación</p>	Likert
Beneficios	<p>Los beneficios de la gestión de calidad deben reportarse a mediano y largo plazo; estrategia que permite alcanzar niveles superiores y sostenidos, a través de la mejora continua. Mejora significa la creación organizada de un cambio ventajoso o el logro de unos niveles de comportamiento sin precedentes. Es algo así como un Avance. (Juran, 1974).</p>	Generar eficiencia	Plantear lineamientos con la finalidad de llevar los procesos y capacitación en menos tiempo o gasto financiero.	<p>Uso de tiempo</p> <p>Utilización de recursos disponibles</p> <p>Eficacia</p>	Likert
		Permite reconocimiento	Eleva el estándar de confiabilidad y credibilidad	<p>Confiabilidad</p> <p>Seguridad</p>	
		Mejora los procesos	Estructura organizativa, capacitación continua, recursos humanos, logísticos y tecnológicos apropiados.	<p>Productividad</p> <p>Rentabilidad</p>	
		Otorga satisfacción al cliente	Mejora continua en bienestar del consumido que lo obliga a satisfacer sus necesidades	<p>Competitividad</p> <p>Satisface necesidades</p>	

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la técnica de la encuesta.

Cea D'Ancora, (1998). Define a la encuesta como: la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos.

La muestra es representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto. (Barrera, 2010).

Instrumento

Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario con la finalidad de obtener información a fin de evaluarla.

Se realizó 19 preguntas relacionados a la Gestión de Calidad, los beneficios y su influencia, desde la perspectiva del propietario del negocio, con el fin de obtener estados de opinión, características o hechos específicos.

Grasso (2006). Define al cuestionario: como un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener información de un número considerable de personas, así por ejemplo: permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

4.5. Plan de análisis

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística, haciendo uso de tablas de distribución de frecuencia y figuras estadísticas para cada variable. Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. La información fue procesada con el Programa SPSS versión 22.

4.6. Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u> ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro boticas, Urbanización Perú-5ta.Zona, San Martin de Porres, Lima 2018?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio - rubro boticas, Urbanización Perú-5ta.Zona, San Martin de Porres, Lima 2018.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPES del sector comercio - rubro boticas, Urbanización Perú-5ta.Zona, San Martin de Porres, Lima 2018. Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPES del sector comercio- rubro boticas, Urbanización Perú-5ta.Zona, San Martin de Porres, Lima 2018. Determinar si la Gestión de calidad influye en los beneficios de las MYPES sector comercio-rubro boticas, Urbanización Perú-5ta.Zona, San Martin de Porres, Lima 2018. 	<p>La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de MYPES. La gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las MYPES del Sector Comercio - Rubro Boticas, Urbanización Perú, Lima 2018.</p>	<p><u>VARIABLES DE ESTUDIO:</u></p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión de Calidad.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Beneficios</p>	<p><u>POBLACIÓN</u> La población está constituida por 10 Micro y Pequeñas Empresas en el área de estudio.</p> <p><u>MUESTRA</u> La muestra está constituida por 10 Micro y Pequeñas Empresas.</p>	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> El tipo de investigación utilizada es cuantitativa.</p> <p><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo - Correlacional <p><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental - Transversal - Descriptivo - Correlacional 	<p><u>TÉCNICA</u> Encuesta</p> <p><u>INSTRUMENTO</u> Cuestionario (Likert)</p>

4.7. Principios éticos

Protección a las personas.- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia.- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica.- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios

potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tablas de frecuencia y figuras

Tabla 1

Planificar claramente las actividades a realizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Totalmente de acuerdo	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : Dentro de una empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar

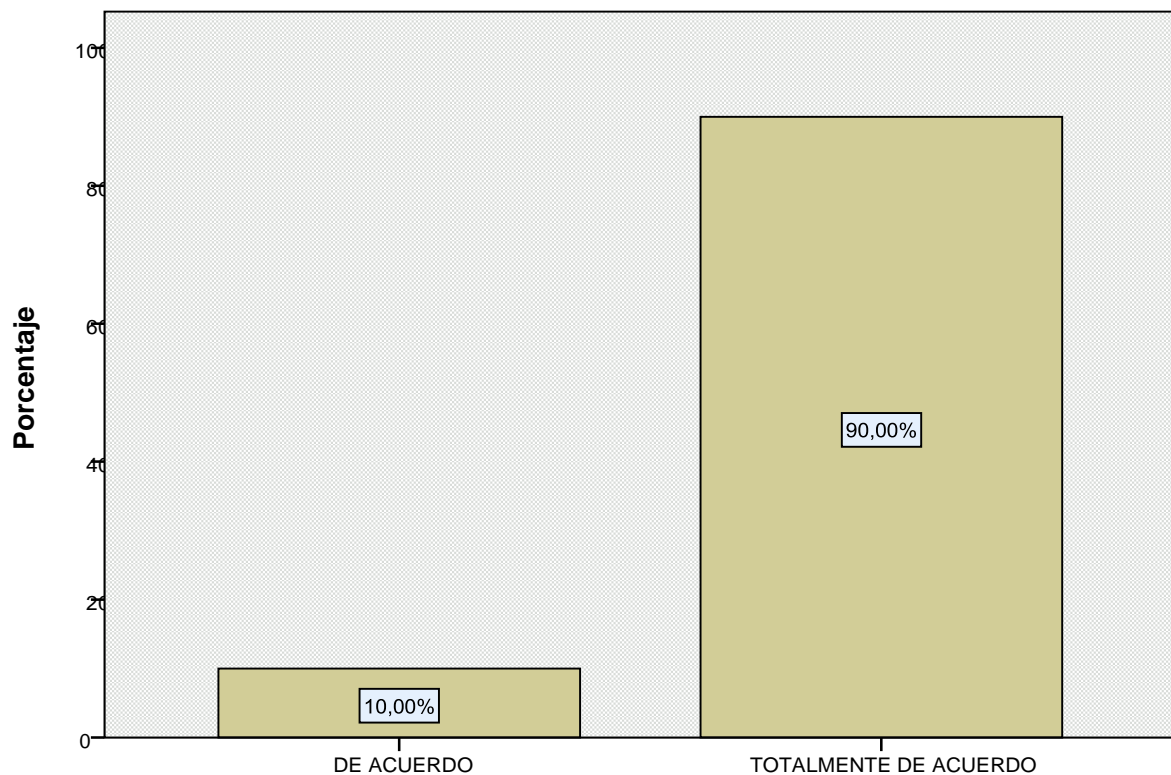


Figura 1 Dentro de una empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar

Tabla 2

Tener bien definidos los objetivos empresariales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos

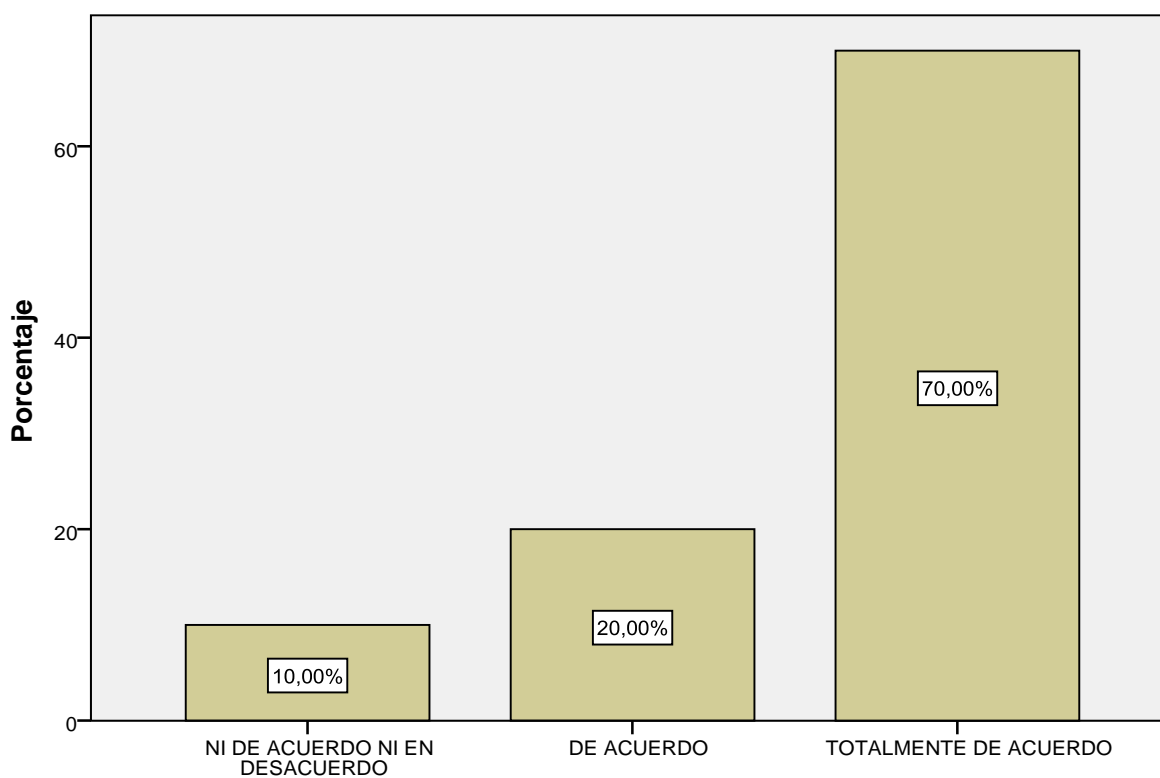


Figura 2 Es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos

Tabla 3

La organización debe tener políticas claras para el logro de sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	10,0	10,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Se debe contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados

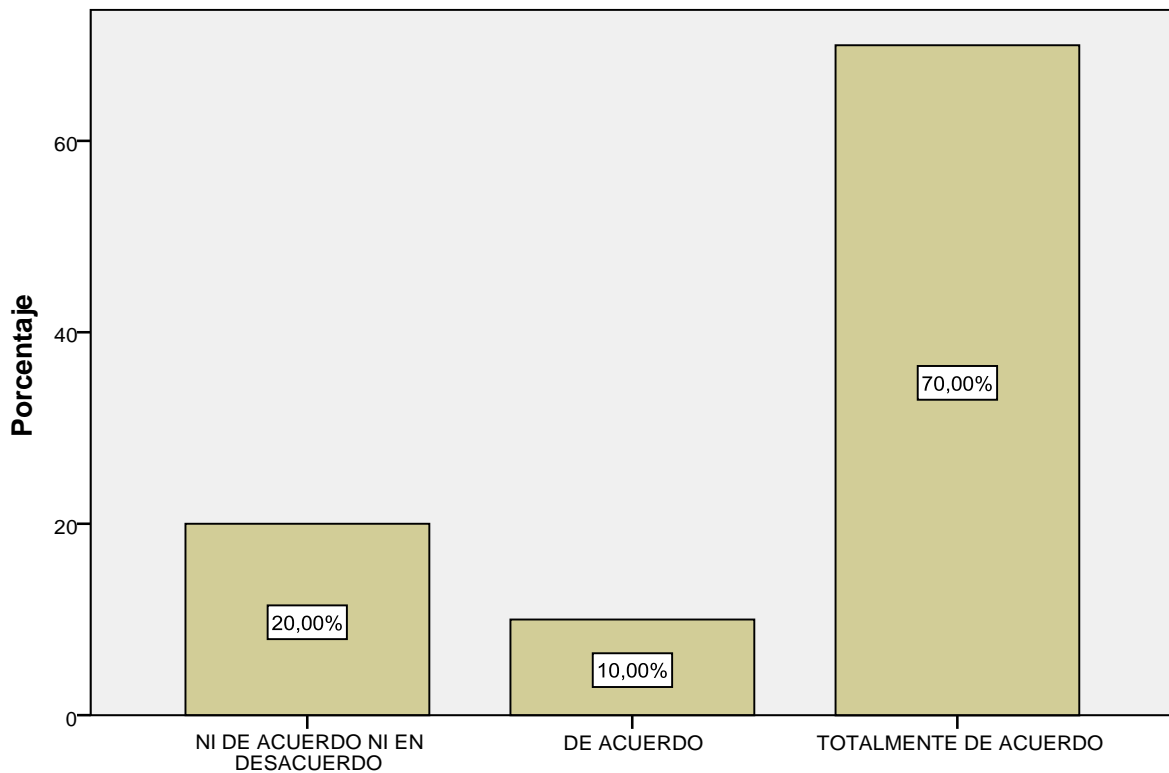


Figura 3 Se debe contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados

Tabla 4

Se debe contar con mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : Es importante contar con mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad en la organización

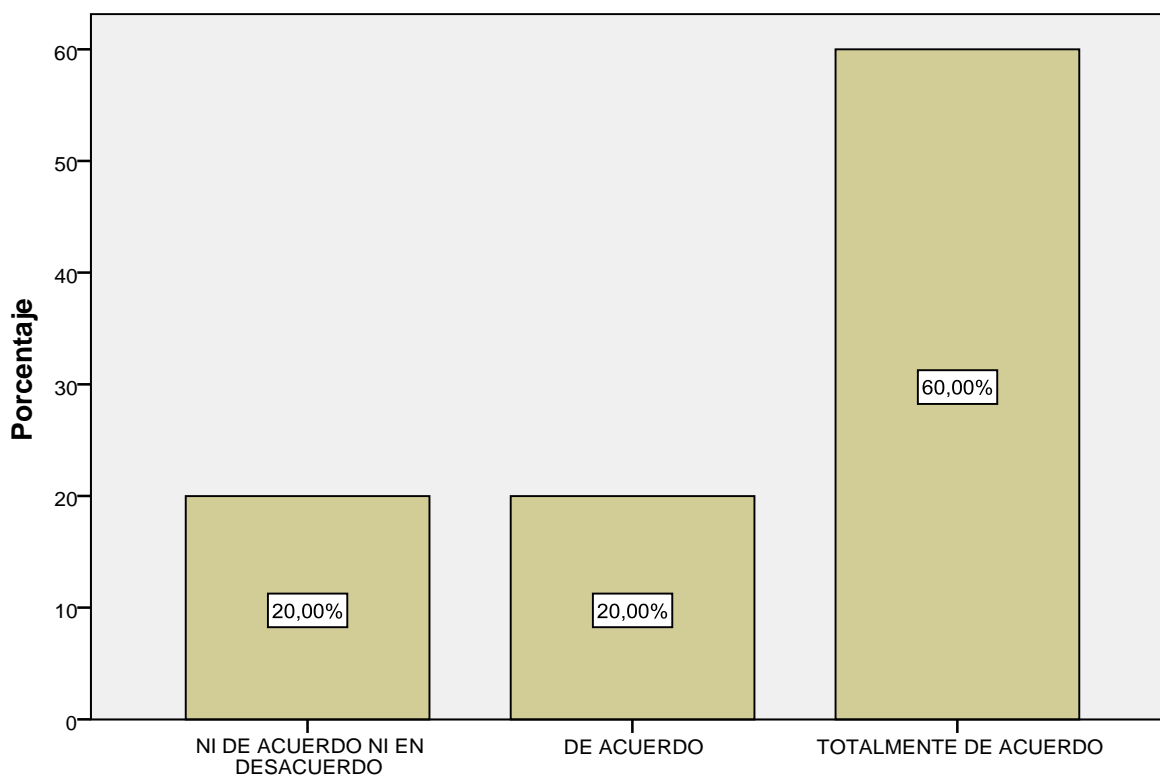


Figura 4 Es importante contar con mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad en la organización

Tabla 5

Revisar constantemente el comportamiento del desempeño real con lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Es necesario revisar constantemente el comportamiento del desempeño real con relación a lo planificado

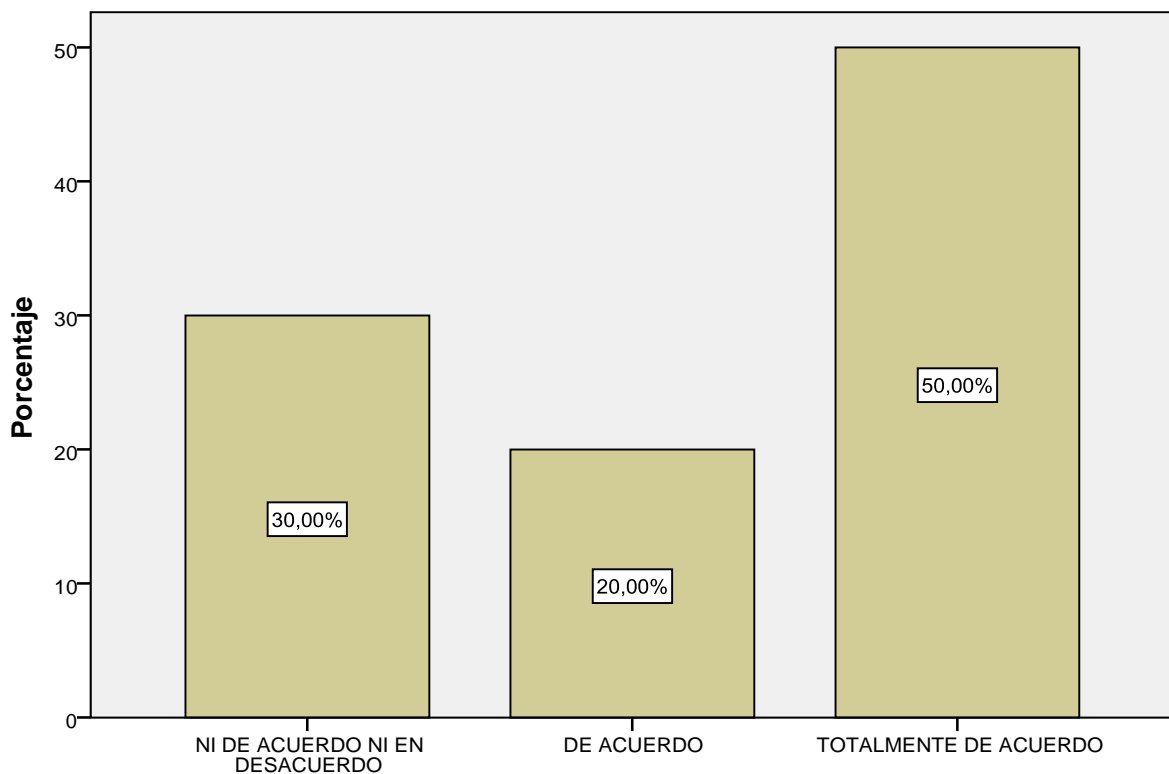


Figura 5 Es necesario revisar constantemente el comportamiento del desempeño real con relación a lo planificado

Tabla 6

Se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	4	40,0	40,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño

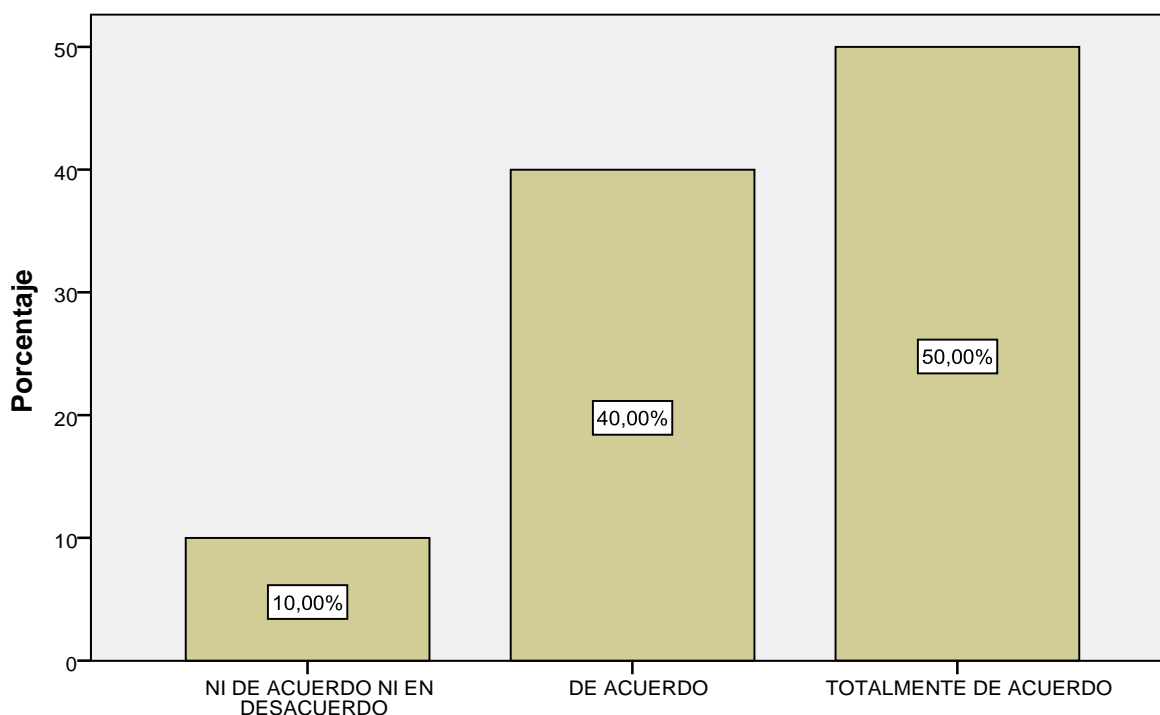


Figura 6 De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño

Tabla 7

Se debe establecer una estructura organizativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de calidad

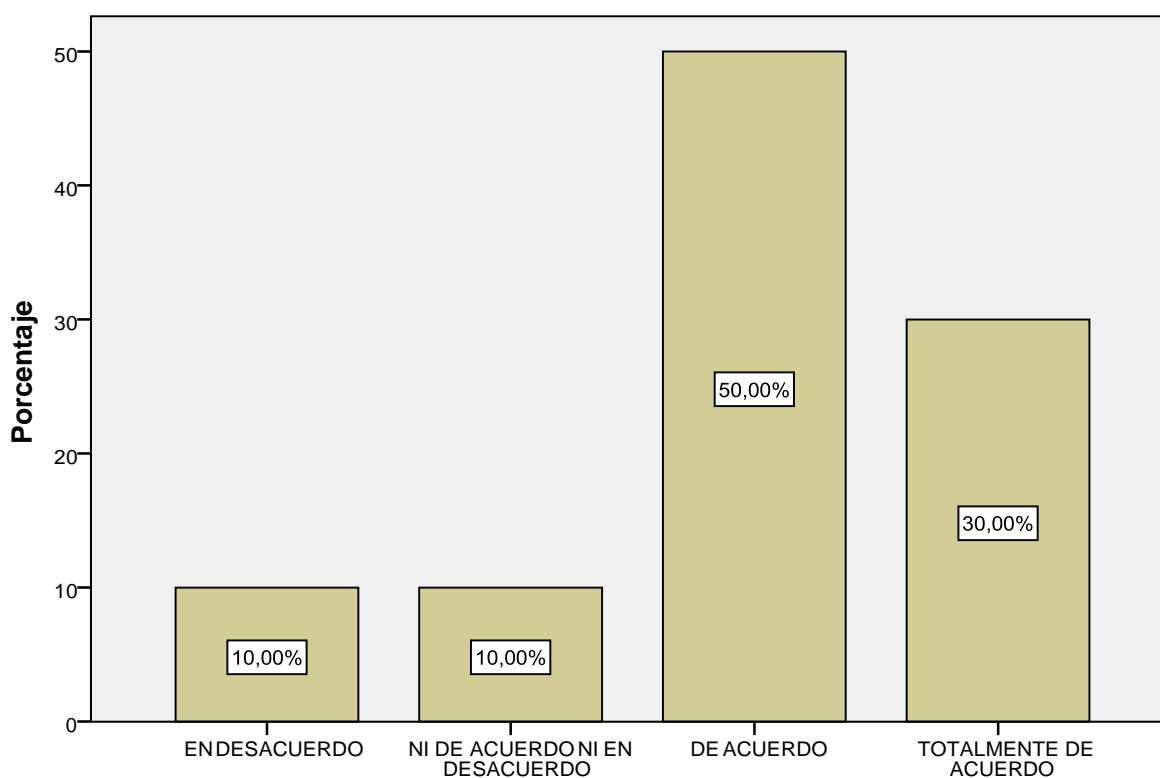


Figura 7 Se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad

Tabla 8

Identificar las necesidades concretas de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	70,0	70,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	2	20,0	20,0	90,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Debemos identificar las necesidades concretas de mejora (que no son más que un problema elegido para solucionar)

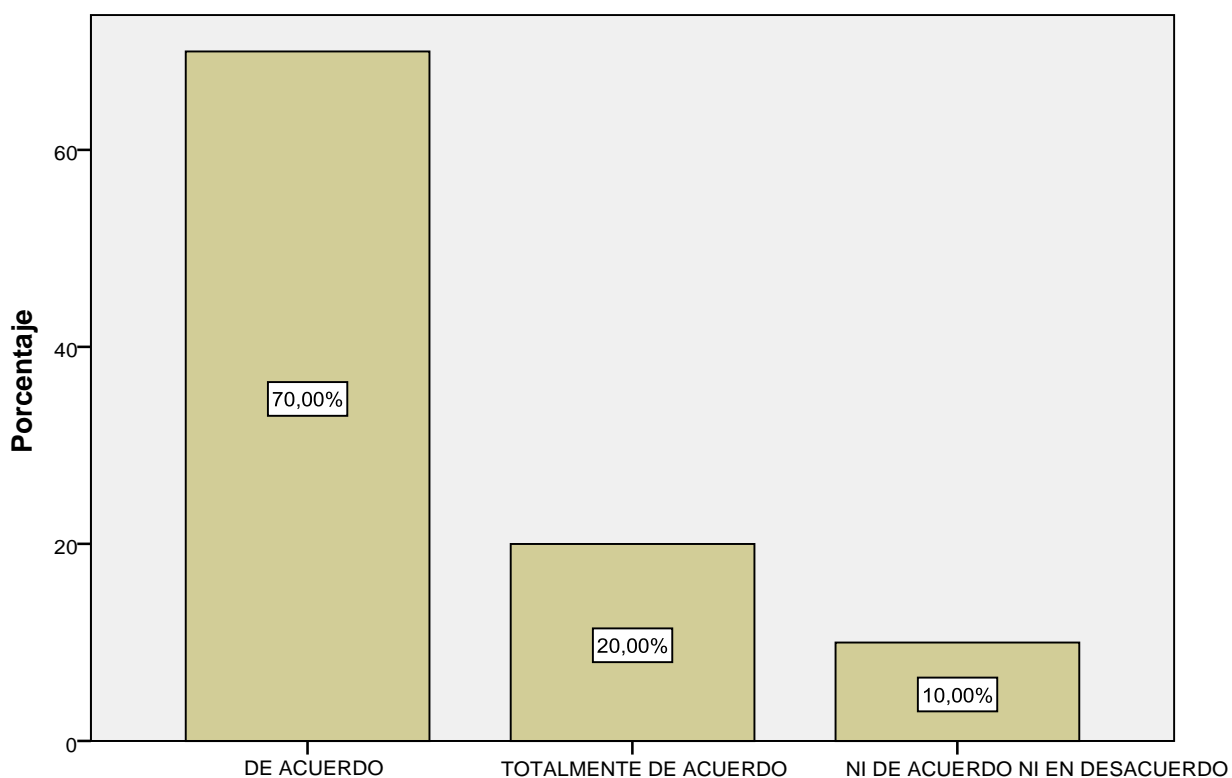


Figura 8 Debemos identificar las necesidades concretas de mejora (que no son más que un problema elegido para solucionar).

Tabla 9

Definir un equipo de personas para cada proyecto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo.

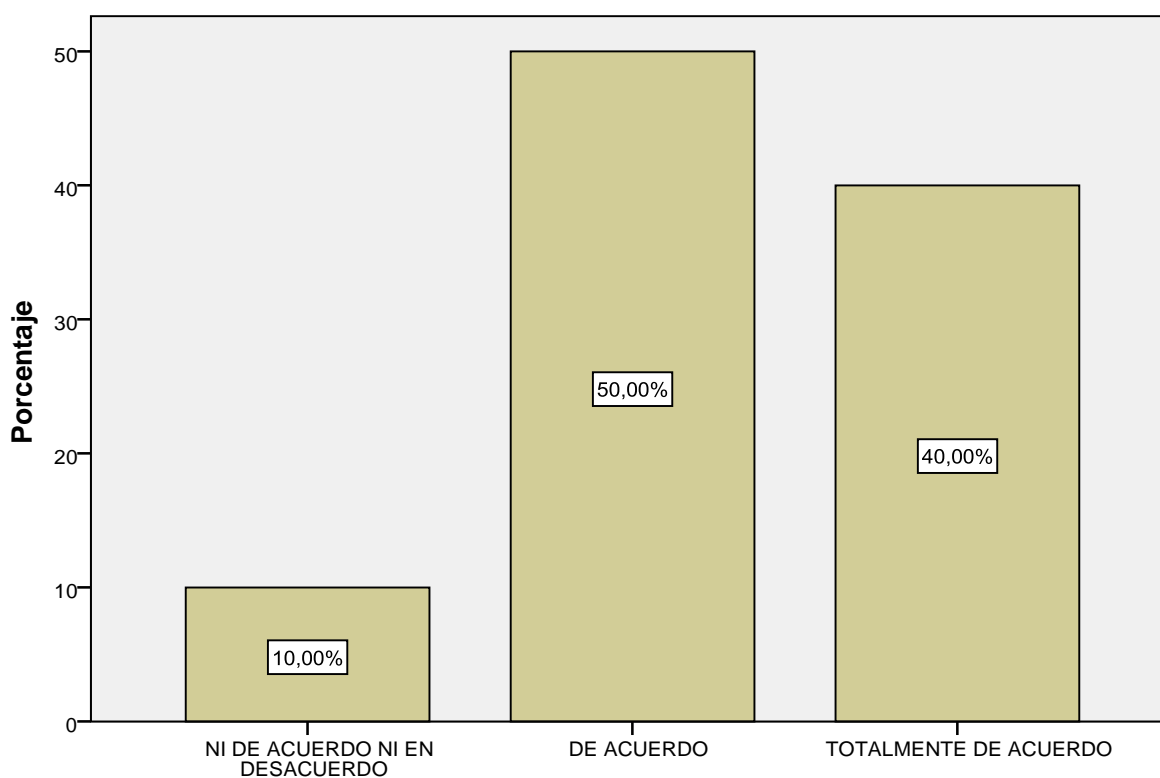


Figura 9 Es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo.

Tabla 10

Es muy importante proporcionar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para mantener los beneficios alcanzados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : Es muy importante proporcionar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para que se puedan: diagnosticar las causas y establecer un remedio. Asimismo establecer los controles para mantener los beneficios alcanzados.

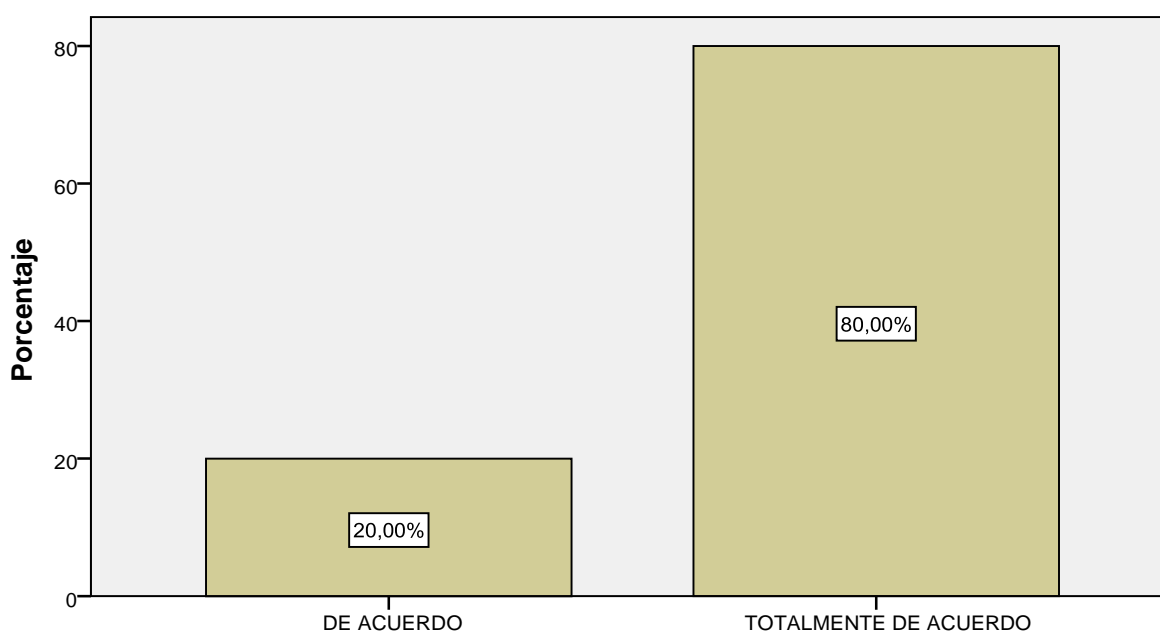


Figura 10 Es muy importante proporcionar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para que se puedan: diagnosticar las causas y establecer un remedio. Así mismo establecer los controles para mantener los beneficios alcanzados.

Tabla 11

El uso adecuado del tiempo conllevara a generar eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : El uso adecuado del tiempo conllevara a generar eficiencia en los resultados de la organización

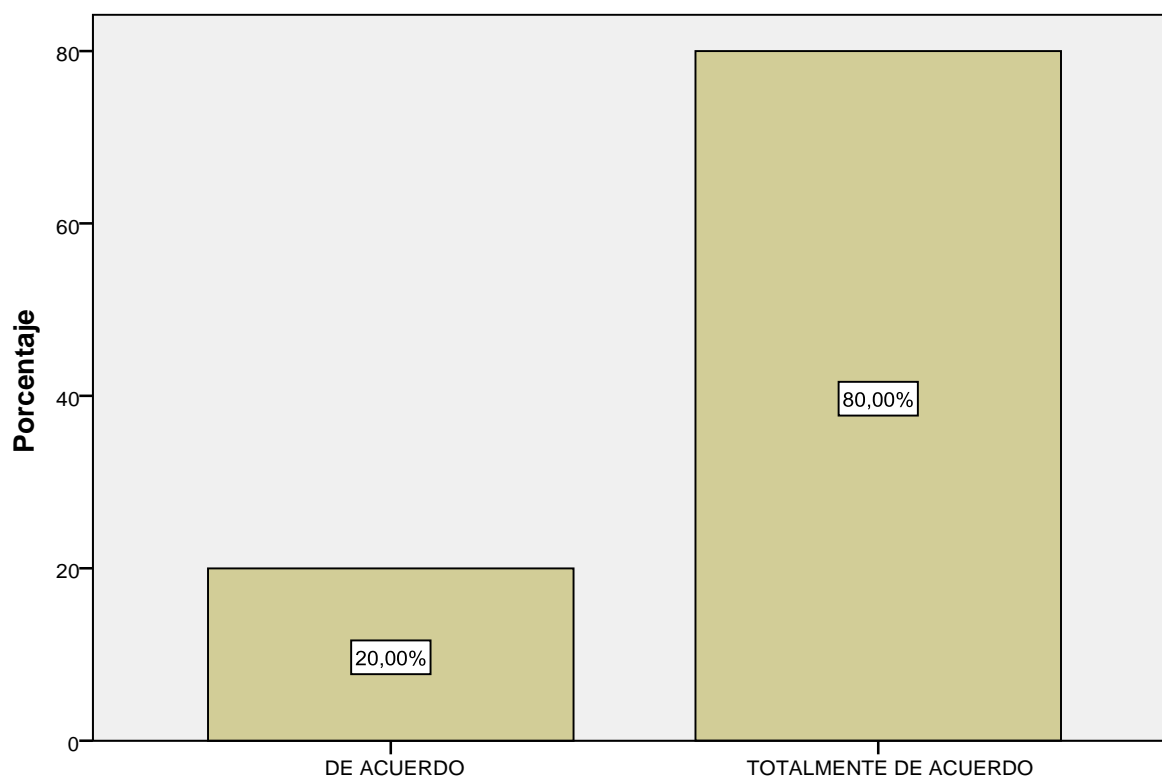


Figura 11 El uso adecuado del tiempo conllevara a generar eficiencia en los resultados de la organización

Tabla 12

La utilización correcta de los recursos genera eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	4	40,0	40,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: La utilización correcta de los recursos disponibles en la organización es otro de los factores indispensable para generar eficiencia

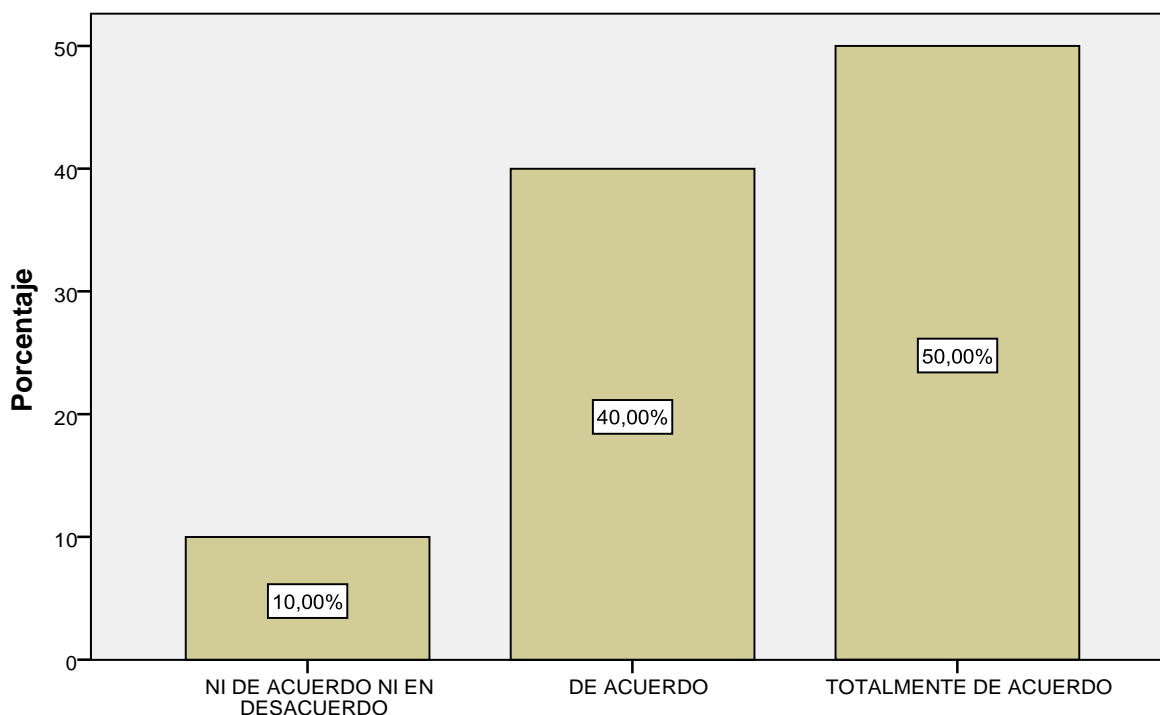


Figura 12 La utilización correcta de los recursos disponibles en la organización es otro de los factores indispensable para generar eficiencia.

Tabla 13

La eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	2	20,0	20,0	20,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : La eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la organización

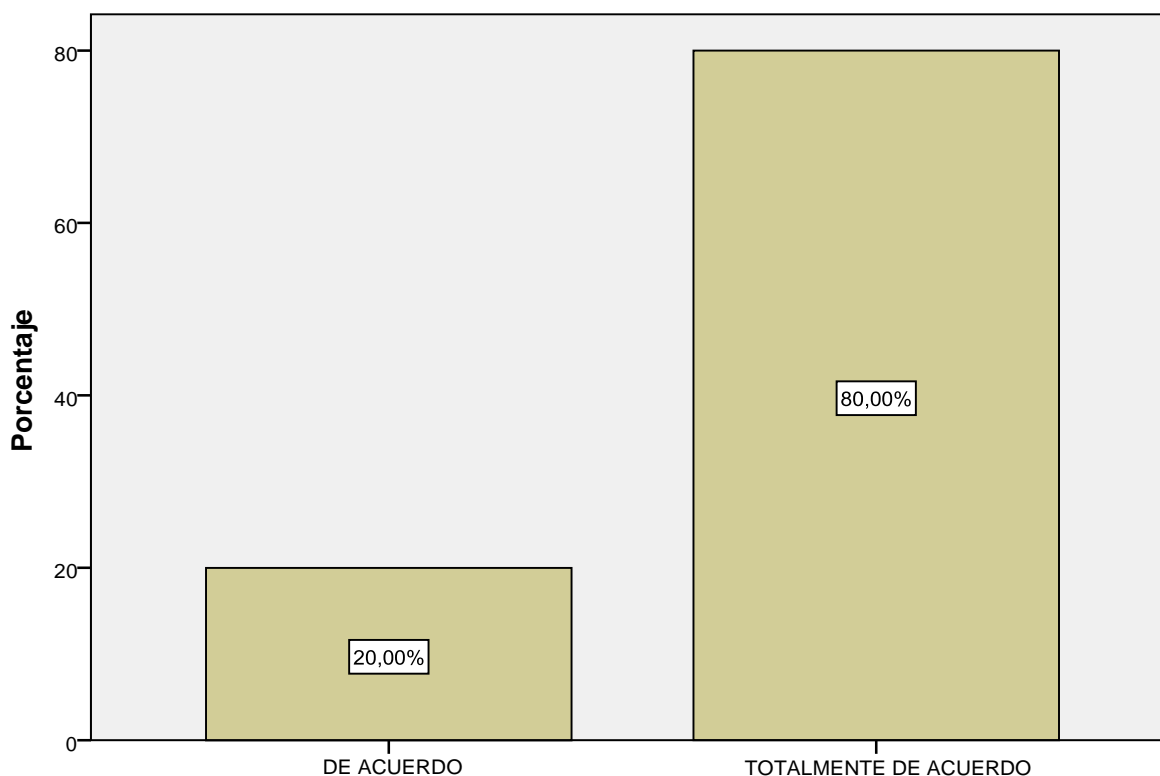


Figura 13 La eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la organización

Tabla 14

La Gestión de Calidad aumenta la confiabilidad de la clientela hacia la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	40,0	40,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Si se aplica la Gestión de Calidad aumentara la confiabilidad de la clientela hacia la empresa

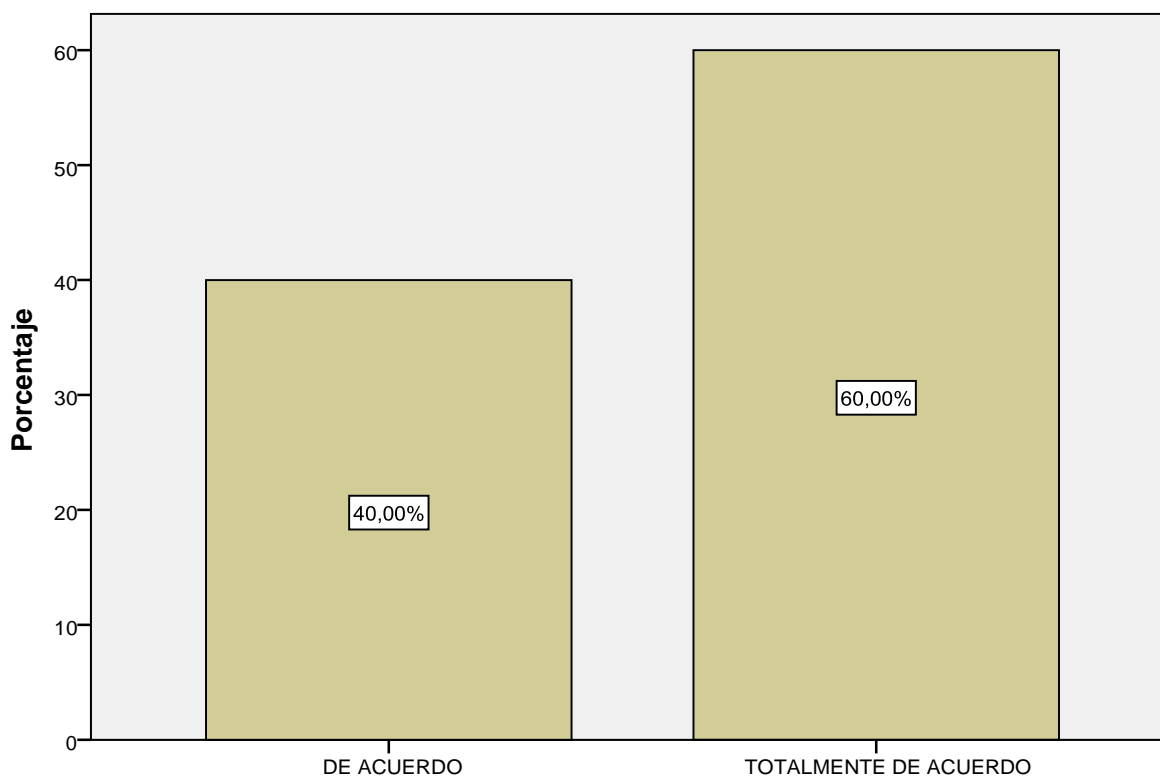


Figura 14 Si se aplica la Gestión de Calidad aumentara la confiabilidad de la clientela hacia la empresa

Tabla 15

La Gestión de calidad mejora la reputación de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : La Gestión de calidad mejora la reputación de la empresa y por ende da seguridad a los clientes de realizar transacciones con nuestra Institución

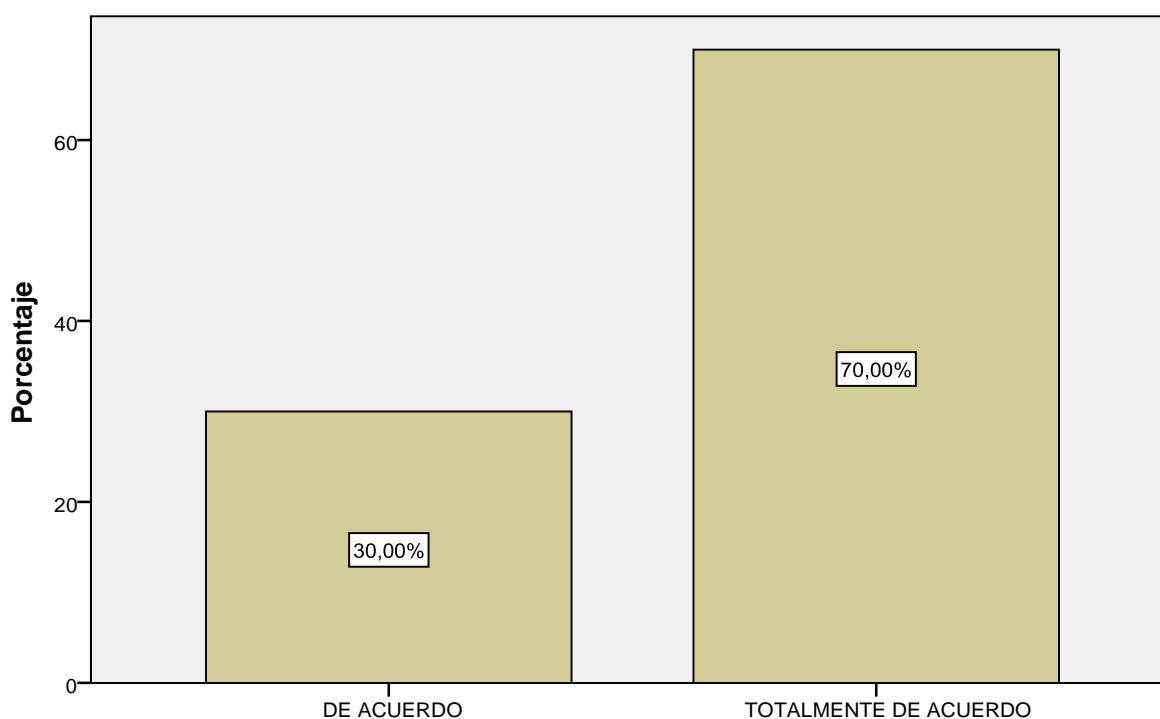


Figura 15 La Gestión de Calidad mejora la reputación de la empresa y por ende da seguridad a los clientes de realizar transacciones con nuestra institución

Tabla 16

La Gestión de Calidad mejora los procesos y la productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Con la Gestión de Calidad se mejoran los procesos y consecuentemente la productividad.

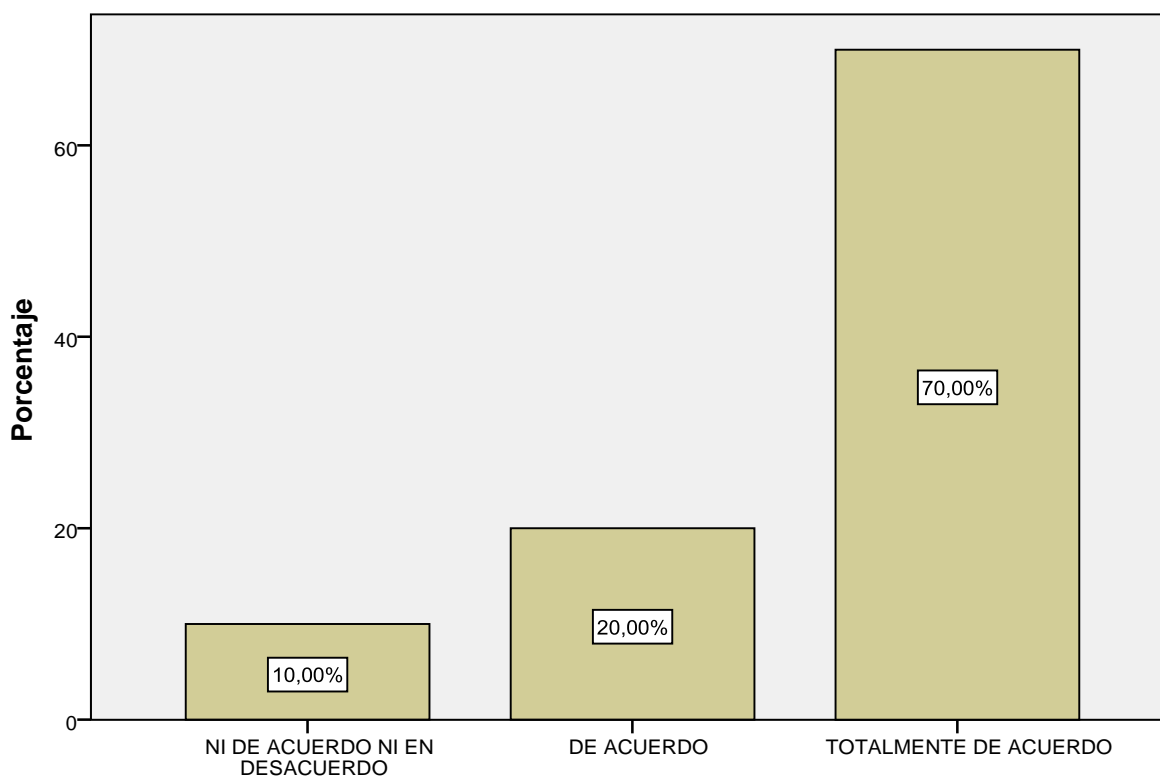


Figura 16 Con la Gestión de Calidad se mejoran los procesos y consecuentemente la productividad.

Tabla 17

La Gestión de Calidad incrementa la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : La Gestión de Calidad incrementa la rentabilidad

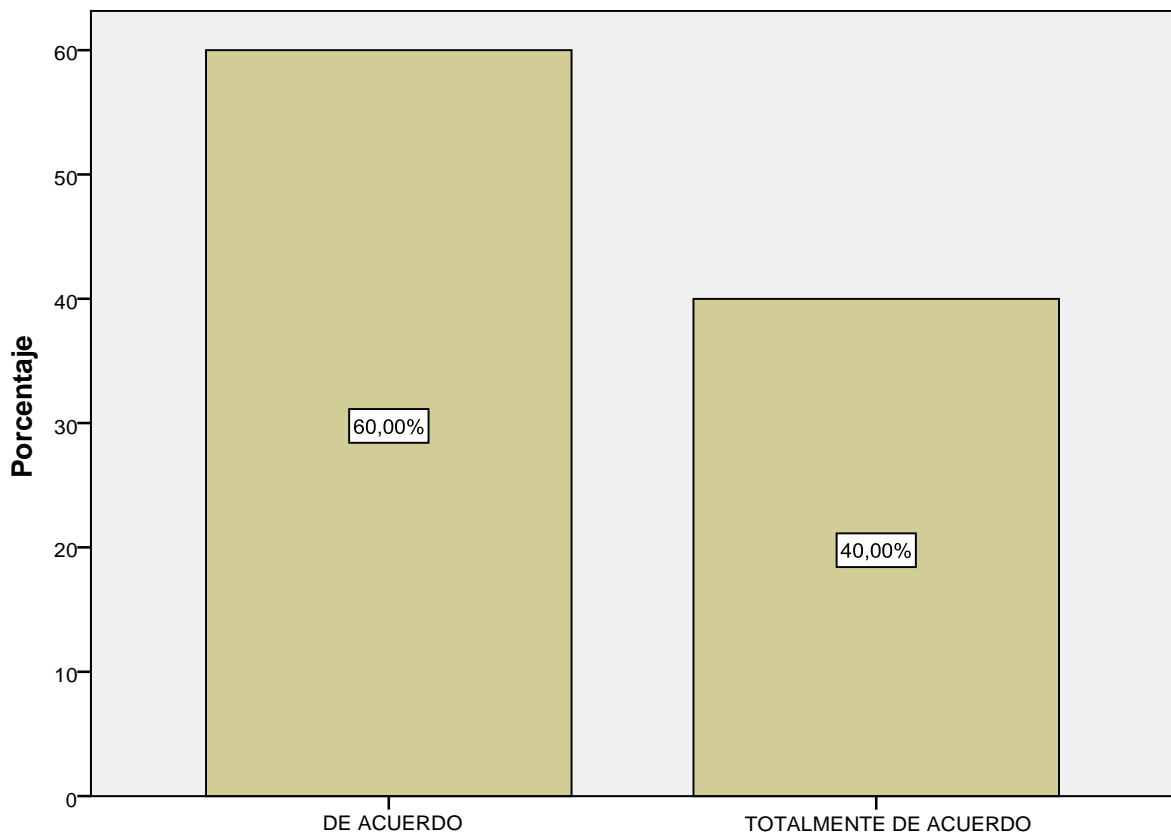


Figura 17 La Gestión de Calidad incrementa la rentabilidad

Tabla 18

La Gestión de Calidad mejora la competitividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	6	60,0	60,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : Implementar una Gestión de Calidad mejora nuestra competitividad en el mercado.

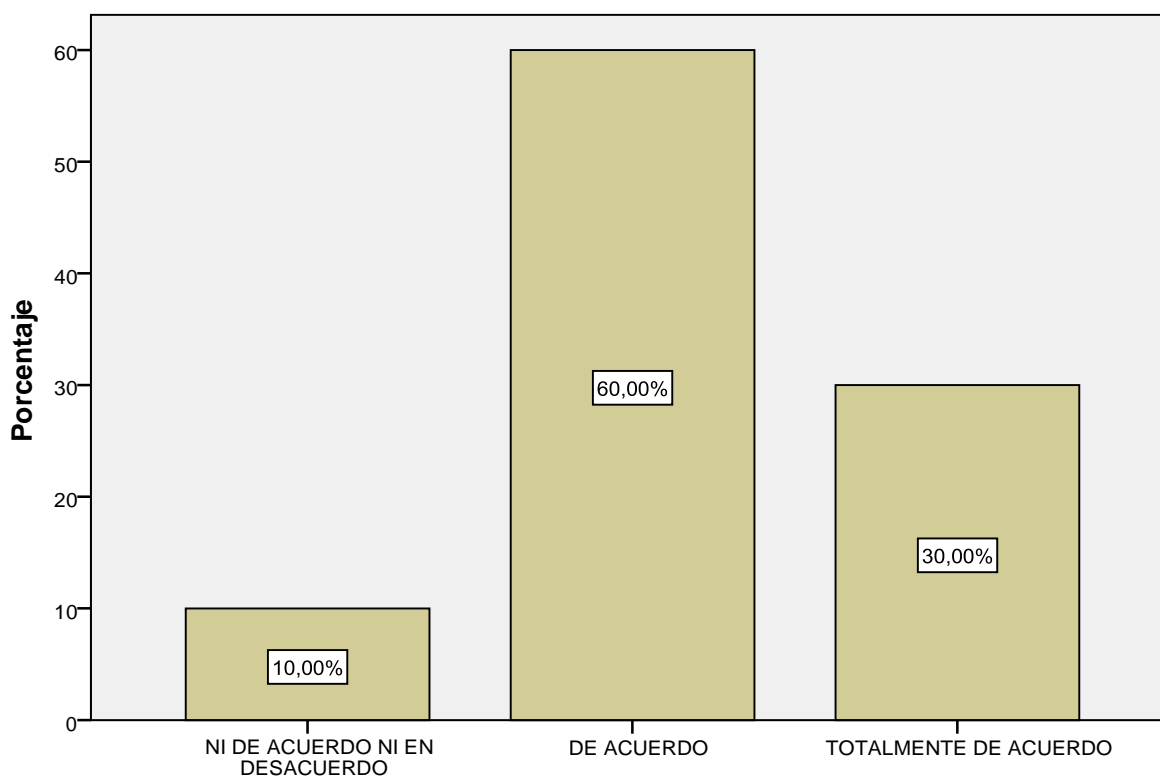


Figura 18 Implementar una Gestión de Calidad mejora nuestra competitividad en el mercado.

Tabla 19

La Gestión de Calidad mejora la satisfacción de las necesidades de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	70,0	70,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota : Con la Gestión de Calidad se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes

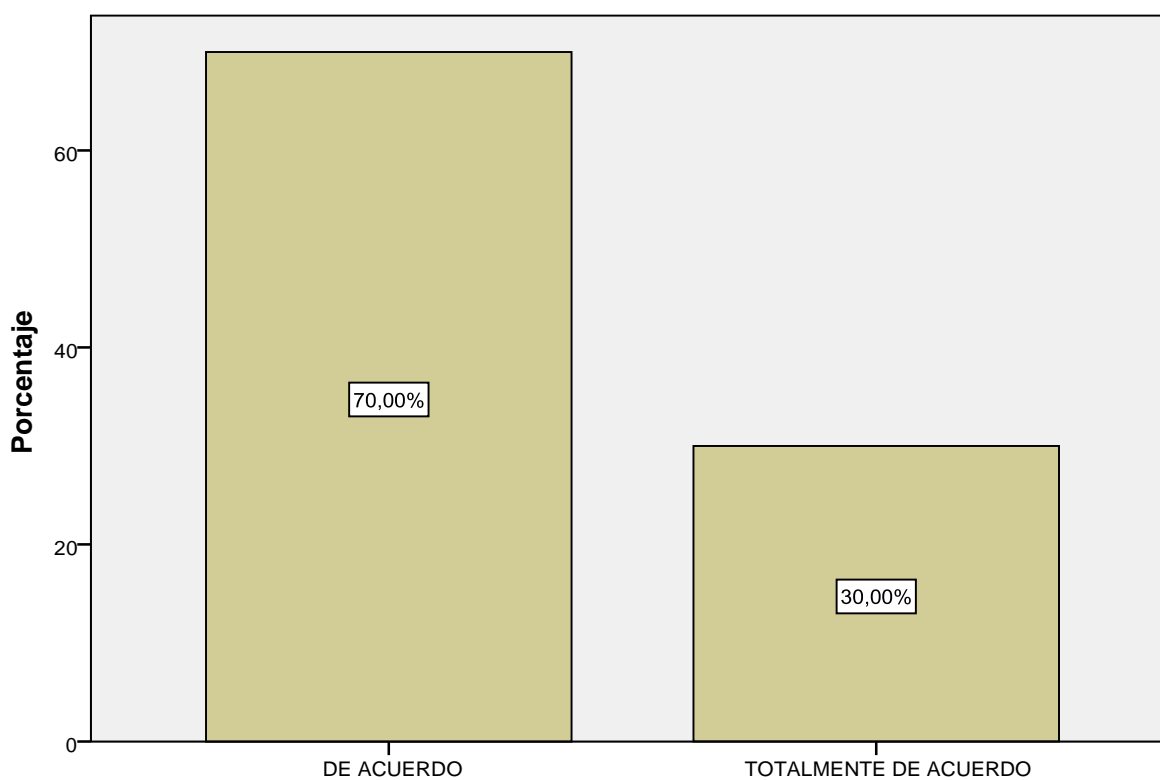


Figura 19 Con un Gestión de Calidad se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes

5.2 Análisis de resultados

- ✓ En la figura N° 1 – Tabla N°1, se puede observar que el 90% de los encuestados, están totalmente de acuerdo con la premisa de que dentro de la empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar. Mientras que un 10% manifiestan estar de acuerdo con esta afirmación. Lo que significa que la totalidad de los encuestados está de acuerdo en la gran importancia de la planificación dentro de la organización como base para el logro de los objetivos, como parte del proceso de aplicación de una gestión de calidad.
- ✓ En la figura N°2 – Tabla N°2, se puede observar que el 70% de los encuestados, está totalmente de acuerdo en que es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos, como parte del proceso de aplicación de la gestión de calidad, un 20% manifiesta estar de acuerdo y solo un 10% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría sabe de la importancia de tener bien definidos los objetivos que se quieren lograr dentro de la organización.
- ✓ En la figura N° 3 – Tabla N°3, se puede observar que el 70% de los encuestados, manifestó estar totalmente de acuerdo que para una gestión de calidad se deben contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados en la empresa; un 10% se mostró de acuerdo y un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que refleja que la mayoría de organizaciones tiene el concepto claro de la importancia de contar con políticas definidas que se deben seguir para la obtención de los objetivos de la y que existe un importante sector que al parecer desconoce sobre el tema.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Jáuregui (2014) en su investigación “Diseño de un manual de procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 en farmacia o botica” , quien llega a la conclusión que la su investigación ha permitido el diseño de 02 manuales de gestión y 14 procedimientos de gestión que permite a las Farmacias y Boticas la implementación de un sistema de gestión de calidad para cumplir con el compromiso de satisfacer los requisitos del cliente.

Pero no coinciden con los señalado por Rodríguez (2016) que en su investigación sobre Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las Normas ISSO 9001 : 2008 en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (boticas) del Distrito de Huaraz ,2015 , concluye que la gestión de calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura , pero en cuanto a las MYPEs se presenta como deficiente, porque consideran las empresas pequeñas que no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

- ✓ En la figura N° 4 – Tabla N°4, se puede observar que un 60% de los encuestados, están totalmente de acuerdo en que es importante para la organización tener mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad dentro de la organización, un 20% se mostró de acuerdo y un 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo. Significando esto que la gran mayoría conoce de la importancia de contar con estos mecanismos de evaluación, para establecer una gestión de calidad; existiendo un importante sector que al parecer desconoce sobre el tema.

✓

Este resultado no coincide con lo indicado por Guimaray (2014) en su estudio sobre la caracterización de la Cultura Organizacional de las MYPEs del Sector Comercio Rubro Ventas al por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicamentos (Farmacias) en la Ciudad de Huaraz-2013, quien dentro de sus conclusiones señala que la mayoría de los encuestados indica que supervisa a su personal aplicando el método de la observación, ya que de ello dependerá la calidad del servicio de la empresa.

- ✓ En la figura N°5 – Tabal N°5, se puede observar que un 50% está totalmente de acuerdo en revisar constantemente el comportamiento del desempeño real con relación a lo planeado en la empresa; un 20% está de acuerdo y un 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa hay un alto porcentaje de organizaciones encuestadas sabe de la importancia de la revisión constante del comportamiento del desempeño como parte importante para no desviarse de lo planificado para el logro de los objetivos y que existe un sector muy importante de empresas que requiere información sobre la necesidad de desarrollar este tipo de revisiones para su beneficio.
- ✓ En la figura N°6 – Tabla N°6, se puede observar que 50% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo que de detectarse fallas o desviaciones a lo planificado se deben tomar acciones inmediatas de corrección; así como un 40% se mostró de acuerdo y un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Significando que la gran mayoría considera ,que dentro de un proceso de gestión de calidad , de observarse fallas o desviaciones con relación a lo que se planifico en la empresa se deben tomar medidas inmediatas de corrección

; existiendo un pequeño sector que necesita ser informado sobre los beneficios de esta acción correctiva..

- ✓ En la figura N°7 – Tabla N°7, se puede observar que el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la premisa que se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad; mientras que el 50% manifestó estar de acuerdo, un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 10% manifiesta estar en desacuerdo. Significando que la gran mayoría de encuestados tiene claro este concepto y la mejora que le puede traer a su organización, un porcentaje menor desconoce sobre el tema y un 10% manifiesta su desacuerdo con la afirmación; siendo necesario que a los sectores que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo se les capacite e incentive sobre los beneficios que trae la aplicación en su empresa de esta acción , como parte de una gestión de calidad
- ✓ En la figura N°8 – Tabla N°8, se puede observar que el 20% de los entrevistados señala estar totalmente de acuerdo en que se debe identificar las necesidades concretas de mejora dentro de la empresa, como parte de la gestión de calidad, mientras que 70% indica estar de acuerdo y un 10% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de encuestados considera muy importante que se deben identificar claramente las áreas de mejora dentro de la organización; existiendo un pequeño porcentaje que necesita ser capacitado sobre los beneficios que se logran con identificar concretamente los problemas a solucionar.
- ✓ En la figura N°9 – Tabla N°9, se puede observar que el 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que es necesario definir un equipo

de personas para cada proyecto a ejecutar con clara responsabilidad para concluirlo. Mientras que un 50% señala estar de acuerdo y un 10% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de los encuestados está de acuerdo con la aplicación de esta mejora dentro de su empresa, con el consiguiente beneficio que les traerá. Observándose un pequeño sector que necesita información de los beneficios que trae la aplicación de esta premisa, como parte de una gestión de calidad.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Huamani (2017) quien en su investigación “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2015 en una droguería de dispositivos médicos” , concluye que la dirección de la organización debe nombrar jefes y responsables con capacidad de liderar al personal a cargo para conseguir los objetivos planteados.

- ✓ En la figura N°10 – Tabla N°10, se puede observar que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que es muy importante proporcionar los recursos, motivación y capacitación a los colaboradores para que se puedan establecer las causas y establecer un remedio para las situaciones a corregir, estableciéndose controles que permitan mantener los beneficios que se puedan haber alcanzado y un 20% señala estar de acuerdo. Lo que significa que la todos los encuestados consideran que proporcionar recursos, motivación y capacitación en la organización, dentro del proceso de una gestión de calidad , les traerá beneficios empresariales.

Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Romero (2018) en su investigación “La implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018”

quien manifiesta que la mejora de calidad de servicio ha sido eficiente debido a la propuesta y ejecución de un programa de capacitación.

- ✓ En la figura N°11 – Tabla N°11, se puede observar que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el uso adecuado del tiempo conlleva a generar eficiencia en los resultados de la organización, mientras que el 20% de los encuestados se mostró de acuerdo. Lo que significa que la totalidad de los encuestados considera que el uso adecuado del tiempo, como parte de la aplicación de una gestión de calidad, genera eficiencia para el logro de los resultados empresariales.
- ✓ En la figura N°12 – Tabla N°12, se puede observar que el 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la utilización correcta de los recursos disponibles en la organización, como parte de la gestión de calidad, es un factor indispensable de generación de eficiencia, un 40% está de acuerdo y un 10% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Reflejando esto que la aplicación de esta premisa de gestión de calidad influye favorablemente en el incremento de eficiencia en las empresas que lo aplican.
- ✓ En la figura N°13 –Tabla N°13, se puede observar que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que la eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad y el 20% indica estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados consideran de gran importancia considerar la eficiencia como parte de la ejecución de un adecuado proceso de gestión de calidad, influyendo favorablemente en los beneficios empresariales.

- ✓ En la figura N°14 – Tabla N°14, se puede observar que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización aumentara la confiabilidad de la clientela en la empresa y un 20% señala estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa, que les traerá confianza ante sus clientes y por ende les redundara en beneficios organizacionales.
- ✓ En la figura N°15 – Tabla N°15, se puede observar que el 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejorara su reputación y seguridad ante sus clientes y un 30% señala estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa, que les mejorara reputación de la empresa y seguridad ante sus clientes y por ende les resultara en beneficios organizacionales.
- ✓ En la figura N°16 – Tabla N°16, se puede observar que el 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejoraran los procesos y consecuentemente la productividad, un 20% señala estar de acuerdo y un 10% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría está de acuerdo en señalar que una gestión de calidad mejora los procesos y la productividad de la empresa. Observándose un pequeño porcentaje que amerita ser informado de estos beneficios.

Estos resultados coinciden con señalado por Castillo (2018) en su investigación sobre competencias claves para la Gestión empresarial de las MYPEs y la problemática de las MYPEs , concluye que en las MYPEs los niveles de

productividad tiene una correlación positiva con el tamaño de la empresa, es decir , a menor tamaño , menor productividad. Las consecuencias de esta baja productividad repercuten en la baja calidad del empleo, altos niveles desempleo y los bajos ingresos de los empresarios y trabajadores.

- ✓ En la figura N°17 – Tabla N°17, se puede observar que el 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejorara rentabilidad de la empresa y un 60% indica estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa en beneficio de la rentabilidad de la organización.

Este resultado coincide con lo señalado por Medina (2015) quien en su investigación sobre “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia Del Santa 2013” concluye, con respecto a la rentabilidad, que las MYPEs con rentables , han mejorado su infraestructura.

- ✓ En la figura N°18 – Tabla N°18, se puede ver que el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejora la competitividad en el mercado, un 60% indica estar de acuerdo y un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa en beneficio de la competitividad de la empresa.
- ✓ En la figura N°19 – Tabla N°19, se puede observar que el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que con una se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes y un 70% señala

estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa, que les permitirá satisfacer adecuadamente las necesidades de su mercado, resultando en beneficios para todos los integrantes de la organización.

VI. Conclusiones

Las Micro y Pequeñas Empresas es el sector más relevante en todos los países del mundo, por lo que su desarrollo es vital para el crecimiento económico de las naciones.

Pero existe una gran dificultad en los países en vías de desarrollo, como el nuestro, es que dichas empresas se encuentran aisladas. Por ello, no son capaces de llevar a cabo sus actividades de manera sostenible.

En este contexto, las MYPEs del Perú, rubro boticas, no pueden ser competitivas en un entorno globalizado como el actual que exige nuevos estándares de calidad y en donde el comercio internacional juega un papel fundamental.

Motivo por el cual, la presente investigación consistió en la aplicación de una gestión de calidad en las micro y pequeña empresas del país en el rubro de boticas; que se desarrolló con un grupo de establecimientos farmacéuticos del sector escogido, que están en el rango de MYPEs, mediante visitas (encuestas, entrevistas), lo que permitió conocer el nivel de gestión de calidad que tienen; llegando a las siguientes conclusiones:

✓ La gran mayoría de las boticas, en un rango del 90% del sector investigado, considera importante y está de totalmente de acuerdo en la planificación y propuesta de objetivos dentro de la organización. Respaldo con políticas claras a seguir.

✓ Asimismo la gran mayoría está de acuerdo en que se debe contar con mecanismos de evaluación permanente del proceso de control de calidad en la organización; asimismo que de detectarse fallas o desviaciones con relación a lo planeado se deben tomar acciones correctivas inmediatas.

✓ La totalidad de los dueños de boticas saben de la importancia de proporcionar recursos, motivación y capacitaciones necesarias a los encargados de desarrollar la gestión de calidad, para que puedan desarrollar sus funciones de implementación.

✓ La gran mayoría de los dueños de boticas considera que el uso adecuado del tiempo, de los recursos y la aplicación de la eficacia como factores indispensables para los logros de grandes beneficios de sus empresas, como parte de la aplicación de una gestión de calidad.

✓ La totalidad de los representantes de las MYPEs Boticas considera que la aplicación de la gestión de calidad en sus empresas traerá confiabilidad, seguridad y mejorará su reputación ante sus clientes.

✓ Los dueños de las boticas entrevistadas considera, en su gran mayoría, que con la gestión de calidad se mejora la productividad, la rentabilidad, la competitividad en el mercado y podrá satisfacer adecuadamente las necesidades de sus clientes, resultando en beneficios para todos los integrantes de su organización.

Definitivamente aplicar la gestión de calidad en las MYPE, rubro boticas, trae consigo grandes beneficios en este tipo de organizaciones: beneficios económicos y personales para todos los integrantes; ya sean los propietarios y sus colaboradores.

Referencias

- Aja, L. (2002). *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. *Acimed*, 10(5), 7-8.
- AMPES. (1997). *Libro Blanco de la Microempresa*. Síntesis. San Salvador.
- Arteaga (2015) *Sistema de Gestión de calidad en la PYMES Colombianas*.
- Ayala, R. (2014) *Caracterización de la Calidad del Servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercialización – Rubro Venta por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicinales (Boticas) en la Ciudad de Huaraz 2013*.
- Bastidas Salazar, B. C. (2014). *Propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de indicadores para farmacias basado en los conceptos del Balance Score Card y Sistemas de Gestión de Calidad* (Master's thesis, Quito: UCE.).
- Carro, R., y González, D. (2012). *Administración de la calidad total*.
- Castillo, R. (2005). *Competencias claves para la gestión empresarial de las MYPES*. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(16), 7-17.
- Cintas, P. y Llabres, J. (1995). *Técnicas para la gestión de la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Del Aguila, L. (2016) *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías, del distrito de Callería, 2016*.
- Fischman, D. (2016). *El líder transformador I*. Grupo Planeta Spain.
- Gaillard, M. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria en centros de elaboración de fórmulas lácteas infantiles de los servicios de nutrición de hospitales públicos de alta complejidad* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas).

- González, A. y Fernández, E. (2000). La cultura de la organización en la gestión total de la calidad. *Ensaio e Ciencia: Ciências Biológicas, Agrarias e da Saúde*, 4(3).
- Guimaray (2014) *Caracterización de la Cultura Organizacional de las MYPE del Sector Comercio Rubro Venta al por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicamentos (Farmacias) de la Ciudad de Huaraz – 2013.*
- Herrera, M. (2017). *Propuesta de un modelo de optimización de recursos para mejorar la eficiencia en el proceso de transformación del plástico.*
- Huamaní, Y., Sánchez, A., y Arturo, M. (2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2015 en una droguería de dispositivos médicos.*
- Ley, N. (2003). 28015 “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”. *Fecha de publicación*, 2.
- Medina, R. (2015). Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013). *In Crescendo*, 6(1), 146-165.
- Meléndez Rodríguez, J. B. (2018). Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa comercial Compunegocios SAC-Chimbote, 2016.
- Mercado, S. (2006). *Comercio internacional*. Editorial Limusa.
- Normas, I. S. O. 9000. (2015). *Beneficios de la norma ISO 9001*. Retrieved August 22, 2017.

- Pérez, C. (2009). *La gestión de la calidad y la dirección por valores*. Córdoba, Argentina, AR: El Cid Editor
- Rodríguez, C. (2016) *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo las Normas ISO 9001:2008 en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (Boticas) del Distrito de Huaraz, 2015*.
- Rojas, F. (2004). *Cómo se hace un plan estratégico: la teoría del marketing estratégico*. Esic Editorial.
- Romero Mendoza, C. A. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el periodo 2018*.
- Saavedra (2014) *Caracterización de la Formalización y la Competitividad en las MYPE Comerciales, Rubro Farmacia de Piura Centro, Año 2014*.
- Saidi (2007). *Estudio sobre los factores determinantes del uso de antibióticos en consumidores en Perú*. Iniciativa de Enfermedades Infecciosas en América del Sur (SAIDI por sus siglas en Inglés) Proyecto financiado por USAID, Perú.
- Valdés, J., y Sánchez, G. (2012). *Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México*. Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, VII (14), 126-156.
- Valenzuela Fernández, L. M. (2009). *La gestión del valor de la cartera de clientes y su efecto en el valor global de la empresa: diseño de un modelo explicativo como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas de marketing* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones).

Vela Rios, K. (2016). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro boticas del distrito de Juanjui, provincia de Mariscal Cáceres, periodo 2015-2016.*

Anexos

Anexo 1 –Relación de MYPES investigadas

N°	Botica	Datos
1	Botica Cindy	<p><u>Dirección:</u> Jr. Callao N°834, Urb. Perú, San Martín de Porres, Lima.</p> <p><u>RUC</u> :10084770821</p> <p><u>Registro DIGEMID</u> : N°0008627</p> <p><u>Representante legal:</u> Bravo Gutierrez, Tita Dilma</p> <p><u>Tipo de empresa</u> : Microempresa</p>
2	Botica Estefany	<p><u>Dirección:</u>Jr.HuancavelicaN°3801,Urb.Perú,San Martín de Porres, Lima</p> <p><u>RUC</u> :10254992777</p> <p><u>Registro DIGEMID</u> : N°0011680</p> <p><u>Representante legal:</u> Sinforoso de Ore , María del Carmen</p> <p><u>Tipo de empresa</u> :Pequeña Empresa</p>
3	Botica San Jorge	<p><u>Dirección:</u> Jr. Cuzco N°3742, Urb. Perú, San Martín de Porres, Lima.</p> <p><u>RUC</u> :20218632468</p> <p><u>Registro DIGEMID</u> : N°0011259</p> <p><u>Representante legal:</u> Méndez Agreda, Mirian Lourdes</p> <p><u>Tipo de empresa</u> : Microempresa</p>

4	Botica Sra. Maruja	<p><u>Dirección</u> : Jr. Amazonas N°3802,Urb.Perú,San Martin de Porras, Lima</p> <p><u>RUC</u> :10254641745</p> <p><u>Registro DIGEMID</u> : N°0009459</p> <p><u>Representante legal</u>:</p> <p>Becerra Flores Margot Elizabeth</p> <p><u>Tipo de empresa</u> : Pequeña Empresa</p>
5	FK Salud	<p><u>Dirección</u> : Jr. Huancayo N°639, Urb. Perú, San Martin de Porres, Lima.</p> <p><u>RUC</u> :20554069445</p> <p><u>Registro DIGEMID</u> : N°0041978</p> <p><u>Representante legal</u>:</p> <p>Hinostroza Chavez,Fernando Ronald</p> <p><u>Tipo de empresa</u> : Pequeña Empresa</p>
6	Botica Solidaria	<p><u>Dirección</u> : Av. Perú N°3809, Urb. Perú, San Martin de Porres, Lima.</p> <p><u>RUC</u> :10452754610</p> <p><u>Registro DIGEMID</u> : N°0093892</p> <p><u>Representante legal</u>:</p> <p>Díaz Pérez Lenin Iván</p> <p><u>Tipo de empresa</u> : Pequeña Empresa</p>
7	Botica Santa Isabel	<p><u>Dirección</u>: Jr. Ayacucho N°3600, Urb. Perú, San Martin de Porres, Lima.</p> <p><u>RUC</u> :17111303991</p> <p><u>Registro DIGEMID</u> : N°0008675</p> <p><u>Representante legal</u>:</p> <p>Espinoza Andrade, Isabel Consuelo</p> <p><u>Tipo de empresa</u> : Pequeña Empresa</p>

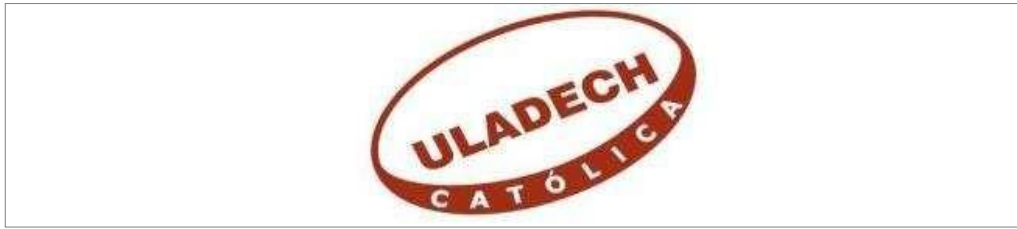
8	Boticas del Pueblo	<u>Dirección</u> :Jr. Tacna N°3800-Urb.Perú-San Martin de Porres <u>RUC</u> :20514979538 <u>Registro DIGEMID</u> : N°0082384 <u>Representante legal</u> : Samaniego Baldean Armando Oscar <u>Tipo de empresa</u> : Pequeña Empresa
9	Botica Moderna	<u>Dirección</u> :Av. Perú N°3800–Urb. Perú-San Martin de Porres <u>RUC</u> :20505579799 <u>Registro DIGEMID</u> : N°0082686 <u>Representante legal</u> : Villalobos Coteria de Cainicela Ada Elvira <u>Tipo de empresa</u> : Pequeña Empresa
10	Botica Bethel	<u>Dirección</u> : Av. Perú N°3699-Urb.Perú-San Martin de Porres <u>RUC</u> :20556151017 <u>Registro DIGEMID</u> : N°0093347 <u>Representante legal</u> : Charqui Soto Paul Giancarlo <u>Tipo de empresa</u> : Pequeña Empresa

Fuente :

Ministerio de Salud – Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)
<http://www.digemid.minsa.gob.pe>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
(SUNAT)
<http://www.sunat.gob.pe>

Anexo 2
Cuestionario-Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTINARIO IGC-MYPES

Estimado representante de la MYPE ,las preguntas que le presentamos forman parte de una investigación orientada a obtener información para analizar “La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas, Urbanización Perú, del distrito San Martin de Porres, Lima 2018”.

5	4	3	2	1
TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO ,NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO

		1	2	3	4	5
1	Dentro de una empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar.					
2	Es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos.					
3	Se debe contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados.					
4	Es importante contar con mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad en la organización.					
5	Es necesario revisar constantemente el comportamiento del desempeño real con relación a lo planificado.					
6	De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño.					
7	Se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad.					
8	Debemos identificar las necesidades concretas de mejora (que no son más que un problema elegido para solucionar).					
9	Es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo.					

10	Es muy importante proporcionar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para que se puedan: diagnosticar las causas y establecer un remedio. Asimismo establecer los controles para mantener los beneficios alcanzados.					
11	El uso adecuado del tiempo conllevara a generar eficiencia en los resultados de la organización.					
12	La utilización correcta de los recursos disponibles en la organización es otro de los factores indispensable para generar eficiencia.					
13	La eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la organización.					
14	Si se aplica la gestión de calidad aumentara la confiabilidad de la clientela hacia la empresa.					
15	La gestión de calidad mejora la reputación de la empresa y por ende da seguridad a los clientes de realizar transacciones con nuestra institución.					
16	Con la gestión de calidad se mejoran los procesos y consecuentemente la productividad.					
17	La gestión de calidad incrementa la rentabilidad					
18	Implementar una gestión de calidad mejora nuestra competitividad en el mercado.					
19	Con una gestión de calidad se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes.					