



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTION DE CALIDAD Y LA FORMALIZACION  
DE LAS MYPE DEL SECTOR COMERCIO -  
RUBRO BOTICAS, DE LA URBANIZACIÓN  
ZÁRATE, DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE  
LURIGANCHO, 2018**

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

**AUTORA:**

**MONGRUT QUISPE PATRICIA**

**ASESOR:**

**MG. SIMON POMA ANCCASI**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## Hoja de firma de jurado y asesor

-----  
Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

**Presidente**

-----  
Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

**Miembro**

-----  
Mg. Juan Pablo Meza de Los Santos

**Miembro**

-----  
Mg. Simón Poma Anccasi

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis maestros por el apoyo constante,  
Gracias a su dedicación y las enseñanzas  
Es que estoy llegando a la meta, cumplir  
con mi carrera profesional.

A mis hijos que por la comprensión, el  
apoyo por el tiempo dedicado a mis estudios  
es que he llegado hasta el punto de culminar  
mi carrera.

## **DEDICATORIA**

A mis hijos y hermanos por la comprensión, el apoyo por el tiempo dedicado a mis estudios es que he llegado hasta el punto de culminar mi carrera.

Ahora en memoria de mi hijo Giancarlo Alexis Torres Mongrut, gracias por lo grande que fuiste y a mi hija Xiomara por el tiempo dedicado y por la promesa que les hice el culminar mi carrera profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una poblacional de 24 boticas y una muestra de 24 boticas ubicadas en la Urbanización Zarate, a quienes se les aplicó un cuestionario de 31 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: Sobre las características de los representantes: 55.6% tienen más de 41 años de edad. 62.5% de los representantes de la MYPE son de género masculino. El 100% de los representantes cuenta con grado de instrucción universitaria. El 100% es dueño de la empresa. Sobre las principales característica de la MYPE: 41,7% tiene de 6 a 10 años en el mercado. El 100.0% de las empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. Principales características de la gestión de calidad: El 100.0% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es medio. 100.0% de las boticas fijan los objetivos de calidad. 100.0% identifican las necesidades de los clientes. 100.0% establecen los controles en los procesos. 100.0% de realizan acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos. 100.0% de las boticas cuentan con una infraestructura adecuada. Sobre la formalización: El 100.0% de las empresas tiene un nivel medio de formalización. 67.7% ésta en el Régimen especial de renta. 100% cuenta con licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil y carné de sanidad. 54.2% de los trabajadores tienen contrato de locación de servicios y 45.8% contrato a plazo fijo. 54.2% es persona jurídica.

**Palabras Claves:** Gestión de Calidad, Formalización, Boticas.

## ABSTRAC

The main objective of this research work was to: Determine the main characteristics of quality management and the formalization of the MYPE of the trade sector - boticas, of the Zárate urbanization, of the district of San Juan de Lurigancho, 2018. In the same way , the research was quantitative, not experimental, descriptive and transversal. To carry it out, a population of 24 boticas and a sample of 24 boticas located Zárate urbanization, to which a questionnaire of 31 questions related to the research variables was applied. The results obtained were: About the characteristics of the representatives: 55.6% are over 41 years of age. 62.5% of the representatives of the MYPE are male. 100% of the representatives have a university degree. 100% own the company. On the main characteristics of the MSE: 41.7% have 6 to 10 years in the market. 100.0% of companies have from 1 to 5 workers. Main characteristics of quality management: 100.0% of percentage values of the level of quality management is medium. 100.0% of the pharmacies set quality objectives. 100.0% identify the needs of the clients. 100.0% establish the controls in the processes. 100.0% perform actions to eradicate the differences between the real and the objectives. 100.0% of the pharmacies have an adequate infrastructure. On the formalization: 100.0% of the companies have an average level of formalization. 67.7% this in the special income regime. 100% has an operating license, civil defense certificate and health card. 54.2% of the workers have a contract for the lease of services and 45.8% contract for a fixed term. 54.2% is a legal entity.

**Key words:** Quality Management, Formalization, Boticas.

# CONTENIDO

Hoja de firma de jurado y asesor.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC .....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1    Antecedentes .....	6
2.2    Bases teóricas de la investigación.....	11
2.3    Marco conceptual.....	31
III.    METODOLOGÍA.....	33
3.1    Diseño de la investigación.....	33
3.2    Población y muestra.....	34
3.3    Operacionalización de las variables.....	34
3.4    Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5    Plan de análisis.....	37
3.6    Matriz de Consistencia.....	38
3.7    Principios éticos .....	39
IV.    RESULTADOS.....	41
4.1    Resultados .....	41
4.2    Análisis de resultados.....	74
V.    CONCLUSIONES .....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS .....	90
Anexo 1. Lista de empresas .....	90
Anexo 2. Encuesta.....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Características de los representantes	33
Tabla 2	Características de las MYPE	33
Tabla 3	Operacionalización de las variables	34
Tabla 4	Matriz de consistencia	36
Tabla 5	Edad de los representantes	39
Tabla 6	Género del representante	40
Tabla 7	Grado de instrucción	41
Tabla 8	Cargo en la empresa	42
Tabla 9	Tiempo en el mercado	43
Tabla 10	Número de trabajadores	44
Tabla 11	Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad	45
Tabla 12	Objetivos de calidad	46
Tabla 13	Necesidades de los clientes	47
Tabla 14	Servicios de acuerdo a las necesidades del cliente	48
Tabla 15	Controles en los procesos del servicio	49
Tabla 16	Comportamiento de la calidad real	50
Tabla 17	Comportamiento real del servicio vs los objetivos de calidad	51
Tabla 18	Erradicación de diferencias entre lo real y los objetivos	52
Tabla 19	Infraestructura para un servicio de calidad	53
Tabla 20	Necesidades específicas del cliente.	54
Tabla 21	Equipo especializado	55
Tabla 22	Recursos necesarios	56
Tabla 23	Motivación a los empleados	57
Tabla 24	Capacitación para la mejora de la calidad	58
Tabla 25	Valores porcentuales del nivel de formalización	59
Tabla 26	Régimen único simplificado	60
Tabla 27	Régimen especial de renta	61
Tabla 28	Régimen general de renta	62
Tabla 29	Licencia de funcionamiento	63
Tabla 30	Certificado de defensa civil	64
Tabla 31	Carné de sanidad	65
Tabla 32	Contrato de locación de servicios	66
Tabla 33	Contrato de trabajo fijo	67
Tabla 34	Seguridad y salud ocupacional	68
Tabla 35	Formalización como persona natural	69
Tabla 36	Formalización como persona jurídica	70
Tabla 37	Certificado de DIGEMID	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Edad de los representantes	39
Figura 2	Género del representante	40
Figura 3	Grado de instrucción	41
Figura 4	Cargo en la empresa	42
Figura 5	Tiempo en el mercado	43
Figura 6	Número de trabajadores	44
Figura 7	Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad	45
Figura 8	Objetivos de calidad	46
Figura 9	Necesidades de los clientes	47
Figura 10	Servicios de acuerdo a las necesidades del cliente	48
Figura 11	Controles en los procesos del servicio	49
Figura 12	Comportamiento de la calidad real	50
Figura 13	Comportamiento real del servicio vs los objetivos de calidad	51
Figura 14	Erradicación de diferencias entre lo real y los objetivos	52
Figura 15	Infraestructura para un servicio de calidad	53
Figura 16	Necesidades específicas del cliente.	54
Figura 17	Equipo especializado	55
Figura 18	Recursos necesarios	56
Figura 19	Motivación a los empleados	57
Figura 20	Capacitación para la mejora de la calidad	58
Figura 21	Valores porcentuales del nivel de formalización	59
Figura 22	Régimen único simplificado	60
Figura 23	Régimen especial de renta	61
Figura 24	Régimen general de renta	62
Figura 25	Licencia de funcionamiento	63
Figura 26	Certificado de defensa civil	64
Figura 27	Carné de sanidad	65
Figura 28	Contrato de locación de servicios	66
Figura 29	Contrato de trabajo fijo	67
Figura 30	Seguridad y salud ocupacional	68
Figura 31	Formalización como persona natural	69
Figura 32	Formalización como persona jurídica	70
Figura 33	Certificado de DIGEMID	71

## I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

Esta investigación se justifica porque registró a todos los establecimiento de venta de medicamentos para el consumo humano que aplicaban principios de gestión de calidad y que estuvieron formalizados en los diferentes niveles que exige la administración pública. La metodología que se empleó fue descriptiva, cualitativa, no experimental y transversal. Teniendo en cuenta que el análisis se realizó haciendo uso del programa Excel y posteriormente el programa estadístico SPSS – 24.

Actualmente y de manera general muchas MYPE no consideran dentro de sus procesos la gestión de calidad, sean estas de producción o de servicios y tampoco se encuentran formalizadas, por lo que se asume que la informalidad en todos los sentidos se da por un tema de organización de las mismas. En el caso de las boticas, existe demasiada informalidad y de acuerdo a la Dirección general de medicamentos, insumos y drogas (DIGEMID), indica que el 35% de ellas, es decir 8 mil 382, a 2017 no cumplen con empadronarse en esta institución, además agrega que 6 mil 820 no pasaron el procedimiento nacional y virtual, por lo que se encuentran a punto de cerrarlos. Es por ello que esta investigación se centra en la gestión de calidad y formalización de las boticas de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

## **Planeamiento del problema**

### **Caracterización del problema**

De acuerdo a Perú Retail (2017), las micro y pequeñas empresas (MYPE en adelante) es uno de los sectores económicos más importantes de nuestro país, ya que representan el 95% de las empresas totales y da empleo a más de 8 millones de peruanos. Así también Comex (citado por Perú Retail, 2017, párr.3), menciona que en el 2016, esta cantidad de MYPE ha aumentado en un importante porcentaje, pero uno de los problemas que aqueja es 80% de ellas trabajan en la informalidad.

En este grupo de empresas también se encuentra las boticas, que son el motivo de este estudio. De acuerdo Berríos (2015), la cantidad de establecimientos relacionada al expendio de medicamentos es de 23,726 establecimientos, esto es en lo referente a todo tipo de empresas relacionadas al rubro, de las cuales la mayoría no cuenta con regularizar su empadronamiento en la Dirección general de medicamentos, insumos y drogas (DIGEMID), según reporta esta institución el 35% de ellas, es decir 8 mil 382, a 2017 no cumplen con empadronarse en esta institución, además agrega que 6 mil 820 no pasaron el procedimiento nacional y virtual, por lo que se encuentran a punto de cerrarlos. La informalidad es parte de un problema mayor que es la calidad en todos sus sentidos. En 2018 el Colegio Químico Farmacéutico Departamental de Lima (CQFDLIMA), “realizó un censo en boticas y farmacias del municipio de San Luis, con el objetivo de conocer el número de establecimientos que funcionan sin licencia municipal o sin la presencia de profesionales químicos farmacéuticos” (Andina, 2018, párr. 2). Ello porque se han identificado muchos establecimientos que trabajan en horarios irregulares y que realizan actividades ilícitas como la venta de medicamentos, adulterados, de contrabando, robados de entidades públicas o vencidas y que ponen en

riesgo la salud de las personas. Todo ello repercute en la gestión de la calidad de los servicios que brindan las boticas en el área de estudio.

### **Formulación del problema**

De todo ello mencionado líneas arriba surge la siguiente pregunta de investigación:  
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018?.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Del mismo modo, el objetivo general de esta investigación fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

#### **Objetivos específicos**

El objetivo general se ha desagregado en objetivos específicos que a continuación se mencionan:

Determinar las principales características de los representantes de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar las principales características de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar las principales características de la gestión de la calidad en las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar las principales características de la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

## **Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica**

Esta investigación se justifica teóricamente porque sustentará las variables de investigación, las cuales son la gestión de calidad en la cual se ha tenido en cuenta al autor Vásquez (2015) y en la variable formalización se ha considerado en cuanto a las dimensiones de esta variable al Ministerio de Producción.

### **Justificación práctica**

La investigación se justifica de manera práctica porque los mismos conductores de las boticas mediante esta investigación podrán de alguna forma concientizar la importancia de trabajar bajo la formalidad. Además permitirá saber la cantidad de empresas de este rubro en el área de estudio y cuántas de ellas aplican por lo menos algunos aspectos de la gestión de calidad y cuántas de ellas están formalizadas.

### **Justificación metodológica**

La metodología empleada para este estudio es de tipo descriptiva, de diseño no experimental, y transversal. Para desarrollar esta metodología se aplicará en una muestra de 24 boticas que se han identificado la Urbanización Zarate en el distrito de San Juan de Lurigancho.

La investigación servirá como material de consulta para los interesados, quienes pueden ser los mismos empresarios, la municipalidad, el Ministerio de salud y cualquier organización pública o privada interesada en saber los aspectos más resaltantes de la gestión de calidad y la cantidad de negocios formalizados. Por otro lado, también servirá como material de consulta para los estudiantes que deseen incursionar en la investigación de MYPE del mismo rubro y de las mismas variables.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA.**

### **2.1 Antecedentes**

Los antecedentes que se citarán están relacionados con las variables de investigación y son de nivel internacional, nacional, regional y local.

#### **Antecedentes Internacionales.**

Bofill, López y Murguido (2016), presentan una tesis denominada “Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios”. El objetivo de esta investigación fue determinar el grado de calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. La metodología fue descriptiva, transversal. Los resultados presentados por los autores fueron: el 70% de las farmacias perciben que la fiabilidad en el servicio es la dimensión más importante. El 13% fue la capacidad de respuesta. 70% de las empresas perciben que en las infraestructura tienen deficiencias es por ello que el puntaje es bajo. El 33% percibe que la seguridad en las farmacias es buena. El 10% de las empresas perciben que la empatía del trabajador con los clientes es buena.

Urbina (2015), presentan una tesis denominada “Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015”, el objetivo de la presente tesis fue implementar un modelo de gestión de la calidad en el servicio de la farmacia del hospital del área de estudio. La metodología empleada en la investigación fue de diseño inductivo – deductivo, de tipo descriptiva y transversal. En cuanto los resultados obtenidos en la investigación, estos son los siguientes: el 67.5% de los usuarios respondieron que la atención en la farmacia fue muy buena y el 25% manifestó que fue buena. 90%

encuentra todos los medicamentos que busca. El 75% de los usuarios percibe que se debe mejorar el servicio en algún aspecto. El 100% de las empresas lleva un control acerca de la caducidad de los medicamentos.

Sierra (2014), presenta una tesis de doctorado denominada “Evolución del nivel de calidad en la oficina de farmacia con un programa de mejora continua”. Esta tesis tuvo como objetivo diseñar e implantar sistema de calidad en la oficina de farmacia según los requisitos exigidos por la norma ISO 9001(AENOR, 2005). La metodología empleada fue descriptiva, no experimental, mixta y transversal. Los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 100% de las farmacias tienen un nivel de calidad avanzado al 100% en temas de compras y gestión logística. El 100% tiene un nivel avanzado en el tema de capacitación a sus trabajadores. 80% tienen un nivel avanzado en el proceso de acciones correctivas y preventivas. El 60% de las farmacias se encuentran en un nivel óptimo de atención al cliente.

### **Nacionales**

Aliaga (2017), presenta una investigación denominada “Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las MYPE del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017”. Esta tesis tuvo como propósito determinar la gestión de calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las MYPE del sector comercio, rubro Boticas de la zona de estudio. La metodología de esta investigación fue descriptiva, no experimental y de corte transversal. En cuanto a los resultados, el autor registra que el 50% de los encuestados tienen entre 45 a 64 años de edad, 66.7% son de sexo femenino. 67% son de nivel técnico y 67% es conviviente. Así también, el 75% de las MYPE tienen entre 1 a 3 años de funcionamiento. El 93% tienen entre 1 a 3

trabajadores. 90% tienen trabajadores eventuales. 100% de las MYPE se encuentran formalizados. 92% son empresas con personería jurídica y 8% son persona natural. 75% cuenta con equipos para dar un buen servicio al cliente. 100% cuenta con certificación de DIGEMID. 83% de las empresas conocen las normas ISO de gestión de calidad. 94% de las boticas considera su servicio de buena calidad. 90% afirma que la atención al cliente es esmerada. 90% de las MYPE percibe que la información brindada es clara y confiable.

Salazar (2016), en su tesis denominada: “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del distrito de Huaraz, 2016”, cuyo objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) en el área de estudio. La metodología de esta investigación fue descriptiva, no experimental y de corte transversal. En cuanto a los resultados se tiene que sobre las características de los empresarios: 54% son de género masculino, 12% tienen entre 31 a 40 años de edad. 27% tienen nivel de educación técnica y 12% son universitarios. 78% de las empresas nunca realizan un spot publicitario.

Arrascue y Segura (2016), denominada: “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “CLINIFER”, Chiclayo, 2015”, cuyo objetivo fue determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER. Así también

los resultados que registran los autores son: el 100% de los trabajadores de la Clínica manifestaron que cuentan con el equipamiento moderno y adecuado para realizar su trabajo. Así también el 100% manifiesta que la clínica cuenta con los ambientes adecuados para la atención de los pacientes. Sólo el 77.78% de los trabajadores manifiesta que los trabajadores de la clínica suelen estar uniformados. El 100% de los trabajadores respondieron que los servicios de la clínica son fiables. 100% de los encuestados manifiestan que la información brindada por el personal de la clínica es confiable. 100% respondió que el tiempo de espera de los pacientes es el adecuado. El 33.33% manifestó que los reclamos de los clientes son atendidos inmediatamente y 66.67% manifestó que no responden a la brevedad. El 78% de los trabajadores mencionaron que la atención al paciente es rápida. El 100% manifiesta que el personal se encuentra capacitado para dar un servicio confiable. 100% considera que da una atención personalizada al paciente. 88.88% reporta que el personal da una atención cortés a los pacientes. 78% reporta que el personal de la clínica muestra comprensión por las necesidades de los clientes. 75% manifiesta que la clínica cumple con lo ofrecido en su publicidad.

### **Antecedentes locales**

Contreras Torvisco (2018), en su tesis titulada “Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima caso: Galería Capón Center” 2013”. El objetivo de esta tesis fue determinar las características de la gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. La autora llega a los siguientes resultados: el 34% de los encuestados tienen una edad entre 40 a 49 años.

57% es de sexo masculino. El 20% de los clientes se encuentra satisfecho con la gestión de calidad de la empresa.

Alguiar (2018), presenta una tesis de maestría denominada “Cumplimiento del reglamento de establecimientos farmacéuticos privados de la jurisdicción de la DISA II Lima sur 2014-2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar el cumplimiento del reglamento de establecimientos farmacéuticos privados de la jurisdicción de la DISA II Lima sur. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. La autora llega a los siguientes resultados: el nivel de cumplimiento del reglamento de establecimientos farmacéuticos es de nivel medio en el 46.4%. El 43% de las farmacias manifestaron que el nivel es medio en cuanto a la fiscalización que realiza la DISA.

Camargo (2015), presenta un trabajo de investigación cuyo título fue: “Gestión de la calidad y la formalización de las MYPE del sector de salud, rubro boticas, de las Avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, año 2015”. El propósito de esta investigación fue determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector y área de estudio. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. La autora llega a los siguientes resultados: Se encontró que el 2.6% de empresas tienen menos de un año de funcionamiento en el mercado y 71.8% tienen entre 1 a 5 años. El 13% son boticas informales, ya que no cuentan con autorización municipal y tampoco con el permiso de funcionamiento emitido por la DIGEMID. El 72% de las empresas encuestadas presentan buenas prácticas de dispensación. Finalmente 90% de ellas no cuentan con libro de reclamaciones.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

Sobre la gestión de calidad, se tiene como modelo estandarizado las normas ISO 9001-2015. La cual recoge una serie de experiencias muy bien sistematizadas y que se han traducido en principios y la forma de implementarlas, en esta investigación se expondrá lo más importante y resaltante que debe tenerse en cuenta para una adecuada gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de este estudio.

### **2.2.1 Gestión de calidad**

El tema que se tratará a continuación es sobre gestión de calidad en el servicio, para hay que entender algunos conceptos como el servicio. En tal sentido, el Diccionario de la Real Academia Española define al servicio como la acción y efecto de servir, pero como servicio doméstico e incluso como conjunto de sirvientes. Sin embargo, para Colunga (1195), el servicio es “el trabajo realizado por otras personas” (p. 25). Así también para Fisher y Navarro (1994), el servicio “es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” p. 175).

En tal sentido, se puede decir que la gestión de calidad, se puede aplicar a un bien o servicio o proceso, pero el denominador común es que cualquiera de ellos satisfaga las necesidades del cliente.

Finalmente, no se podría dejar de mencionar el concepto de un de los padres del estudio de la calidad como es Edward Deming, quien escribe que la “calidad es traducir la necesidades futuras de los usuarios en características medibles, sólo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará, la calidad puede ser definida en términos del agente (Deming, 1989).

Siguiendo a Varo (1994), la gestión de calidad es “el conjunto de actividades mediante las cuales se alcanza la aptitud al uso, con independencia de donde se llevan a cabo estas actividades” (p.17).

Pérez (1994), también afirma que la gestión de calidad “contribuye a garantizar la calidad del producto y competitividad de la empresa incidiendo en el cambio de comportamiento del personal frente a la mejora” (p. 36).

De todo ello se concluye que la gestión de calidad es el conjunto de principios que puestos en práctica en una organización le van a dar un nivel de competitividad y por ende rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo, aspecto que busca toda empresa.

#### **2.2.1.1 Principios de gestión de calidad**

La calidad del servicio se sustenta en un conjunto de principios que debe practicar toda organización que desea ser competitiva y satisfacer plenamente las necesidades del cliente. De acuerdo a Vásquez (2015, p. 146), menciona algunos principios a tener en cuenta.

**El cliente siempre tiene la razón.** Este es un principio que no se puede tomar literalmente, pero dicho de otro modo la organización debe tener en cuenta la percepción de calidad del cliente para integrarlas en el servicio que brinda la empresa.

**Cumplir con lo prometido.** El cliente espera satisfacer sus expectativas con lo que ofrece la empresa, es por ello que la organización debe estar atento a las expectativas del cliente y reducir la brecha entre éste y el producto.

**Mejora continua.** Este es un principio que debe quedar grabado en la mente de los miembros de una organización. Es necesario pensar que en el servicio no existe

término medio, sino que todo debe realizarse con excelencia y cada día mejorar continuamente.

**Los detalles son importantes.** La organización en general debe tener en cuenta que todo debe estar bajo control y no perder los detalles más pequeños en la atención al cliente. Debido a que el cliente está atento a aquellas fallas mínimas que a veces la empresa descuida.

**Los costos de no calidad.** No aplicar calidad en los servicios reporta costos muy altos, porque los clientes se van y es más difícil y costoso recuperar un cliente, pero además ellos expresan esa mala experiencia comunicando a otros sobre aquel mal servicio.

**La sonrisa.** La amabilidad es un factor importante en la atención al cliente, éste debe ser atendido con rapidez, eficiencia y una gran sonrisa. Esto son los requisitos que un cliente observa para percibir calidad en el servicio, sin dejar de lado el producto.

**Cuanto más inmaterial sea un servicio,** más influencia tendrán sus aspectos tangibles. Al respecto, el cliente recurre a signos indirectos como la decoración y comodidad del ambiente donde requiere el servicio. También el precio del servicio, el cliente evalúa si ésta se encuentra a la altura del servicio, del mismo modo el cliente observa la atención recibida y la imagen y la apariencia de quienes atienden. La regla de oro es “trata a los clientes como quieres que te traten a ti”. El cliente es quien determina el nivel de calidad de un producto o servicio.

La organización debe encargarse de gestionar eficientemente las expectativas de sus clientes, haciendo cada vez más pequeña la brecha entre lo que espera el cliente y lo que entrega la empresa.

### **2.2.1.2 Características de la gestión de calidad**

Munch, Sandoval, Torres y Ricalde (2012), nos muestran las siguientes características sobre la gestión de calidad, las cuales se explican a continuación.

**Accesibilidad.** Esta dimensión consiste en la facilidad que espera el cliente de tener contacto con la empresa y esta se expresa en una atención rápida, un horario adecuado, información precisa y lenguaje adecuado que el cliente pueda entender.

**Capacidad de respuesta.** Es la voluntad y capacidad que tiene una empresa para dar una respuesta rápida al cliente, respondiendo ágilmente a sus demandas.

**Competencia.** Consiste en las competencias específicas que debe tener el personal de la empresa para dar una atención adecuada, pero no solamente es el personal de atención sino todos los trabajadores de la empresa.

**Confiabilidad.** Es la capacidad de respuesta que tiene la empresa frente a lo ofrecido. Es decir, el producto o servicio que entrega la empresa al cliente debe ser el mismo que ofreció en su publicidad.

**Cortesía.** Es el respeto y amabilidad que debe tener todo el personal de la empresa hacia el cliente.

**Credibilidad.** Consiste en actuar con rectitud, honestidad y veracidad, de tal forma que el cliente confíe en que lo que está recibiendo es lo que realmente requiere.

**Empatía y comprensión.** Esta dimensión consiste en la atención personalizada que se da al cliente. De manera específica consiste en ponerse en el lugar del cliente y pensar como él para saber cuál es su punto de vista y cómo le gustaría ser atendido.

**Tangibilidad.** La tangibilidad se refiere a todo lo que el cliente puede percibir a través

de sus ojos pero también todo lo que puede tocar, como las instalaciones, los muebles, la decoración, la imagen del personal, en cuanto a la indumentaria y limpieza.

**Responsabilidad y seguridad.** Esta característica se refiere a que el cliente debe encontrar una atención con prontitud y en el momento que lo requiere. Pero también se refiere a la confidencialidad en el servicio de la empresa.

### **2.2.1.3 Ciclo de Deming**

William Edward Deming, presentó un ciclo de mejora continua denominado Ciclo de Deming, la cual representa una “técnica sencilla pero poderosa, son simples técnicas de planear, ejecutar y exhibirlos resultados de las mismas acciones” (De la Parra, 1997, p. 38). Este método propuesto por Deming es aplicable a todo proceso de mejora y consiste de cuatro pasos que se explicarán a continuación:

**Planear.** En esta fase se definen los objetivos que se requieren alcanzar para la mejora de la calidad, a continuación se establecen las estrategias a emplear para el cumplimiento de los objetivos. Se establecen los tiempos o el cronograma, se determinan los costos que incurrirá la organización para alcanzar los objetivos, también se determinan los recursos a emplear y los responsables de cada proceso.

**Hacer.** Esta fase consiste en poner en práctica todo lo que se ha planificado, teniendo en cuenta todas las actividades necesarias para obtener los resultados propuestos. En esta fase suelen presentarse muchos inconvenientes pero ello se retoma y se afina de acuerdo a lo que requiere el contexto.

**Verificar.** En esta fase se evalúa lo realizado en la anterior fase y se compara con lo establecido. De esta manera se determina los puntos que se deben mejorar para obtener el resultado requerido.

**Mejorar.** Si en caso los resultados obtenidos no se parecen a los esperados, entonces se debe volver a replantear los objetivos o actividades, pero en caso todo haya salido como se estableció entonces lo obtenido se sistematiza y se estandariza la mejora en todo el proceso. Con ello no quiere decir que acabo la mejora sino que se debe estar siempre alerta para encontrar otras oportunidades de mejora.

#### **2.2.1.4 Trilogía de Juran**

El trabajo de Juran al igual que el de Deming han contribuido enormemente a la calidad total. El aporte de Juran radica en la contribución a la calidad en el aspecto de la reducción de costos y mejora de los estándares de los procesos, a través de un modelo que denominó Trilogía de la calidad, esta se compone de tres partes: a) Planificación de la calidad, b) Control de la calidad y c) Mejoramiento de la calidad. Suárez (2007), explica estas tres fases de la siguiente manera:

**Planificación de la calidad.** Esta fase comprende los siguientes pasos:

- a) Identificación de los clientes.
- b) Determinación de las necesidades de los clientes.
- c) Desarrollo de las características del producto.
- d) Establecimiento de las metas de la calidad.
- e) Desarrollo de un proceso.
- f) Comprobación de las virtudes del proceso.

**Control de la calidad.** Comprende los siguientes pasos:

- a) Selección de los objetivos de control.
- b) Selección de las unidades de medición.
- c) Fijación de las mediciones.

- d) Establecimiento de los estándares de desempeño.
- e) Medición del desempeño real.
- f) Interpretación de las diferencias.
- g) Corrección de las diferencias.

**Mejora de la calidad.** Esta última fase comprende los siguientes pasos:

- a) Mejoramiento de la necesidad de las mejoras.
- b) Identificación de proyectos específicos para las mejoras.
- c) Organización para dirigir los proyectos.
- d) Organización para el diagnóstico- descubrimiento de las causas.
- e) Diagnóstico para determinar las causas.
- f) Definición de las correcciones.
- g) Comprobación de que las correcciones son efectivas en las condiciones de operación.
- h) Implantación de los controles para conservar lo ganado.

### **2.2.1.5 Técnicas de gestión de calidad**

De acuerdo a Cuatrecasas (2012), la implantación de la gestión de calidad en una organización se puede llevar a cabo con la ayuda de siete herramientas básicas de gestión, estas herramientas son fáciles de comprender y sobre todo de integrarse entre ellas. Las técnicas propuestas a continuación tres características principales, las cuales López (2016), las denomina: a) Sencillez; se refiere a que no reúne ningún secreto extraordinario ni requiere un nivel de conocimiento específico, cualquier persona con conocimiento básicos lo puede realizar, sin necesidad de conocer a fondo la estadística; b) Aplicabilidad; Ello quiere decir que las técnicas se pueden emplear en cualquier área de la organización como la directiva, administrativa y operativa y c)

**Diagrama de Pareto.** De acuerdo a Cuatrecasas (2012), “esta herramienta ayuda en la toma de decisiones sobre qué causas hay que resolver prioritariamente para lograr una mayor efectividad en la resolución de problemas” (p. 593). Esta herramienta se combina con el diagrama de causa y efecto porque una vez que se ha identificado las causas y el efecto del problema, se puede emplear el diagrama de Pareto para representar gráficamente lo más relevante del problema. La regla de esta herramienta consiste en “considerar que aproximadamente el 80% de las consecuencias de un fenómeno, son debidas a unas pocas e importantes causas de alrededor del 20% de ellas” (Cuatrecasas, 2012, p. 593).

**Diagrama de causa y efecto de Ishikawa.** De acuerdo a Cuatrecasas (2012, p. 592), esta herramienta también es conocida como diagrama de espina de pez, por la forma que adopta cuando se aplica esta técnica, en ella se puede ubicar las causas del problema representada por las espinas del pez y la parte que se asemeja a la cabeza se coloca el efecto, luego de realizar el análisis del problema. Con este diagrama se permite la participación de los miembros del equipo con la intención de que cada uno aporte una idea trascendental para luego analizarlo y llegar a la conclusión o efecto de dicho problema.

**Histograma.** Para Cuatrecasas (2012), “un histograma es un gráfico de barras que nos muestra la distribución estadística que presentan los datos” (p. 593). Esta herramienta se emplea para controlar la efectividad de los cambios, teniendo en cuenta el tiempo o período y comprobando los límites establecidos.

**Gráfico de control.** Esta herramienta tiene por objetivo “poner de manifiesto la relación que pueda existir entre dos características de calidad, en función de los valores medidos, al variar ambas en una determinada situación” (Cuatrecasas, 2012, p. 594).

Para este efecto se emplea un gráfico de ejes cartesianos, en las cuales se presenta cada una de las variables. También permite analizar tendencias al igual que estacionalidades en el producto.

**Diagrama de correlación o dispersión.** “Permite identificar la posible interrelación entre dos variables” (López, 2016, p. 87). Al respecto, en este tipo de gráficos se puede apreciar el comportamiento de dos variables en tanto una es independiente y la otra dependiente, si una de ellas sube la otra también sube o viceversa, la idea es identificar si hay algún tipo de relación sea directa o inversa.

**Hoja de control.** De acuerdo a López (2016), “la hoja de control son formatos o modelos especialmente diseñados para recoger información relativa a la actividad, un proceso, un proyecto, etc” (p. 82). Esta herramienta no permite realizar análisis como las otras herramientas, más bien permite obtener datos de forma organizada para ser procesados con otra de las herramientas mencionadas.

**Estratificación de datos.** “La estratificación no es una herramienta en sí misma sino que se trata de un procedimiento consistente en clasificar y mostrar gráficamente una serie de datos disponibles por grupos con características similares” (López, 2016, p. 88). Los autores reemplazan a esta herramienta por el diagrama de flujo.

Finalmente, todas las herramientas son complementarias y se deben interpretar en su conjunto y no de forma aislada, sino que todas tienen una misión que se puede complementar con la interpretación de otra de ellas.

#### **2.2.1.6 Beneficios de la gestión de calidad**

Los beneficios que una empresa puede obtener de la aplicación de los principios de la gestión de calidad son varios y todos ellos contribuyen a la mejora de la organización

en todos sus aspectos, volviéndola una empresa competitiva, aceptada en el mercado, rentable y sostenible en el tiempo.

De acuerdo a abc-calidad (s.f.), los beneficios que aporta un sistema de gestión de calidad se puede apreciar desde dos puntos de vista: el de la organización y el de los clientes.

**Para la organización.** La organización siempre busca obtener el mayor beneficio traducido en rentabilidad para los socios o dueños de la misma, pues precisamente ese es el fin por la que estas organizaciones se forman. Estos beneficios cuando se aplica la gestión de calidad se pueden concretar de las formas que a continuación se explican:

**Se generan las mejoras en los procesos.** Teniendo en cuenta que un proceso es la consecución lógica y encadenada una a otra para obtener un objetivo. Este beneficio implica también la mejora en los manuales que se manejan en la organización, pues en muchas de las empresas no existen manuales y con aplicación de la gestión de calidad se implementan manuales necesarios para un mejor funcionamiento de la organización. Los documentos son herramienta importante en la organización y la organización de estas también repercute en los beneficios de la empresa, pues reduce tiempo y espacio para poder realizar una mejor gestión. Las políticas en una organización se dan de manera escrita o verbal y vienen a ser los lineamientos que permiten a la empresa tomar decisiones precisas, es por ello que con la aplicación de la gestión de calidad estas políticas son evaluadas y mejoradas para alcanzar los objetivos y que además contribuya a la competitividad de la organización.

**Se mejora la organización interna.** Ello se puede apreciar al establecerse una mejor comunicación entre los miembros de la organización con responsabilidades y objetivos

de calidad establecidos. En ese sentido la coordinación entre las áreas se hace más fluida y productiva. Precisamente este aspecto es lo que debe tener la empresa para que el trabajo se realice en equipo, de tal manera que se cree sinergia entre las partes de cada área para alcanzar finalmente el objetivo que las organizaciones se plantean.

**Incremento de la rentabilidad.** La rentabilidad es uno de los aspectos que causa preocupación en los empresarios, pues ellos emprenden una empresa para obtener la mayor rentabilidad posible. Precisamente la gestión de calidad contribuye a obtener ese objetivo, mediante el estudio de procesos, la identificación de los cuellos de botella y la mejora de los mismos, erradicando las mermas y los movimientos, actividades o procesos innecesarios. Todo esto es el efecto de la aplicación de los puntos anteriores.

**Mejora la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.** El cliente de hoy es más exigente que en el pasado y cada vez lo es más. Es por ello que las empresas deben adecuarse rápidamente al mercado, pero también deben anticiparse a este. El mercado con su demanda es para aquellos que se anticipan antes que la competencia y sobre todo tener la capacidad de respuesta inmediata ante requerimientos de la demanda. Todo ello implica capacidad de respuesta rápida de la empresa, atención esmerada al cliente, información precisa acerca de lo que el cliente desea y entregar aquello que se ofrece y no con variaciones que no se contemplaron antes de la compra.

**Mejora la motivación y el trabajo en equipo.** La motivación es uno de los motores que mueven a la personal a continuar incentivado a realizar sus labores, ello contribuye a dar mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Para ello los directivos deben asumir el liderazgo para cumplir los objetivos y llevar a la empresa con una buena dirección. Ello implica que el líder de la empresa aplique

algunas técnicas de motivación, para ello debe identificar las diferentes formas de motivar al personal y cuál es la más adecuada para sus empleados, teniendo en cuenta que cada empleado no va a reaccionar de la misma forma.

**Para los clientes.** Los clientes también se benefician cuando una organización aplica los principios de gestión de calidad, ello implica que el cliente se sienta satisfecho con el servicio y desee seguir comprando el producto o solicitando el servicio de la empresa. Los beneficios que puede percibir el cliente son los siguientes:

**Mejora la imagen de la empresa.** Al demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.

**Refuerza la confianza del cliente.** Al observar que la empresa suministra los productos acordados y los servicios pactados con calidad.

**Mejor posición en el mercado.** Este es un efecto de todo lo anterior, pues el cliente se encargará de que la empresa tenga un buen lugar en el mercado, mediante los comentarios que pueda realizar con otros compañeros o en las redes sociales.

**Fideliza al cliente.** La fidelización es un proceso que puede durar mucho tiempo, pero que a su vez se puede perder en un instante. Ello se debe a que el cliente en la actualidad no es fiel y optará por alguna otra empresa que le de mayores facilidades y se sienta cómodo y satisfecho del producto o servicio que la empresa brinde.

### **2.2.2 Teoría de la formalización**

La formalización es un proceso de largo aliento que el Estado peruano ha tratado de disminuir. Sin embargo esta problemática no es una prerrogativa de nuestro país, sino también se da en todas las economías a nivel mundial en menor o mayor porcentaje.

La Organización Internacional del Trabajo (2013), afirma que la formalización “se delimita como el proceso de incentivar a una micro y pequeña empresa a salir de la informalidad donde cumplirá enteramente los marcos institucionales y legales que rigen al empleo y las empresas” (p.350).

Así también se habla de una economía informal, al respecto Alter (2013), afirma que la economía informal “se refiere a todas las unidades, actividades y trabajadores así definidos, así como su producción. Juntos forman, tanto nacional como mundialmente, la amplia base de la fuerza laboral y la economía” (citado por Noguera, 2017, pág. 12).

**Escuela dualista.** En la época de los 70, los autores Hart 1973, Ilo 1972, Sethuraman 1976 y Tokman 1978, opinaron acerca de la informalidad indicando que “el sector informal de la economía comprende actividades marginales —distintas del sector formal y no relacionadas con él— que proporcionan ingresos a los pobres y una red de seguridad en tiempos de crisis” (citado por Alter, 2013, párr. 10). Esta teoría argumenta que las empresas informales por la condición que tienen están excluidas de las oportunidades que se dan en el mercado donde se desenvuelven, ello se debe al desequilibrio existente entre la tasa de crecimiento de la población y el crecimiento industrial con sus respectivos puestos de trabajo que son limitados. Del mismo modo están las desigualdades entre las capacidades de las personas desempleadas y las oportunidades existentes. Esta teoría afirma que los negocios informales andan divorciados con la formalidad y sus beneficios y conjuntamente con ello el perjuicio que ocasionan a las personas que trabajan en este tipo de unidades. Lo que recomiendan los dualistas es que el Estado les de mayores oportunidades de empleo y

capacitación en temas de gestión empresarial a este grupo de empresas, para que salgan de ese submundo y puedan relacionarse con la formalidad.

**Escuela estructuralista.** Esta teoría aparece a finales de los 70 e inicios de los años 80 y tienen como autores a Moser 1978; Castells y Portes 1989, ellos perciben que “la economía informal como unidades económicas (microempresas) y trabajadores subordinados que sirven para reducir los costos de insumos y de mano de obra, y, de ese modo, aumentan la competitividad de las grandes empresas capitalistas” (párr. 11). Los estructuralistas argumentan que la informalidad es el efecto de los movimientos del sistema capitalista. Es así que las empresas formales en su afán de reducir costos laborales y ser más competitivos y hacerle frente a todas las regulaciones del Estado, es que se sumergen en la informalidad. Esta escuela defiende que la economía informal si se relaciona con la formal y que el Estado debería intervenir para regular a ambas.

**Escuela legalista.** En 1989 Hernando de Soto, afirma lo siguiente: “la economía informal está formada por microempresarios “valientes” que eligen trabajar de manera informal a fin de evitar los costos, el tiempo y el esfuerzo del registro formal, y que necesitan derechos de propiedad para hacer que sus activos sean legalmente reconocidos” (párr. 12). Hernando de Soto argumenta que un sistema hostil hace que los trabajadores y empresas se comporten de esa manera porque piensan que el Estado no les da las garantías suficientes como para poder trabajar en la formalidad. Por otro lado, afirma que las empresas formales se coluden con el Estado para generar barreras y no permitan que las empresas entren al mercado que ellos se encuentran. Para ello De Soto recomienda que el Estado debe reducir las barreras burocráticas y darle facilidades a las empresas para que estas ingresen a la formalidad, dándole las facilidades que ellos requieren para valorar sus activos y su productividad.

**Escuela voluntarista.** Esta escuela manifiesta que los empresarios informales son producto de sus propios intereses, es decir son informales de manera voluntaria sabiendo y teniendo las facilidades de poder hacerlo, prefieren mantenerse evadiendo el pago de impuestos y otros gastos. Los voluntaristas argumentan que los informales son una competencia desleal de los formales porque evitan pagar impuestos y otras regulaciones. Al respecto recomiendan que el Estado debe formalizarlos y ampliar la base fiscal reduciendo de esta manera la competencia desleal.

### **2.2.2.1 Características de la formalización**

Desde el establecimiento de las políticas de formalización y apoyo a la competitividad de las MYPE representada por la Ley 30056 que expresa una serie de ventajas otorgadas a las MYPE. En tal sentido, en la actualidad la formalización tiene tres características que permite que las empresas se formalicen con mayor rapidez y están relacionadas a la capacidad de respuesta, el costo y apoyo al empresario.

**Capacidad de respuesta.** El Estado ha implementado un conjunto de medidas a través de las instituciones públicas para darle al empresario una respuesta rápida y precisa acerca de la formalización y orientación para que decida qué tipo de formalización más le conviene. En tal sentido, se tiene a una de las instituciones donde congrega todos los servicios que le permiten al emprendedor formalizarse en un conjunto de pasos simples, esta institución es el MAP que se encuentran en los diferentes puntos de la ciudad de Lima y provincias. También están otras instituciones de apoyo como el Ministerio de la Producción, el Ministerio de Trabajo, entre otras que contribuyen al objetivo de la formalización.

**Costos.** El empresario siempre se centra en la disminución de los costos, es por ello que el Estado pensando en ello ha procurado disminuir los costos de la formalización haciendo convenios con otras instituciones del Estado y del sector privado que entre todas cooperan para cumplir con el objetivo de la formalización aminorando el costo hasta en un 100%.

**Asesoría empresarial.** Este tipo de asesorías se dan a todo nivel y son implementadas también por un conjunto de instituciones del Estado, entre las más representativas se encuentran el Ministerio de la Producción, Ministerio de Trabajo, INDECOPI y otras que asesoran y capacitan de manera gratuita a los empresarios para que mejoren sus capacidades. Así también existen instituciones privadas que se han unido a dicha causa.

#### **2.2.2.2 Tipos de formalización**

De acuerdo al Ministerio de la Producción (s.f.), la formalización en el Perú se da en cinco dimensiones: formalización tributaria, formalización municipal, formalización legal, formalización laboral y formalización sectorial. Las cuales se explican a continuación.

**Formalización tributaria.** Este tipo de formalización se presenta cuando la empresa decide sacar ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT) su registro único de contribuyente (RUC), registro que es distinto para cada empresa y que también difiere del tipo de empresa (natural y jurídica), en este registro se asigna un número con el que la SUNAT identifica todos los datos de la empresa. A este respecto la empresa puede acogerse a cualquiera de los tres tipos de regímenes que el Estado ha asignado. Se tiene el Régimen Único Simplificado, que es el más simple de

ellos y se implementó para las empresas de ventas en pocos volúmenes y para darle facilidad al contribuyente de que pueda realizar sus declaraciones. También se encuentra el Régimen Especial de Renta, donde no se exige una contabilidad completa pero que se paga gradualmente parte del impuesto y finalmente está el Régimen General de Renta, por lo general es para las grandes empresas porque se tiene una contabilidad completa. En ese sentido, las empresas pueden escoger cualquiera de los regímenes de acuerdo a su condición.

**Formalización municipal.** Consiste en la obtención de una licencia municipal en la municipalidad del sector donde se encuentra la empresa, esta licencia se obtiene conjuntamente con el certificado de defensa civil, el cual es un requisito para obtener la licencia de funcionamiento. A la actualidad no es requisito que la empresa tenga un RUC para que obtenga la licencia. El costo de este documento va a variar de acuerdo al distrito donde se ubique la empresa, pero también de acuerdo al tipo de licencia, es decir si esta es provisional o permanente. Otro de los requisitos que exige la municipalidad es que el lugar donde se desee instalar la empresa cuente con la zonificación adecuada para el tipo de negocio, de lo contrario no podrá obtener dicha licencia.

**Formalización legal.** En cuanto a este tipo de formalización se refiere al tipo de persona que desea ser la empresa. Aquí podemos identificar dos tipos de persona: la persona natural con empresa y la persona jurídica. El empresario tiene la facultad de poder elegir de acuerdo a sus condiciones y objetivos. Si opta por ser persona natural con empresa puede tener algunas limitaciones en caso desee realizar algún tipo de actividad empresarial más compleja. Si opta por ser persona jurídica puede escoger cualquier tipo de las figuras jurídicas existentes como la E.I.R.L., la S.A.C. o la S.A.

con sus diferentes variaciones. Es necesario mencionar que el tipo de persona no depende del tipo de régimen tributario que el empresario escoja, en cualquiera de los tipos de persona puede optar por cualquier régimen tributario.

**Formalización laboral.** Este tipo de formalización consiste en darle formalidad a la relación laboral con los trabajadores, ello implica que se les dé un tratamiento distinto referido a los beneficios que obtienen los trabajadores de la formalidad laboral. las MYPE se pueden formalizar laboralmente previa inscripción en el Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE), aspecto que le ayuda a obtener beneficios adicionales al que ya tiene del sólo hecho de formalizarse

**Formalización sectorial.** Este tipo de formalización sólo se refiere a algunos tipos de empresa, que solicitan un permiso especial para poder funcionar legalmente. En el caso de las boticas, estas deben obtener un certificado de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID).

### **2.2.2.3 Las micro y pequeñas empresas**

La formalización en el Perú es importante porque ayuda a las empresas a salir del anonimato, muchas de las empresas en el Perú trabajan bajo la fachada de una economía subterránea como lo dice Hernando de Soto, esto no ayuda a las empresas a salir adelante, es decir a crecer, a vender más y aun precio de mercado o precio justo, lo que hace ello es que las empresas pierdan dinero, pero también ello es relativo porque al evadir impuestos y no pagar cualquier otro tipo de tributo. La formalización trae grandes ventajas que le permiten a la micro empresa expandirse, crecer y ser competitiva, para ello deben cambiar de filosofía y adoptar una que les permita surgir, sacar de sus mentes el estereotipo de que ser formal se pierde dinero. Con la

formalización las empresas pueden obtener financiamiento para poder crecer, la capacitación también es importante para sus trabajadores, invertir en el capital humano ayuda a que la empresa mejore la calidad de sus productos, adquirir tecnología e innovar es otra de los aspectos importantes de la formalización. Actualmente el Estado cuenta con programas que ayudan a las MYPE a convertirse en proveedores del Estado, pero tienen que formalizarse para acceder a dichos programas y uno de los mejores clientes es el Estado.

#### **2.2.2.4 Las micro y pequeñas empresas**

La Ley N° 30056, define a la micro empresa como “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” (2013, Artículo 5°).

En este sentido se puede concluir que las micro empresas realizan las mismas funciones de las grandes empresas, pero cuya diferencia es el volumen de producción y ventas. Pero realizan sus actividades en los diferentes sectores industriales y empresariales.

#### **2.2.2.5 Características de las MYPE**

De acuerdo a la Ley N° 30056, publicada el 2 de julio de 2013, en su Artículo 5°, menciona algunas características de las empresas para poder clasificarlas como micro, pequeña y mediana empresa, al respecto menciona:

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.

A este respecto se aclara que las Unidades Impositivas Tributarias o UIT a marzo de 2019. De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas, el valor de 1 UIT es de 4,200 soles.

#### **2.2.2.6 El sector farmacéutico en el Perú**

La industria farmacéutica en el Perú es muy lucrativa y tiene gran acogida, aparte de ello es uno de los sectores que hace una gran contribución al Estado. De acuerdo Perú Retails (2017), este sector “genera un valor anual en el PBI peruano de S/ 918 millones de nuevos soles” (párr. 1). Esta industria crece anualmente alrededor del 5% y para 2016 el incremento de las ventas fueron de 11.4% anual.

Sin embargo, a 2019 existen muchas cadenas de farmacias que absorben gran parte del mercado. “Entre las principales empresas con mayor nivel de venta destacan Eckerd Perú (Inkafarma), Cetco (Belcorp), Mifarma, Productos Avon y Farmacias Peruanas (Fasa), que acumulan el 83.8% del total facturado” (Perú Retails, 2017, párr. 6).

Así también, las empresas productoras de medicamentos son cuatro y se encuentran en Lima, abarcando el 60% de la producción nacional y cuya ventas ascienden alrededor de S/ 1,121 millones.

El crecimiento de estos establecimientos va en aumento y la apertura de ellas es cada vez mayor, se encuentran en casi todas las esquinas o barrios de la capital, ellas son pequeñas y grandes que abastecen con productos medicinales a la población

### **2.3 Marco conceptual**

**Calidad.** Es conformidad con los requerimientos.

**Calidad del servicio.** La calidad en el servicio implica crear un valor agregado que es un ingrediente esencial para lograr la competitividad.

**Cliente.** Son todas las personas sobre quienes recaen los procesos y productos de la empresa.

**Servicio.** Es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.

**Sistema de gestión.** La norma ISO 9000:2005 define la gestión de calidad como “un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí”.

**Proceso.** Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico

**Norma ISO: 9001-2015.** Conjunto de normas que contienen principios para mejorar la calidad de una organización.

**Beneficios obtenidos de la gestión de la calidad.** Se refiere al conjunto de beneficios adquiridos por la empresa en el momento de la implementación del sistema.

**Botica.** “La botica es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce la función comunitaria o proporciona servicio sanitario a un paciente ofreciéndole asesoría oportuna y dispensándole medicamentos, etc., fruto de esta asesoría o por

receta del médico y otros productos como productos de cosmética, alimentos especiales, productos de higiene personal, ortopedia” (Negociación MP, 2014, párr. 1).

**Farmacia.** “Son aquellos establecimientos de propiedad de un profesional químico farmacéutico, quien es responsable de su funcionamiento. Este profesional tiene autonomía en la administración, atención, dispensación y consejería al paciente o usuario” (DePerú.com. párr. 6).

**UIT.** Según el Código Tributario, la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es un valor de referencia que puede ser utilizado en las normas tributarias, entre otros.

**Gestión de calidad.** Edward Deming, menciona que la “gestión de calidad es traducir la necesidades futuras de los usuarios en características medibles, sólo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará, la calidad puede ser definida en términos del agente” (Deming, 1989).

**Formalización.** La Organización Internacional del Trabajo (2013), afirma que la formalización “se delimita como el proceso de incentivar a una micro y pequeña empresa a salir de la informalidad donde cumplirá enteramente los marcos institucionales y legales que rigen al empleo y las empresas” (p.350)..

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1 Diseño de la investigación.**

Para este estudio el diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo- cualitativo.

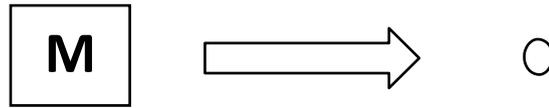
Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encontró dentro de su contexto. Gómez (2006), afirma que “se podría definir como la investigación que se realiza sin variar deliberadamente las variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.100).

Transversal porque se realizó en un determinado tiempo. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Descriptivo porque consistió en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Para Namakforoosh, M. (2005), “la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, cuándo, dónde, cómo y porqué del sujeto de estudio” (p. 91).

Cualitativo porque estudia la realidad en su contexto natural, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas”. Para Blasco y Perez (2007), “En el caso del enfoque cualitativo, el investigador utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes observaciones, historias de vida en las que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas. Así como los significados en la vida de los participantes” (p. 25).

La representación gráfica del diseño fue de la siguiente manera:



Donde:

M : Representa la muestra

O : Representa lo que observamos

### **3.2 Población y muestra.**

#### **3.2.1 Población**

La población para este estudio fue de 24 boticas en la Urbanización Zárate, teniendo en cuenta que sólo se consideró las micro y pequeñas empresa y no las grandes cadenas de boticas y farmacias que también se encuentran en esta área. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

#### **3.2.2 Muestra**

La muestra fue de 24 boticas de Urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho. Para Namakforoosh (2005), “el tamaño de la muestra es resultado de negociar o conciliar dos conceptos: a) la precisión, que requiere una muestra grande y b) las restricciones de costos que obligan a reducir la muestra” (p. 77).

### **3.3 Operacionalización de las variables**

Tabla 1.

*Características de los representantes*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>
Perfil de los empresarios	Es el conjunto de características de los empresarios de las MYPE en estudio.	Edad	Razón: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 20 a 30 años</li> <li>• De 31 a 40 años</li> <li>• Más de 40 años</li> </ul>
		Género	Nominal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Femenino</li> <li>• Masculino</li> </ul>
		Grado de instrucción	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Técnica</li> <li>• Universitaria</li> </ul>
		Cargo en la empresa	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dueño</li> <li>• Administrador</li> </ul>

Tabla 2.

*Características de las MYPE*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>
Perfil de las MYPE	Algunas características de las MYPE	Tiempo de funcionamiento en el mercado	Razón: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 5 años</li> <li>• 6 a 10 años</li> <li>• 11 a más</li> </ul>
		Cantidad de trabajadores	Razón: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 5</li> <li>• 6 a 10</li> </ul>

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	“Es un enfoque sistémico para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa” (Juran, 1990, p. 169).	Planificación de la calidad	Consiste en determinar los objetivos y estrategias para la mejora de la calidad.	Fija objetivos de calidad	Escala de Likert
				Necesidades de clientes	
				Producto	
				Establece controles	
		Control de la calidad	Consisten en plantear los parámetros y puntos de control para la mejora de la calidad.	Evaluación	
				Comparación	
				Actuar	
		Mejora de la calidad	Consiste en identificar los puntos de mejora y aplicar las acciones correspondientes para estandarizarlas.	Infraestructura	
				Necesidades específicas	
				Equipo de trabajo	
				Recursos	
				Motivación	
Formalización	“Se delimita como el proceso de incentivar a una micro y pequeña empresa a salir de la informalidad donde cumplirá enteramente los marcos institucionales y legales que rigen al empleo y las empresas”(OIT, 2013, p. 350).	Tributaria	Es la obtención del registro único de contribuyente.	Nuevo RUS	Escala de Likert
				Régimen Especial	
				Régimen General	
		Municipal	Es la obtención de licencia municipal y certificado de defensa civil.	Licencia Municipal	
				Certificado Defensa Civil	
				Carné de Sanidad	
		Laboral	Es la inscripción en el REMYPE y determinar un tipo de contrato con el trabajador.	Contrato de locación de servicios	
				Contrato de trabajo	
		Legal	Es la elección del tipo de persona empresarial.	Seguridad y Salud Ocupacional	
				Persona natural	
		Sectorial	Se refiere a las empresas que solicitan permisos especiales.	Persona jurídica	
				DIGEMID	

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnica**

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta. Del mismo modo, se hizo uso de fuentes secundarias relacionadas al tema, así también se hizo uso del internet.

De acuerdo Grasso (2006), “la encuesta es un procedimiento que ayuda a recolectar información de un grupo de personas previamente definidas. A través de ella se obtiene información de manera sistemática (p. 13).

#### **Instrumento**

Se confeccionó un cuestionario de 31 preguntas que contenían las variables de investigación de la tesis. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p. 217).

### **3.5 Plan de análisis.**

Luego de recabar los datos mediante el cuestionario, se ingresó a una base de datos en el programa excel y luego se procesó en el programa estadístico SPSS-24. Los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales con sus respectivos gráficos estadísticos, lo cual permitió realizar un análisis descriptivo de las variables en estudio.

### 3.6 Matriz de Consistencia

Tabla 4.

*Matriz de consistencia*

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018?</p>	<p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar las principales características de los representantes de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</p> <p>Determinar las principales características de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de la calidad en las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</p> <p>Determinar las principales características de la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</p>	<p><b>Población:</b> 24 boticas</p> <p><b>Muestra:</b> 24 boticas</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cualitativa</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo, No experimental, Transversal.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta. Fuentes bibliográficas. Internet.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

### 3.7 Principios éticos

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación se explican los principios de ética.

**Protección a las personas.** Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

**Integridad científica.** El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o

perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

**Consentimiento informado y expreso.** La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación.

## IV. RESULTADOS

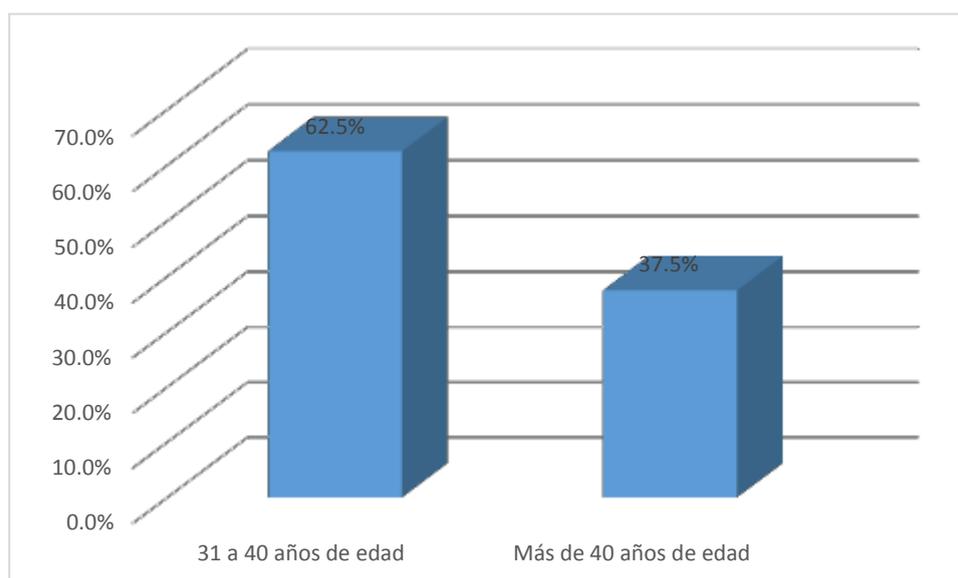
### 4.1 Resultados

Sobre las características de los representantes de las MYPE

Tabla 5.

*Edad de los representantes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 31 a 40 años de edad	15	62.5%	62.5%	62.5%
Más de 40 años de edad	9	37.5%	37.5%	100.0%
Total	24	100.0%	100.0%	



*Figura 1. Edad de los representantes*

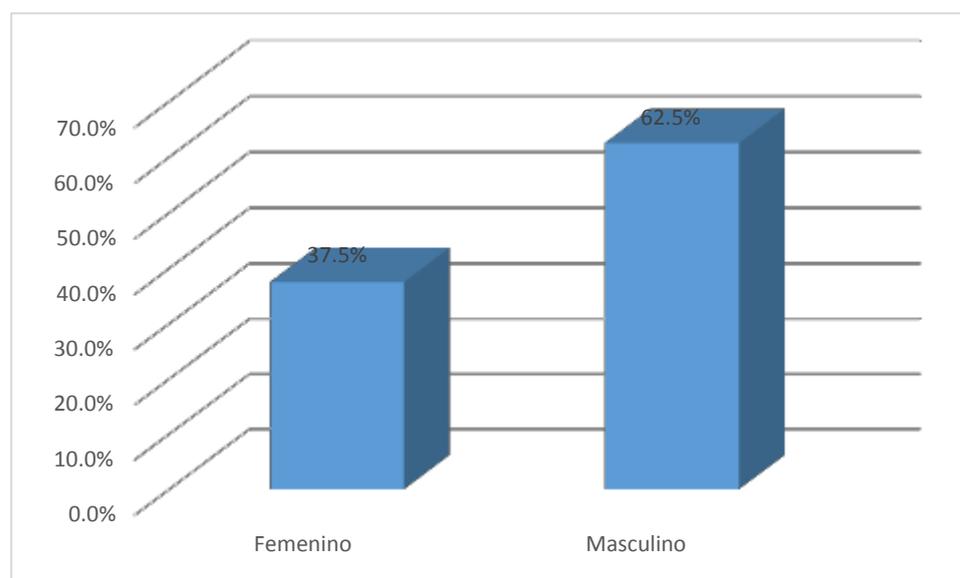
Resultado

El 62.5% de los representantes tienen entre 31 a 40 años de edad y el 37.5% tienen más de 40 años de edad.

Tabla 6.

*Género de los representantes de la MIPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	9	37.5%	37.5%	37.5%
	Masculino	15	62.5%	62.5%	62.5%
	Total	24	100.0%	100.0%	



*Figura 2. Género de los representantes de la MIPE*

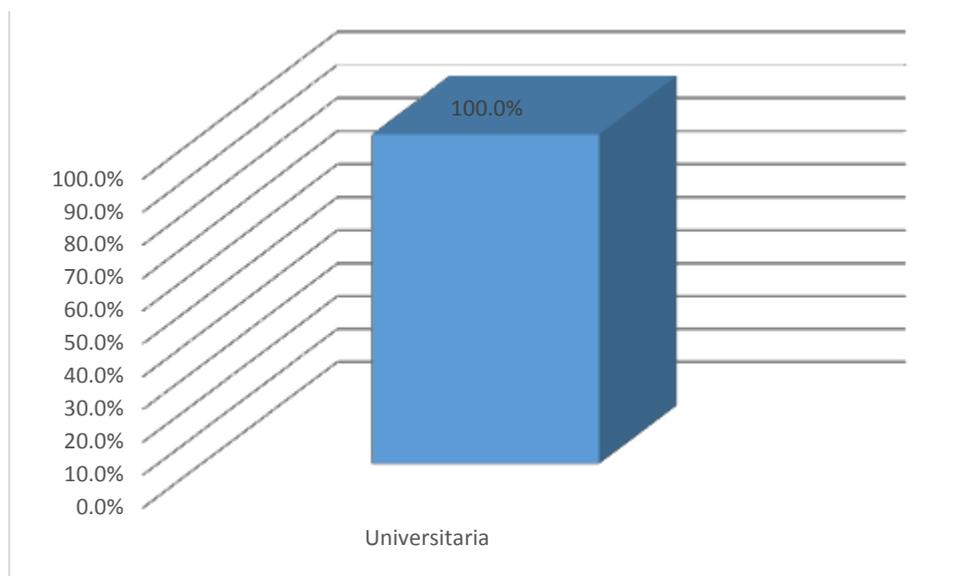
**Resultado**

El 37.5% de los representantes de la MYPE son de género femenino, y el 62.5% de los representantes de la MYPE son de género masculino.

Tabla 7.

*Grado de instrucción de los representantes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitaria	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 3. Grado de instrucción de los representantes*

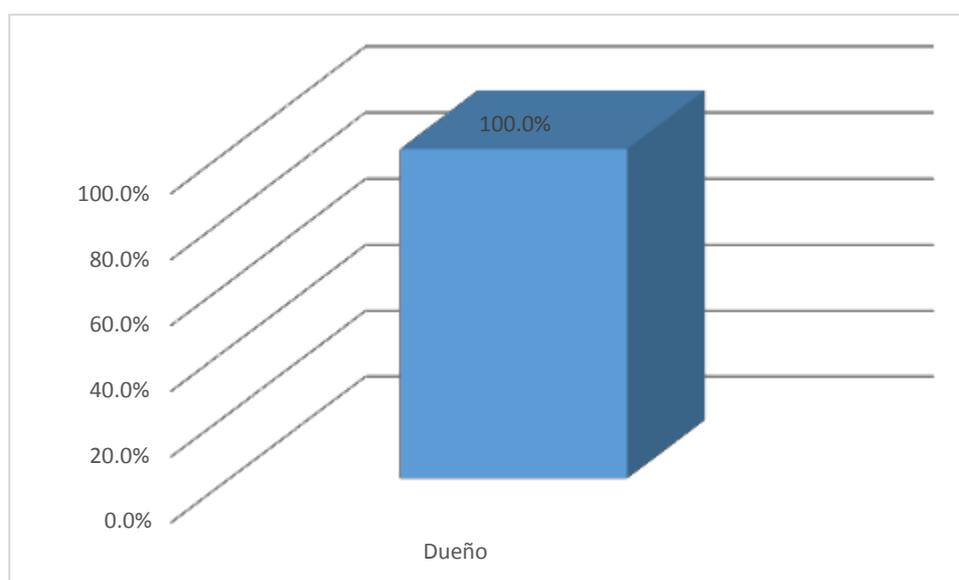
Resultado

El 100% de los representantes cuenta con grado de instrucción universitaria.

Tabla 8.

*Cargo en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 4. Cargo en la empresa*

**Resultado**

El 100% de los encuestados es dueño de la MYPE.

## Características de las MYPE

Tabla 9.

### *Tiempo en el mercado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	9	37.5%	37.5%
	6 a 10 años	10	41.7%	79.2%
	11 a más años	5	20.8%	100.0%
Total	24	100.0%	100.0%	

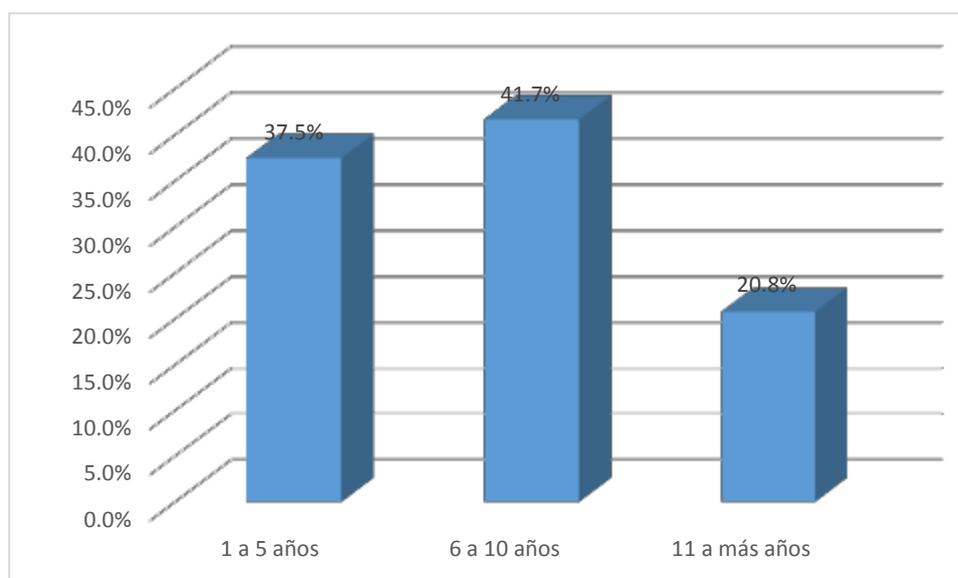


Figura 5. Tiempo en el mercado

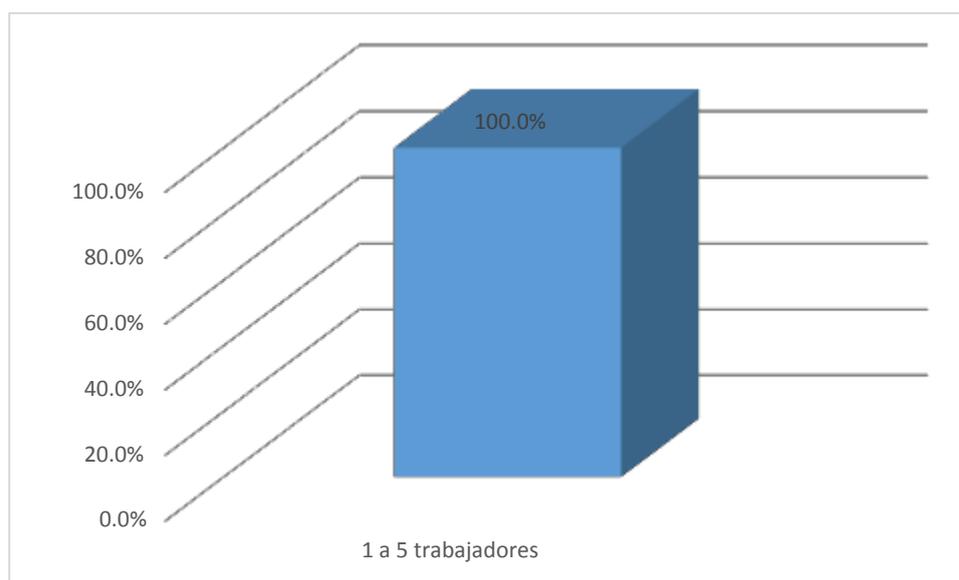
### Resultado

El 37.5% tiene de 1 a 5 años en el mercado, 41,7% tiene de 6 a 10 años y el 20.8% tiene de 11 a más años en el mercado.

Tabla 10.

*Número de trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 6. Número de trabajadores*

Resultado

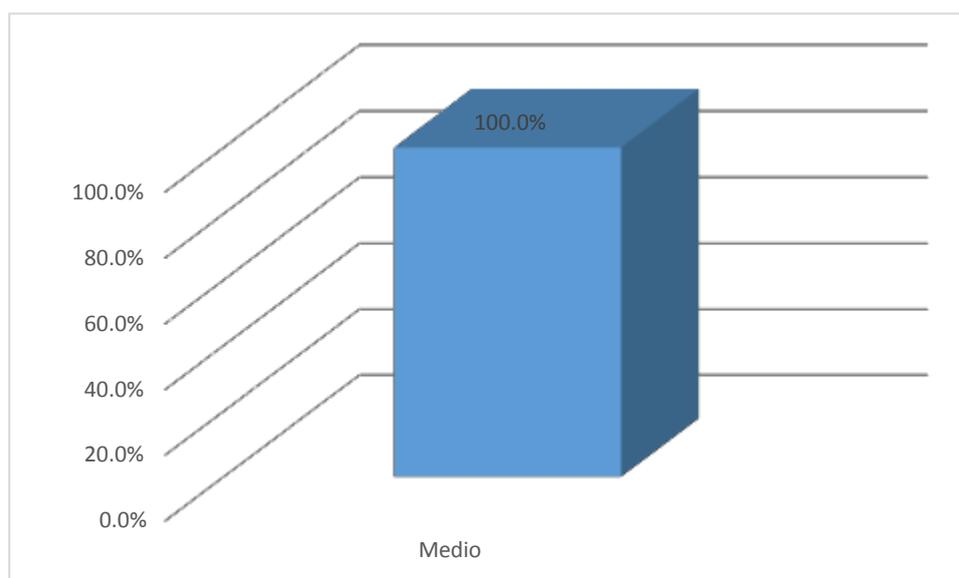
El 100.0% de las empresas tienen de 1 a 5 trabajadores.

## Características de la gestión de calidad

Tabla 11.

*Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 7. Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad*

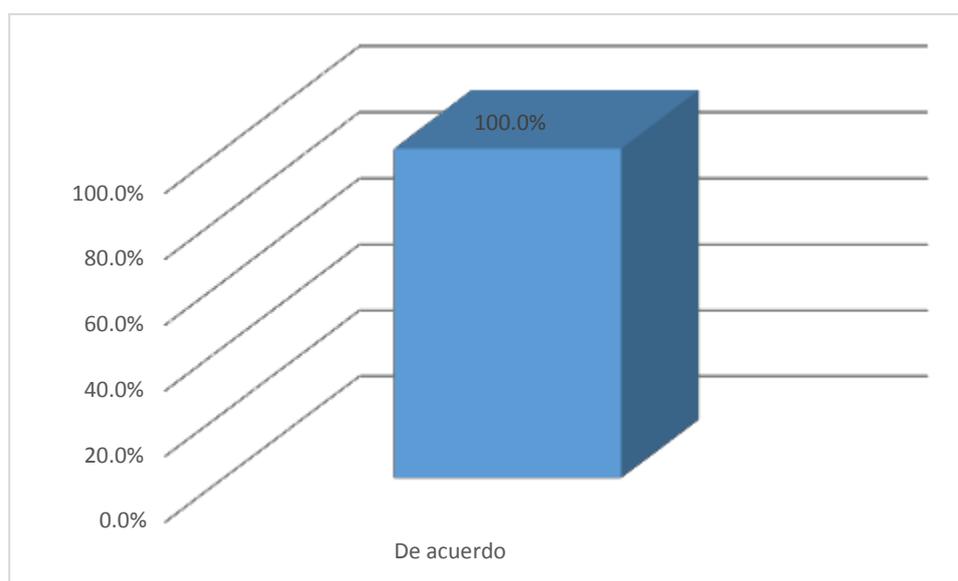
### Resultado

El 100.0% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es medio.

Tabla 12.

*Los objetivos de la calidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 8. Los objetivos de la calidad.*

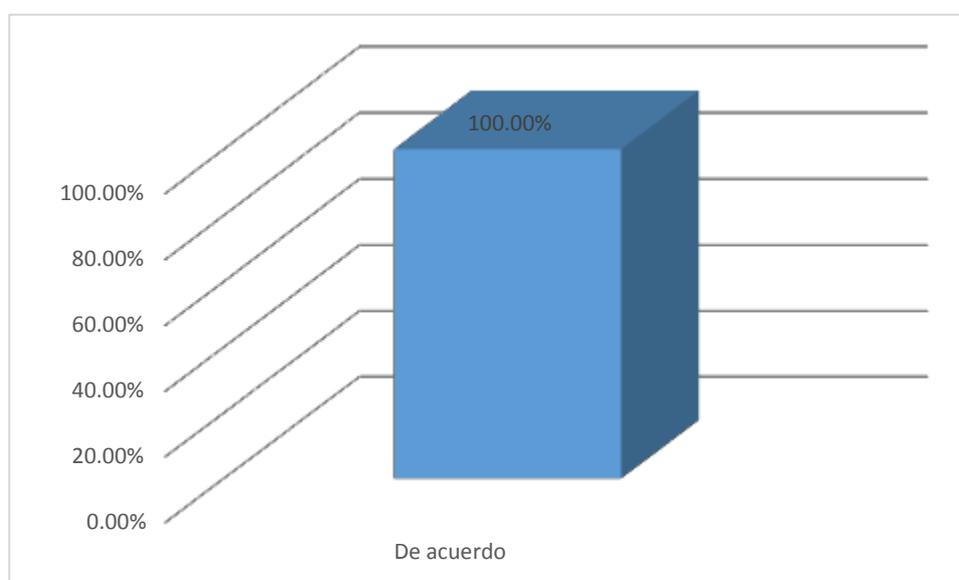
#### Resultado

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas fijan los objetivos de calidad.

Tabla 13.

*Identificación de las necesidades de los clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 9. Identificación de las necesidades de los clientes.*

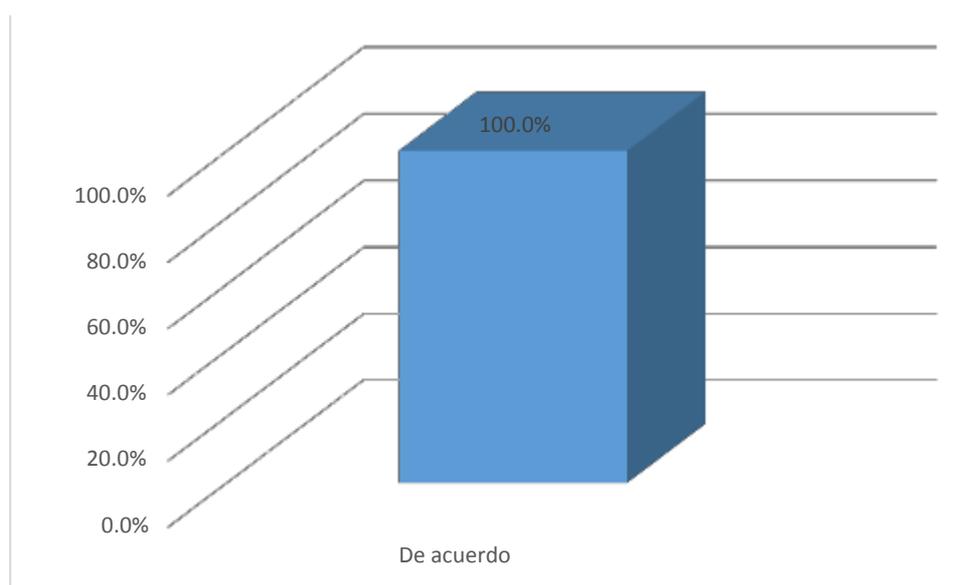
### Resultado

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas identifiquen las necesidades de los clientes.

Tabla 14.

*Servicio de acuerdo a las necesidades del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 10. Servicio de acuerdo a las necesidades del cliente*

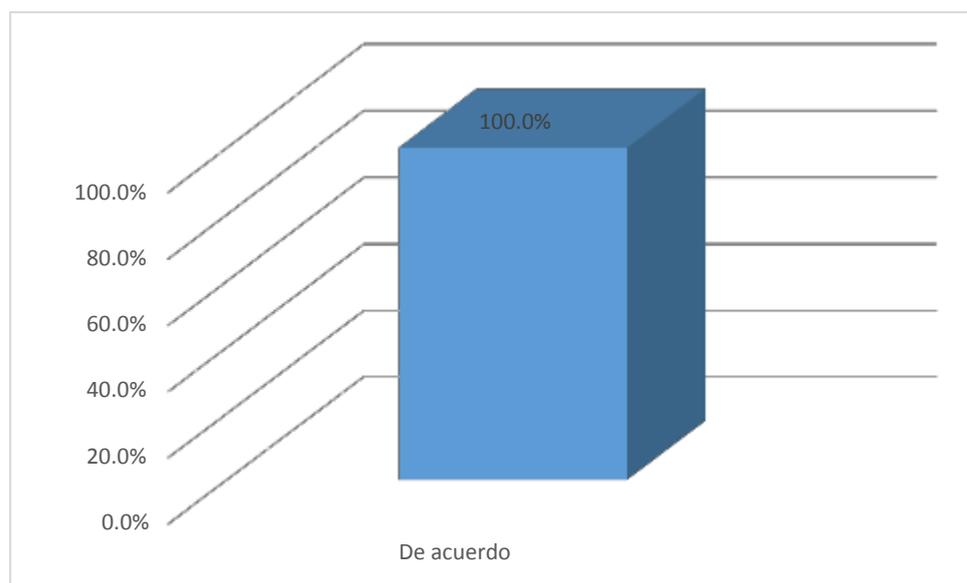
**Resultado**

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las botica cuentan con un servicio de acuerdo a cada cliente.

Tabla 15.

*Establecimiento de los controles en los procesos del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 11.* Establecimiento de los controles en los procesos del servicio

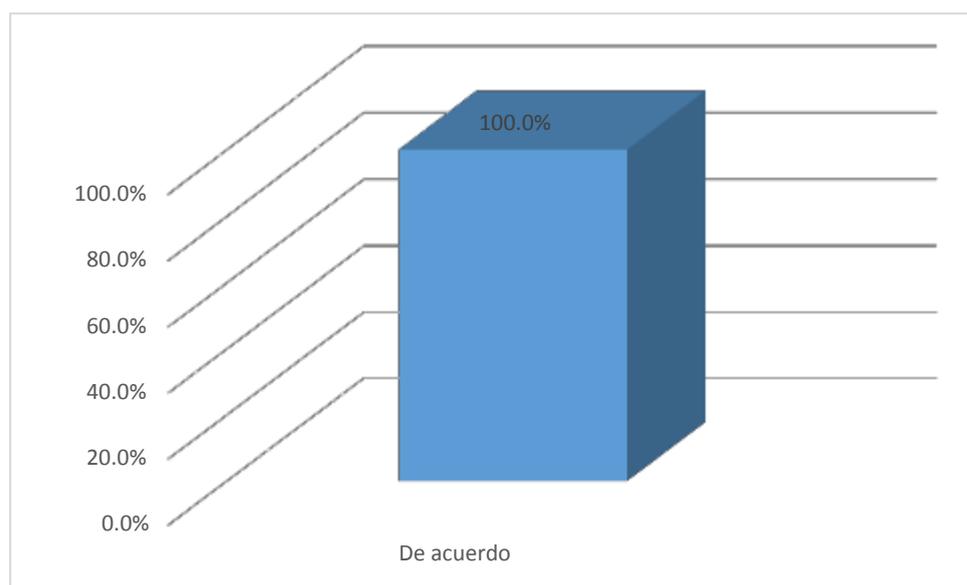
Resultado

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas establece los controles en los procesos del servicio.

Tabla 16.

*Evaluación el comportamiento de la calidad real*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 12.* Evaluación el comportamiento de la calidad real

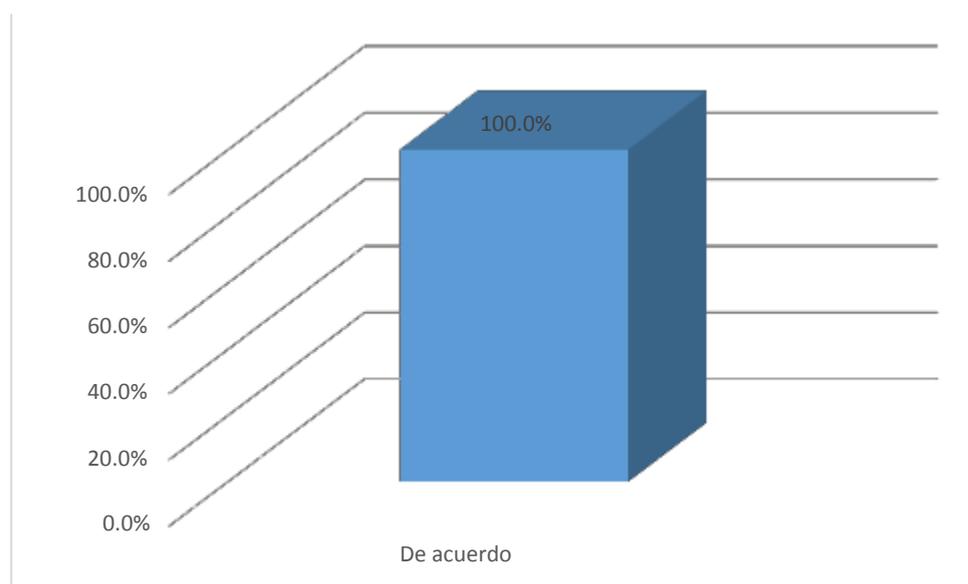
Resultado

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas evalúen el comportamiento de la calidad real.

Tabla 17.

*Comparación del el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 13. Comparación del el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad*

**Resultado**

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas comparen el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad.

Tabla 18.

*Acciones para erradicar las diferencias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	16	66.7%	66.7%	66.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	33.3%	33.3%	100.0%
Total	24	100.0%	100.0%	

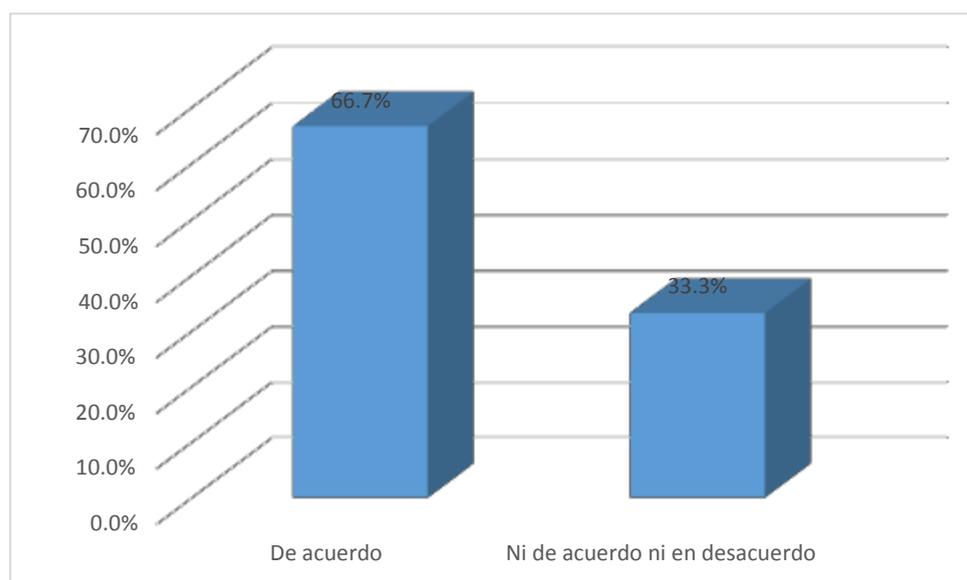


Figura 14. Acciones para erradicar las diferencias

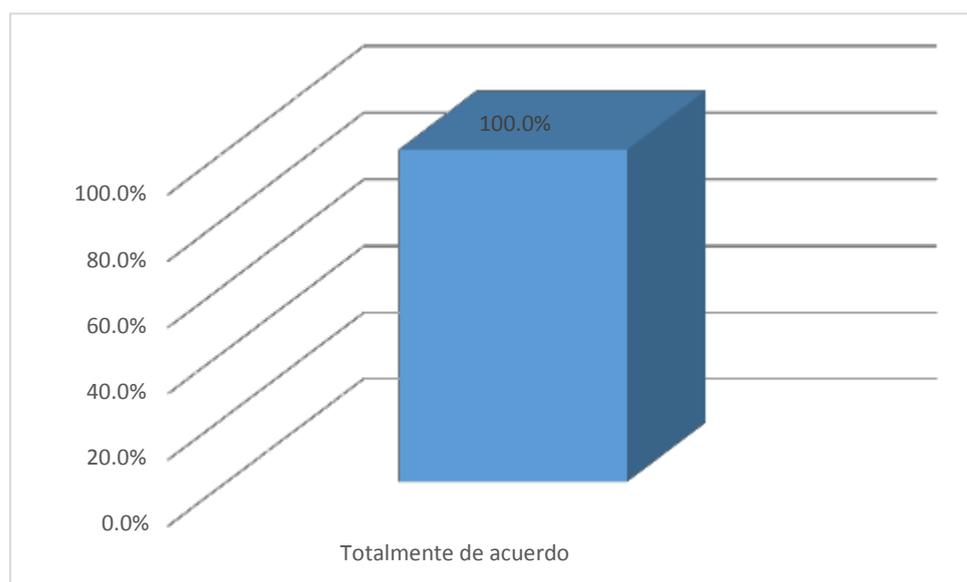
Resultado

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas realicen acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos.

Tabla 19.

*Infraestructura para el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 15. Infraestructura para el servicio*

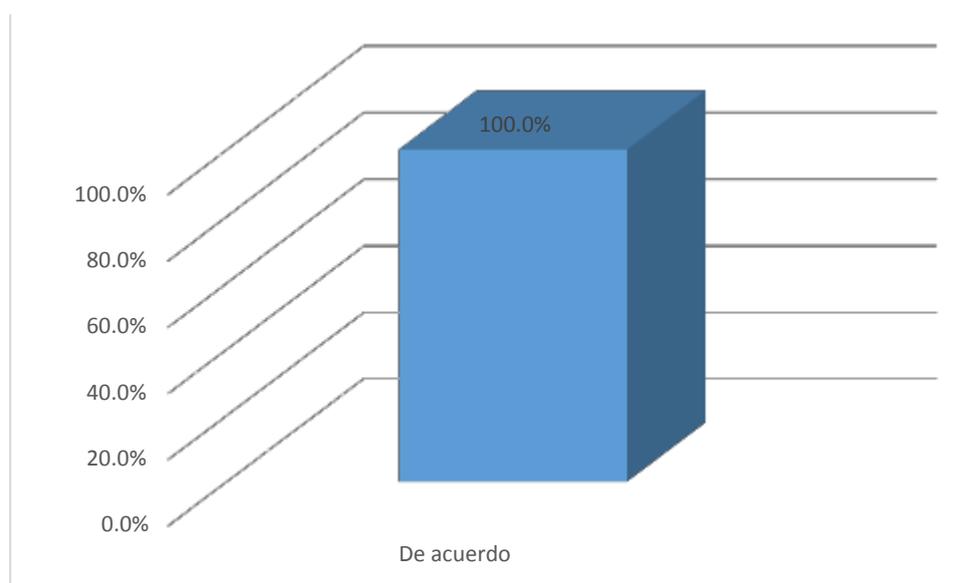
Resultado

El 100.0% de los encuestado están totalmente de acuerdo que las boticas cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio.

Tabla 20.

*Necesidades el cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 16. Necesidades el cliente*

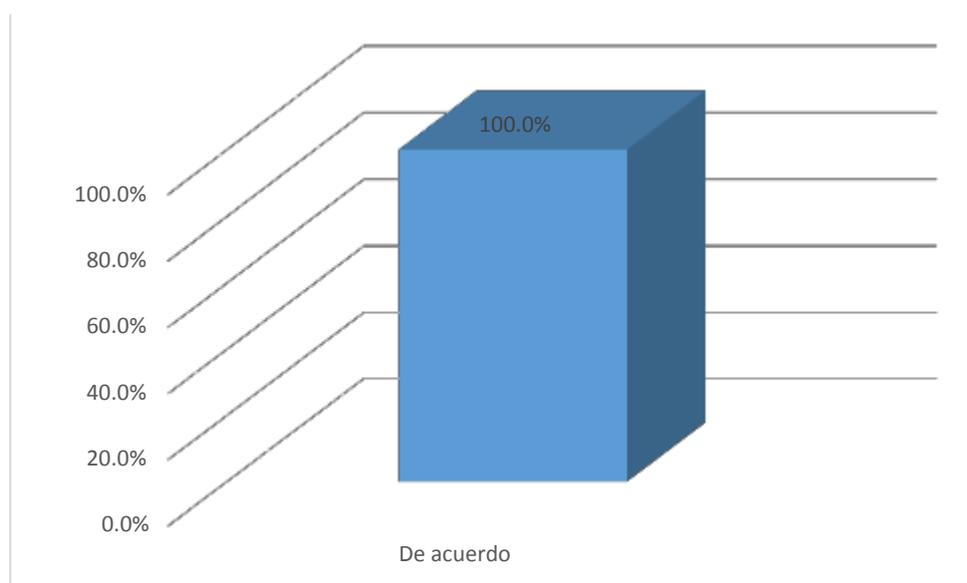
**Resultado**

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas identifican las necesidades específicas de los clientes para mejorar.

Tabla 21.

*Equipo especializado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 17. Equipo especializado*

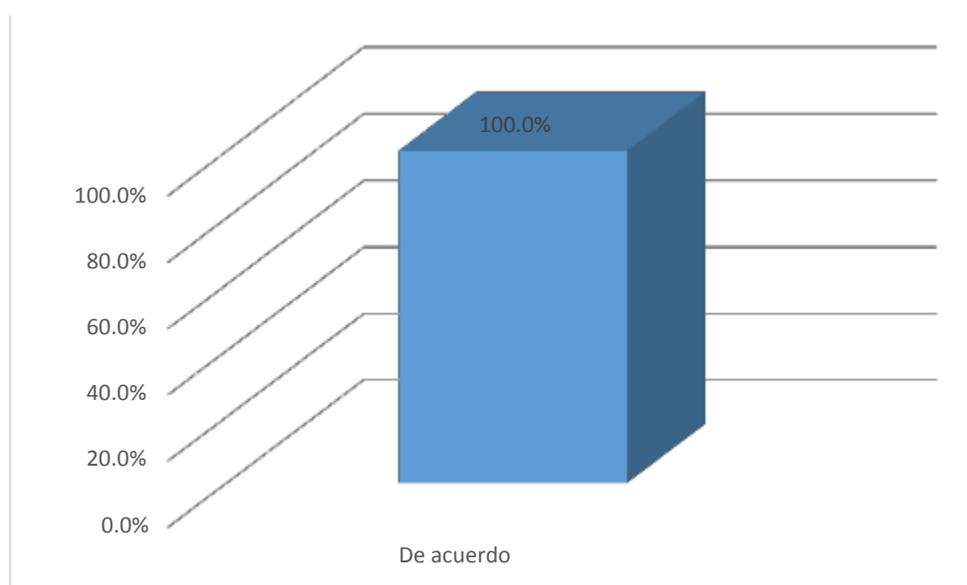
Resultado

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas asignen un equipo especializado para concretar la mejora del servicio.

Tabla 22.

*Recursos necesarios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 18.* Recursos necesarios.

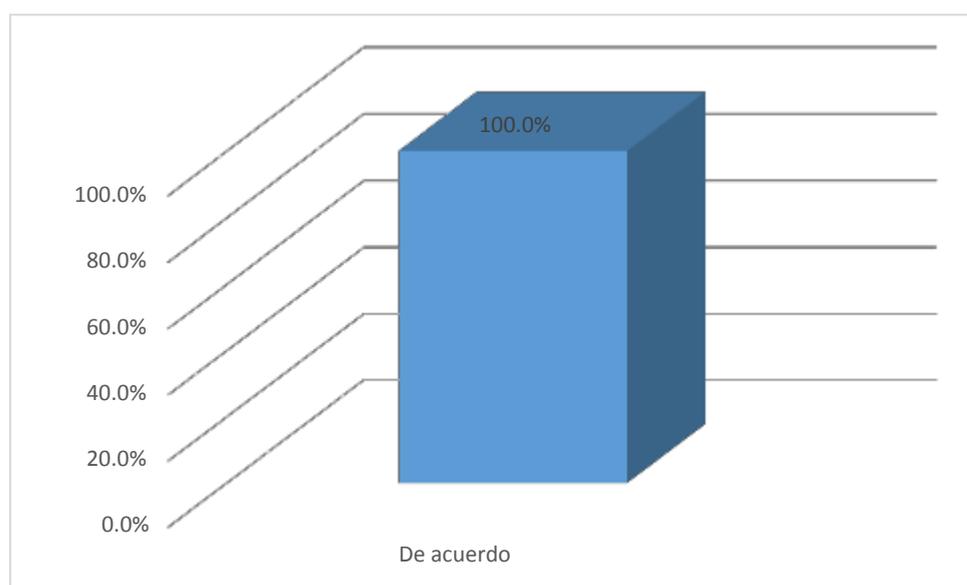
Resultado

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas proporcionen los recursos necesarios para la mejora del servicio.

Tabla 23.

*Motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 19. Motivación*

**Resultado**

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas motivan a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio.

Tabla 24.

*Capacitación al personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%

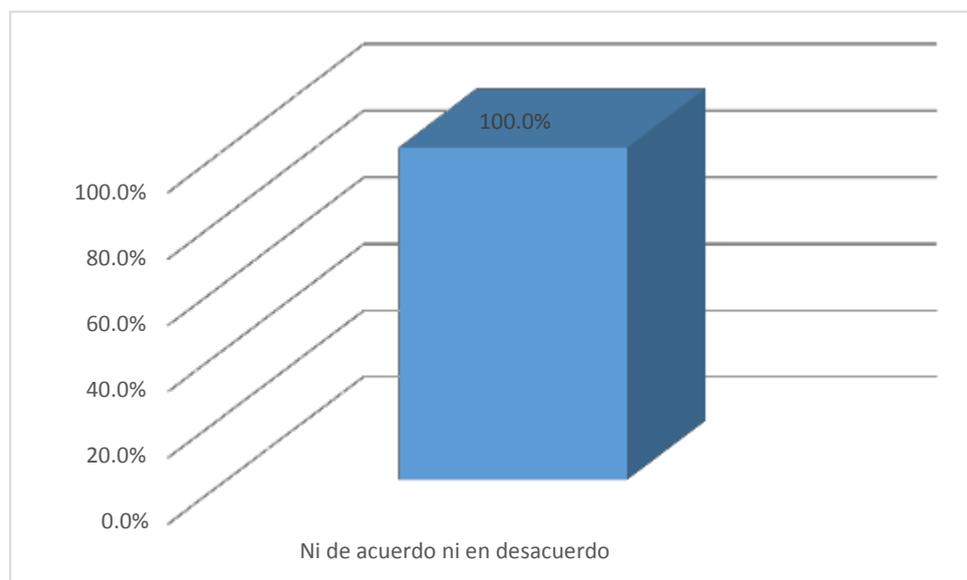


Figura 20. Capacitación al personal

Resultado

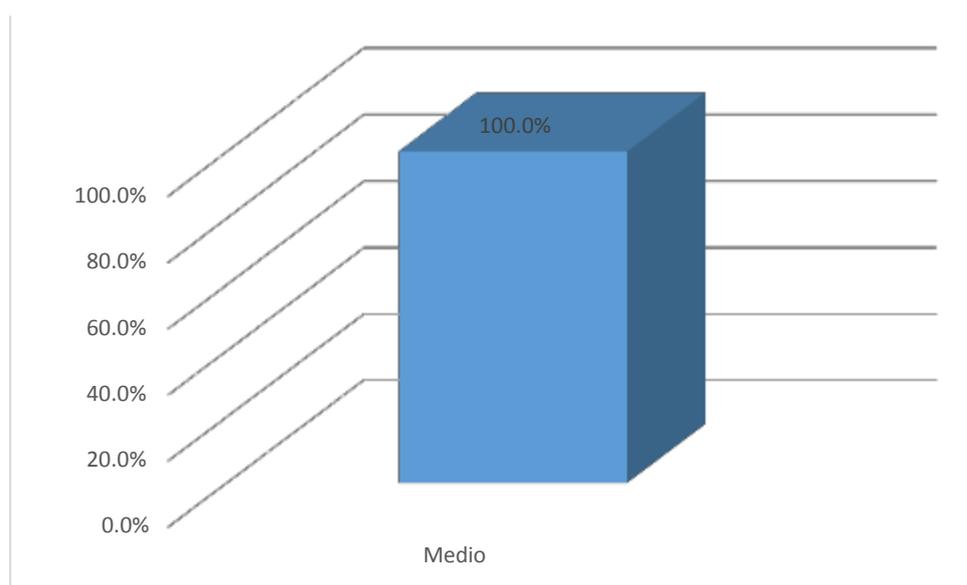
El 100.0% de los encuestado están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las boticas capaciten al personal para obtener resultados óptimos en la mejora.

## Características de la formación de las MYPE

Tabla 25.

*Valores porcentuales del nivel de la formalización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 21. Valores porcentuales del nivel de la formalización*

### Resultado

El 100.0% de las empresas tiene un nivel medio de formalización.

Tabla 26.

*Régimen único simplificado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%

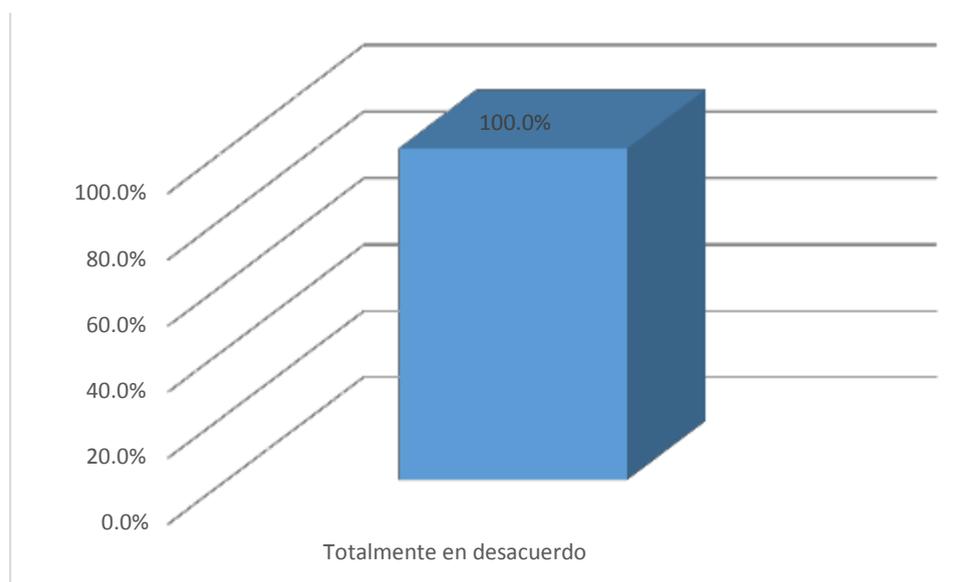


Figura 22. Régimen único simplificado

Resultado

El 100.0% ésta totalmente en desacuerdo en que las boticas se encuentran en el Régimen único simplificado.

Tabla 27.

*Régimen especial de renta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	66.7%	66.7%	66.7%
Válido Totalmente en desacuerdo	8	33.3%	33.3%	100.0%
Total	24	100.0%	100.0%	

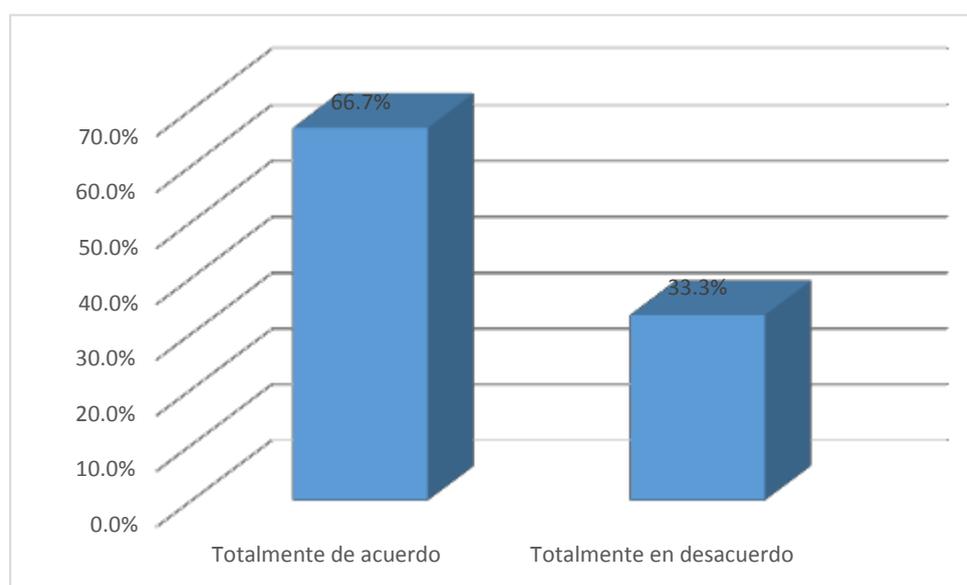


Figura 23. Régimen especial de renta

Resultado

El 67.7% ésta totalmente de acuerdo y el 33.3% ésta totalmente en desacuerdo en que las boticas están en el régimen especial de renta.

Tabla 28.

*Régimen general de renta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente de acuerdo	8	33.3%	33.3%	33.3%
Totalmente en desacuerdo	16	66.7%	66.7%	100.0%
Total	24	100.0%	100.0%	

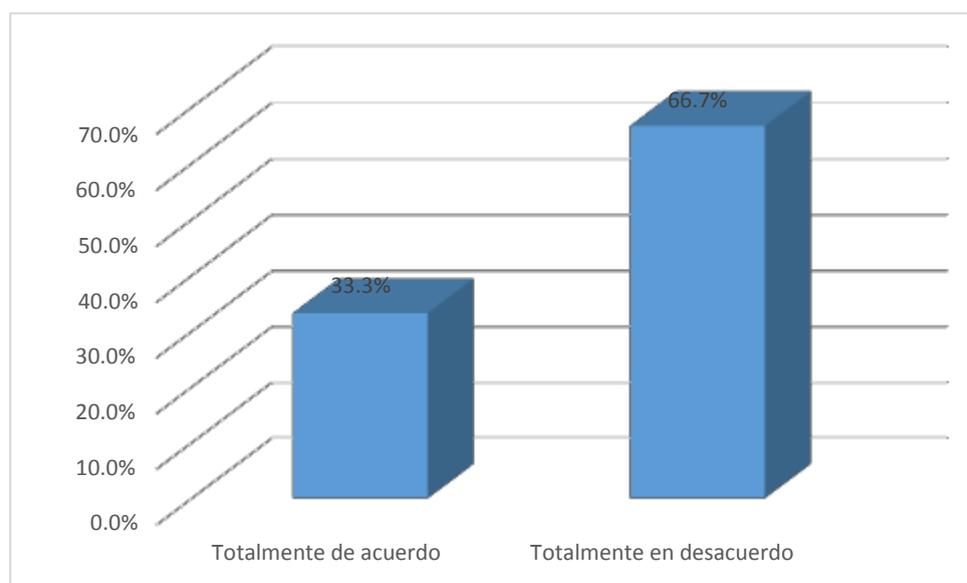


Figura 24. Régimen general de renta

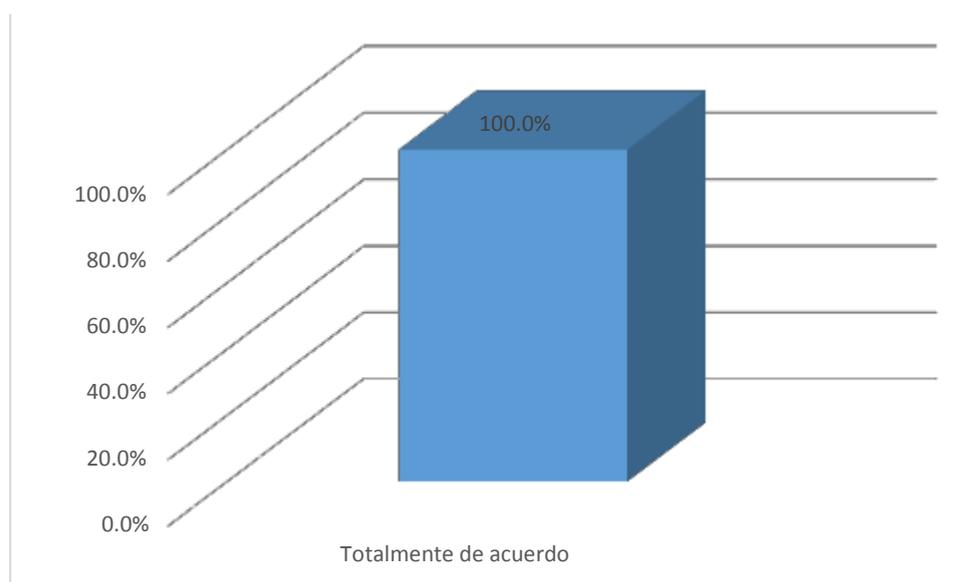
Resultado

El 33.3% ésta totalmente de acuerdo y el 66.7% ésta totalmente en desacuerdo en que las boticas están en el régimen general de renta.

Tabla 29.

*Licencia de funcionamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 25.* Licencia de funcionamiento.

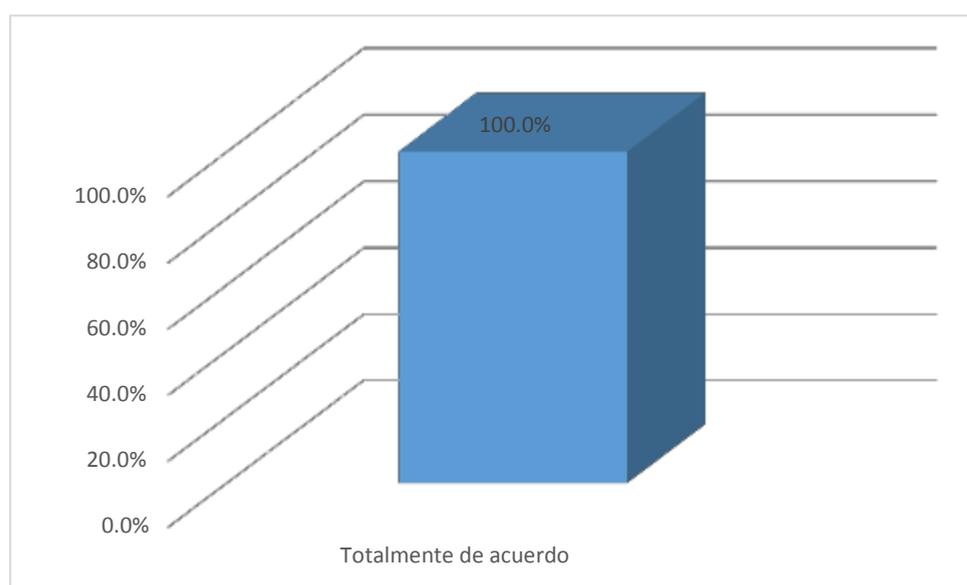
**Resultado**

El 100.0% ésta totalmente de acuerdo que las boticas cuentan con licencia de funcionamiento.

Tabla 30.

*La botica cuenta con certificado de defensa civil.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 26. La botica cuenta con certificado de defensa civil.*

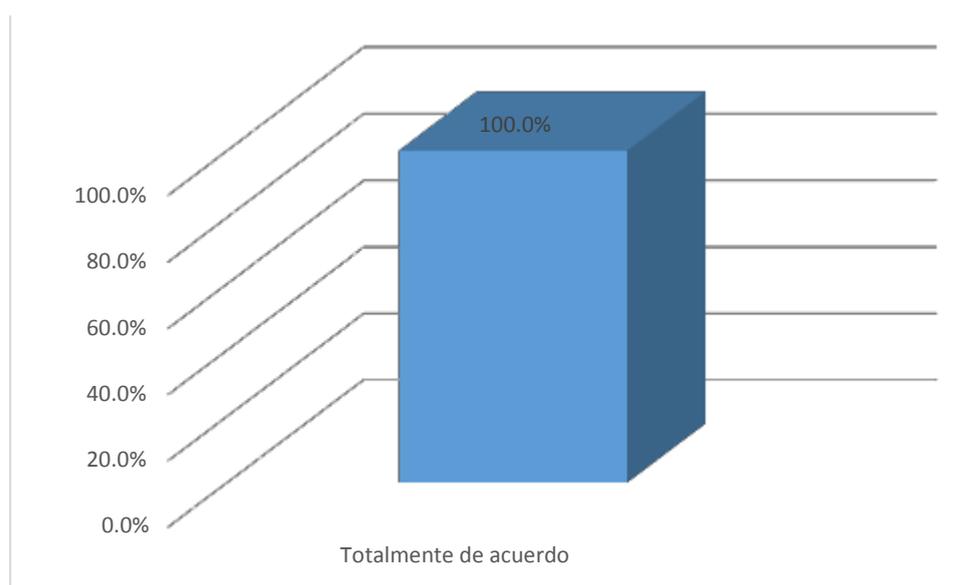
### Resultado

El 100.0% ésta totalmente de acuerdo que las boticas cuentan con certificado de defensa civil

Tabla 31.

*Carnet de sanidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 27. Carnet de sanidad.*

Resultado

El 100.0% ésta totalmente de acuerdo que Los trabajadores cuentan con carné de sanidad.

Tabla 32.

*Régimen de locación de servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	13	54.2%	54.2%	54.2%
Válido Totalmente en desacuerdo	11	45.8%	45.8%	100.0%
Total	24	100.0%	100.0%	

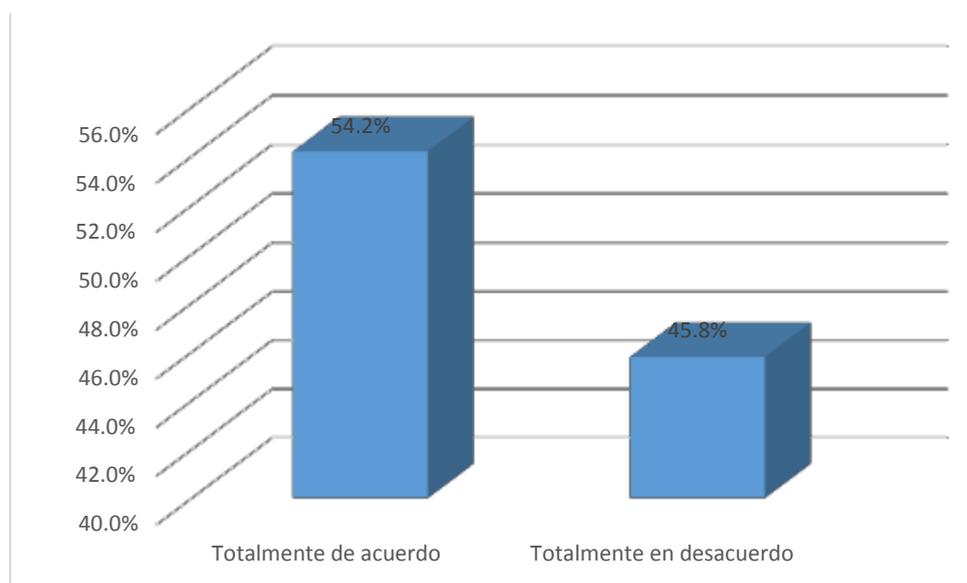


Figura 28. Régimen de locación de servicios.

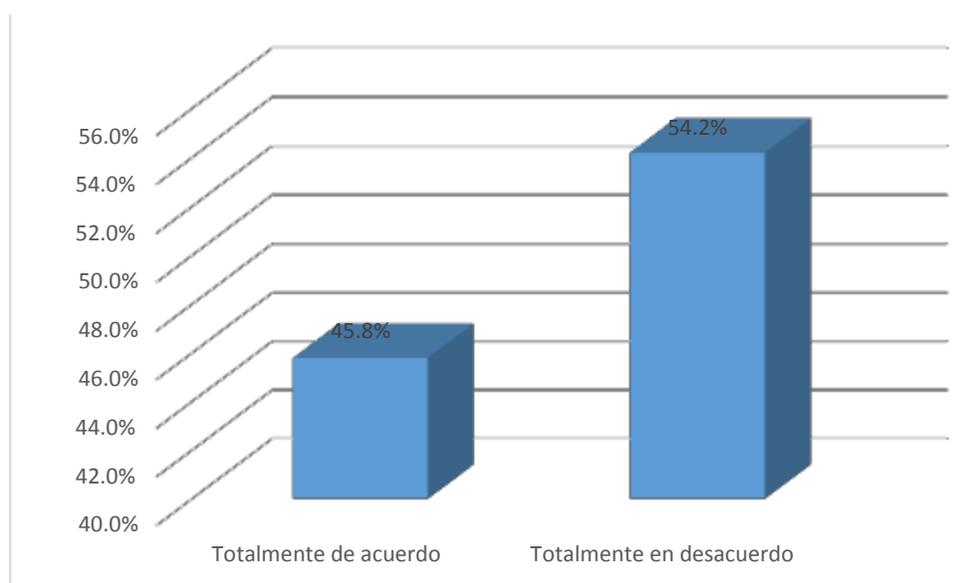
Resultado

El 54.2% ésta totalmente de acuerdo que Los trabajadores están contratados bajo el régimen de locación de servicios y el 45.8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 33.

*Régimen de contrato fijo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	45.8%	45.8%
	Totalmente en desacuerdo	13	54.2%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%



*Figura 29. Régimen de contrato fijo.*

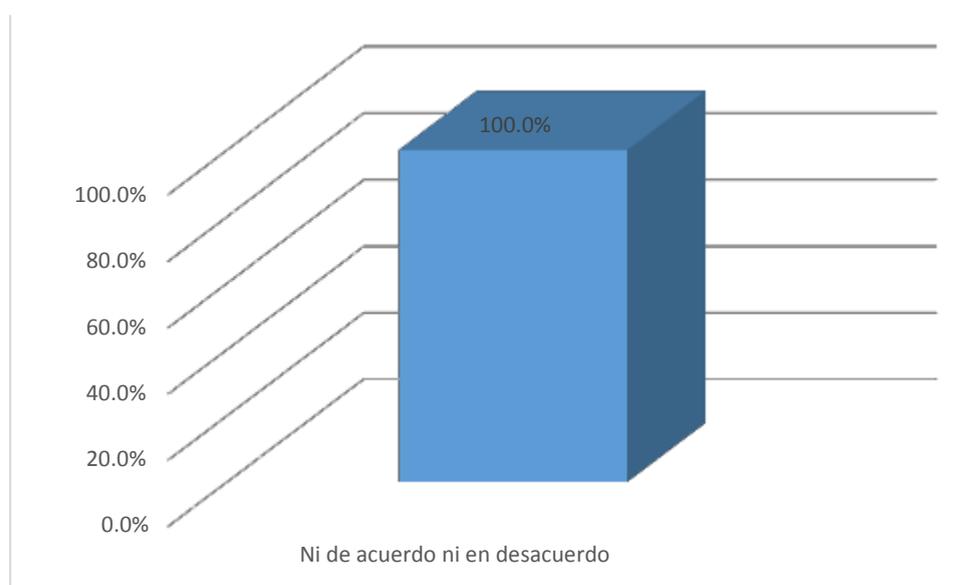
**Resultado**

El 45.8% ésta totalmente de acuerdo que Los trabajadores están contratados bajo el régimen de contrato fijo y el 54.2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 34.

*Sistema de seguridad y salud ocupacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 30. Sistema de seguridad y salud ocupacional*

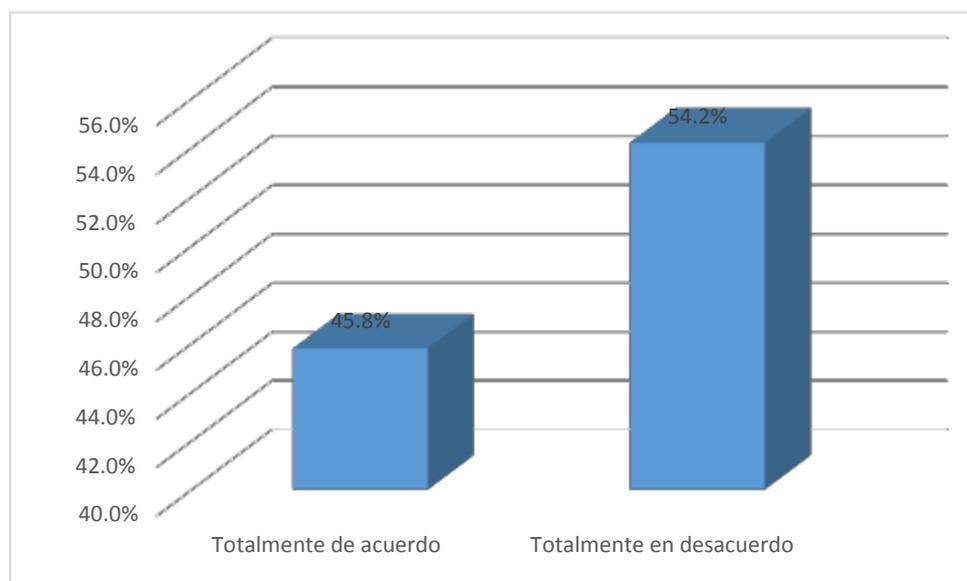
Resultado

El 100.0% ni está de acuerdo ni en desacuerdo, que Las boticas cuentan con el sistema de seguridad y salud ocupacional.

Tabla 35.

*Formalizada como persona natural.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	45.8%	45.8%
	Totalmente en desacuerdo	13	54.2%	100.0%
	Total	24	100.0%	



*Figura 31.* Formalizada como persona natural.

## Resultado

El 45.8% están totalmente de acuerdo y el 54.2% totalmente en desacuerdo que las boticas están formalizadas como persona natural.

Tabla 36.

*Formalizada como persona jurídica.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	13	54.2%	54.2%
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	45.8%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%

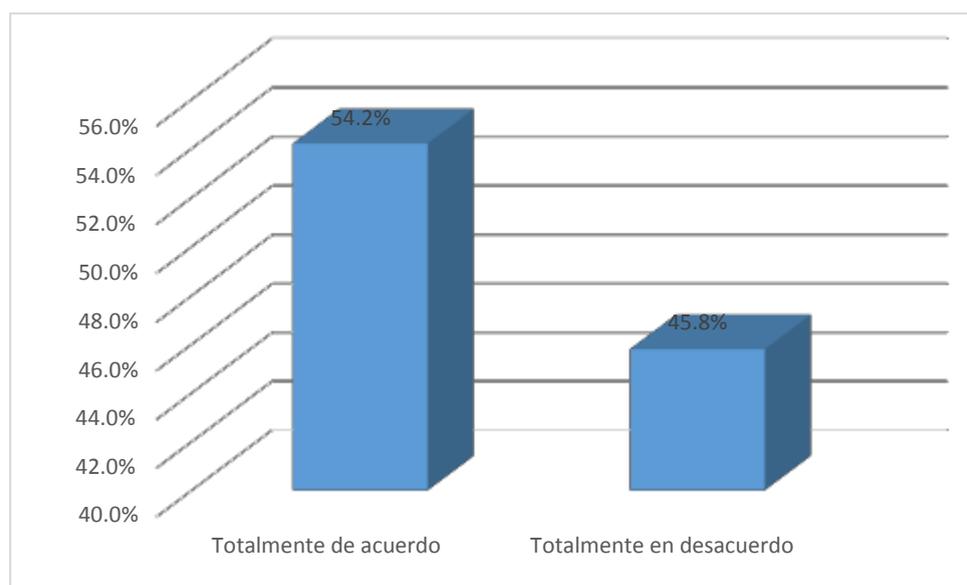


Figura 32. Formalizada como persona jurídica.

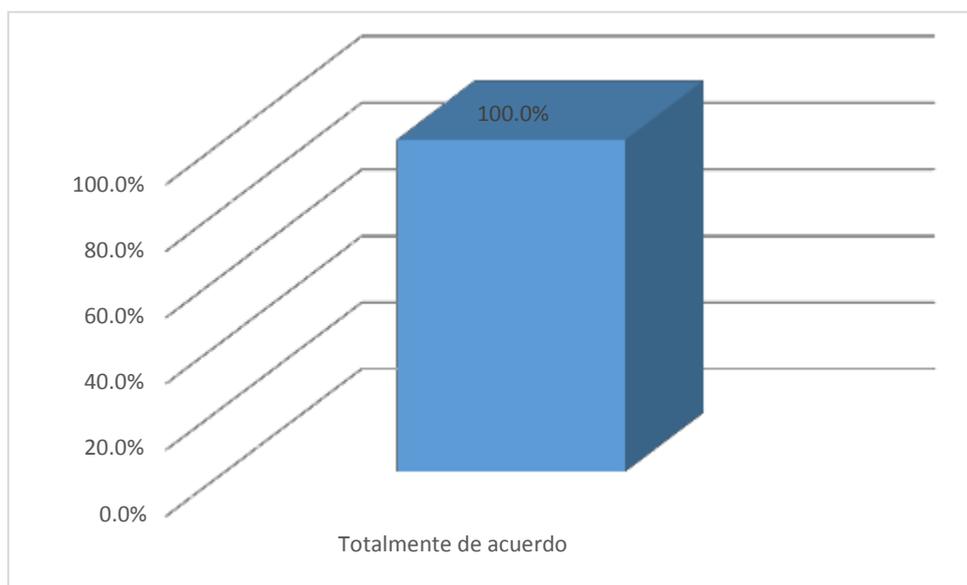
### Resultado

El 54.2% están totalmente de acuerdo y el 45.8% totalmente en desacuerdo que las boticas están formalizadas como persona jurídica.

Tabla 37.

*Certificado de la DIGEMID.*

Válido	Totalmente de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		24	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 33. Certificado de la DIGEMID.*

Resultado

El 100.0% está totalmente de acuerdo que las boticas cuentan con el certificado de la DIGEMID.

## **4.2 Análisis de resultados**

### **Sobre las características de los representantes de las MYPE**

El 55.6% de los representantes de las boticas tienen más de 41 años de edad. Este resultado es parecido al reportado. Un reporte similar es el que registra Aliaga (2017), quien en su investigación menciona que el 50% de los encuestados tienen entre 45 a 64 años de edad.

El 62.5% de los representantes de la MYPE son de género masculino, ello talvés se deba a que los dueños sean químicos farmacéuticos o están relacionados de alguna forma a la medicina. Aliaga (2017), reporta un resultado totalmente contrario y menciona que el 66.7% de los empresarios son de sexo femenino.

El 100% de los representantes cuenta con grado de instrucción universitaria, como se puede apreciar en este resultado que las personas que dirigen estas organizaciones tienen una preparación universitaria talvez se relacione al hecho de que estén relacionados con la medicina o sean químicos farmacéuticos. A diferencia de Aliaga (2017), que registra que el 67% son de nivel técnico, resultado contrario al obtenido en esta investigación.

El 100% de las personas encuestadas fueron dueños de la empresa, ello demuestra la coherencia de las respuestas anteriores, que finalmente esta tiene relación con las anteriores al determinar que son dueños de la botica.

### **Sobre las características de las MYPE**

De acuerdo a los resultados registrados en la investigación se tiene que el 41.7% de las empresas se encuentra en el mercado entre 6 a 10 años, lo que permite inferir que las

boticas de esta zona de la Urbanización Zárate se han mantenido en el tiempo, como se sabe ningún negocio es sostenible sino tiene demanda y al parecer estos negocios sí lo tienen. Resultado adverso al obtenido por Aliaga (2017), quien registra que el 75% de las empresas de su estudio tienen entre 1 a 3 años de funcionamiento en el mercado.

Sobre la cantidad de trabajadores que tienen las boticas, el 100% de ellas han respondido que tienen entre 1 a 5 trabajadores, respuesta coherente porque las boticas solo requieren de una a dos personas para la atención y la representación y uno de ellos debe ser un químico farmacéutico. Al respecto Aliaga (2017), reporta un resultado parecido al registrar que el 93% de las empresas tienen entre 1 a 3 trabajadores.

### **Sobre las características de la gestión de calidad de las MYPE**

Los representantes de las boticas perciben que en cuanto a la gestión de calidad el 100% considera que es de nivel medio, como se puede apreciar en la respuesta que no consideran como de nivel alto la gestión de calidad y ello se debe a que las organizaciones de este estudio no se encuentran al cien por ciento preparadas como para cumplir con todos los principios de una gestión de calidad. Al respecto Sierra (2014), también registra que el 100% de farmacias tienen un nivel de calidad avanzado

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas fijan los objetivos de calidad, ello demuestra que tienen la predisposición de hacer las actividades teniendo en cuenta la gestión de calidad en su servicio, teniendo en cuenta que este negocio es más que todo servicio y atención al cliente.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas identifiquen las necesidades de los clientes, para una empresa que se enfoca en una atención de calidad,

es importante que se preocupe en que es lo que debe saber acerca de sus clientes, ello implica identificar sus necesidades para encontrar la manera de satisfacerlas.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las botica cuentan con un servicio de acuerdo a cada cliente, es decir que se preocupan por la necesidades del cliente y su atención dentro de lo posible es de forma personalizada.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas establecen los controles en los procesos del servicio. Si se plantean objetivos para mejorar la calidad, también es coherente que hayan acciones de control de dichas actividades para corroborar que todo este yendo por el camino correcto, es por ello que los puntos de control de implementan teniendo en cuenta cuáles son los puntos más propensos de errores. Al respecto Urbina (2015), anota que el 100% de las empresas llevan un control acerca de la caducidad de los medicamentos.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas se preocupan por evaluar el comportamiento de la calidad real. Ello se debe porque el punto más complicado en la planificación es la puesta en práctica de todos los objetivos planificados y todo aquellos que se planteado no se cumpla en la realidad.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas comparen el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad, esta actividad precisamente es parte del control que debe realizar las empresas que se plantean objetivos de calidad, como se comentaba líneas arriba los resultados pueden ser distintos a los objetivos, es por ello que la empresa también deben contar con planes de contingencia.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas posteriormente a la identificación de errores en el proceso, realicen acciones para erradicar las diferencias

entre lo real y los objetivos. Es decir de todos los errores encontrados primero se hace un análisis del tipo de error para posteriormente eliminarlo mediante las acciones de mejora. Esta actividad transmite confianza tanto a los trabajadores pero principalmente a los clientes, para lo cual Bofill, López y Murguido (2016), explica muy bien en su investigación al registrar que el 70% de las farmacias perciben que la fiabilidad en el servicio es la dimensión más importante.

El 100.0% de los encuestado están totalmente de acuerdo que las boticas cuentan con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio. Esta infraestructura se refiere a todo lo que la botica necesita para realizar un buen servicio. Es decir, las vitrinas, el espacio, los estantes, los equipos para conservar las medicinas en una temperatura adecuada, etc. Al respecto Bofill, López y Murguido (2016), registra que el 70% de las empresas perciben que en la infraestructura tienen deficiencias, resultado adverso al registrado en esta investigación. En el caso de Arrascue y Segura (2016), manifiesta que las empresas de su estudio si cuentan con estructura centrada en la buena atención al cliente.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas identifican las necesidades específicas de los clientes para mejorar. Si bien es cierto las empresas pueden identificar las necesidades generales de los clientes tal como se hace en el proceso de planificación. En esta etapa se determinar de manera más minuciosa la actividad para identificar de manera específica las necesidades de cada cliente para poder dar un servicio personalizado, porque en la actualidad esa es la tendencia. Al respecto Arrascue y Segura (2016), reportan que el 100% de las farmacias realizan una atención personalizada a sus clientes.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas asignen un equipo especializado para concretar la mejora del servicio. En respuesta es necesario analizar y aclarar que siendo una micro empresa no cuentan ni con el presupuesto ni con el personal adecuado como para poder encargar de manera específica esta actividad, razón por la cual se entiende que se refiere que las personas de atención al cliente y quienes estén en contacto con el cliente sean quienes realicen esta actividad. Sobre este punto Aliaga (2017), afirma que el 75% de las empresas de su estudio tienen un equipo para dar un buen servicio al cliente.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas proporcionen los recursos necesarios para la mejora del servicio. Ello se refiere a los recursos disponibles, teniendo en cuenta que estos recursos son escasos sobre todo para las empresas de estas dimensiones, las MYPE tratan de ser eficientes con el uso de los recursos por lo que se entiende que el recurso que emplean son los mismos empleados.

El 100.0% de los encuestado están de acuerdo que las boticas motivan a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio, precisamente en esta pregunta es que se confirma lo que anteriormente se comentaba en las preguntas anteriores, que las empresas de esta envergadura emplean mucho a su personal para cumplir los objetivos.

El 100.0% de los encuestado están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las boticas capaciten al personal para obtener resultados óptimos en la mejora. Esta respuesta no significa que no están de acuerdo con la capacitación sino que no invierten en capacitación en sus empleados, pero en el tema de capacitación para la gestión de calidad, los mismo dueños son quienes inducen a sus trabajadores al cumplimiento de objetivos y a tener un

buen trato con los clientes. En el caso de Sierra (2014), el 100% tiene un nivel avanzado en el tema de capacitación a sus trabajadores, porque consideran que la capacitación es una inversión. Aliaga (2017), también registra un resultado igual al reportar que el 100% de las farmacias cuentan con certificación DIGEMID.

### **Sobre las características de la formalización de las MYPE**

El 100.0% de las MYPE considera que la formalización de las empresas de este estudio es de nivel medio. Ello se debe posiblemente a que las boticas no se encuentran al 100% formalizadas teniendo en cuenta todas las dimensiones de la formalización. Aliaga (2017), también reporta en su investigación que las MYPE de su estudio están formalizadas al 100%.

El 67.7% de las boticas están en el régimen especial de renta y el 33.3% ésta en el régimen general de renta. Ello se debe a que muchos de sus clientes le piden facturas, además estas empresas trabajan con laboratorios grandes o proveedores que se encuentran en el régimen general, también se puede deber a los objetivos de crecimiento de las boticas.

La totalidad de las boticas cuentan con licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil y carnet de sanidad. En el primer caso, debido a la ubicación que se encuentran las boticas en la Av. Gran Chimú se encuentran propensas a la fiscalización de la municipalidad, quien solicitara tanto el permiso o licencia de funcionamiento como el certificado de defensa civil y el carnet de sanidad. Camargo (2015), reporta un resultado contrario al reportar que el 13% de las farmacias son informales porque no cuentan con autorización municipal.

El 54.2% de los trabajadores están contratados bajo el régimen de locación de servicios y el 45.8% de los trabajadores están contratados bajo el régimen de contrato fijo. Teniendo en cuenta que son micro y pequeñas empresas, es natural que no tengan a todos sus trabajadores bajo algún tipo de contrato, pero dentro de dichas limitaciones han tratado de tener a sus trabajadores bajo un determinado régimen. Al respecto Aliaga (2017), reporta que el 90% de los trabajadores de las empresas de su estudio son eventuales, este resultado contradice a los resultados alcanzados por esta investigación.

Sobre el sistema de seguridad y salud ocupacional, siendo este un sistema relativamente nuevo para ellos, reportaron que no han recibido visita del ente encargado de este tipo de formalización. Por lo que no consideran una exigencia ni una urgencia para ellos, por lo que no le han dado la importancia debida a este tema. Al respecto Bofill, López y Murguido (2016), agrega que el 33% percibe que la seguridad en las farmacias es buena.

El 45.8% de las boticas están formalizadas como persona natural y el 54.2% están formalizadas como persona jurídica. Ello también tiene coherencia con el régimen tributario escogido. De tal manera que en los casos se encuentran formalizadas de forma legal. Sin embargo han optado por distintos tipos de persona que va de acuerdo a sus objetivos y necesidad de crecimiento. Al respecto Aliaga (2017), reporta que el 92% de las empresas de su estudio tienen personalidad jurídica y 8% son persona natural.

El 100.0% está totalmente de acuerdo que las boticas cuentan con el certificado de la DIGEMID. Este certificado es una exigencia del Ministerio de salud a través de la Dirección General de Medicamentos y Drogas, quienes dan un permiso precisamente para

administrar doras o medicinas, la facultad de esta institución es la fiscalización de estos negocios para que se encuentren en regla y venda productos con garantía.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Sobre las características de los representantes**

La mayoría de los emprendedores tienen más de 41 años de edad y son de género masculino.

La totalidad de los representantes tienen grado de instrucción universitaria y son dueños de la empresa.

### **Sobre las características de las MYPE**

La mayoría de las MYPE tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado y la totalidad tienen entre 1 a 5 trabajadores.

### **Sobre las características de la gestión de calidad de las MYPE**

La totalidad de las MYPES percibe que la gestión de calidad es de nivel medio.

La totalidad de las MYPE están de acuerdo que las boticas fijan los objetivos, identifican las necesidades de los clientes, cuentan con un servicio de acuerdo a cada cliente, establecen los controles en los procesos del servicio y evalúan el comportamiento de la calidad real.

La totalidad de las empresas están de acuerdo que las boticas comparan el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad, realizan acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos, identifican las necesidades específicas de los clientes para mejorar, asignan un equipo especializado para concretar la mejora del servicio, proporcionan los recursos necesarios para la mejora del servicio y motivan a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio.

La totalidad de las empresas están totalmente de acuerdo que las boticas cuentan con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio.

La totalidad de las empresas encuestadas están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las boticas capaciten al personal para obtener resultados óptimos en la mejora.

### **Sobre la formalización de las MYPES**

La mayoría de las empresas tienen un nivel medio de formalización.

La mayoría de las boticas se encuentran en el régimen especial de renta.

La totalidad de las MYPES cuenta con licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil y carné de sanidad.

La mayoría de las empresas tienen a sus trabajadores bajo el régimen de locación de servicios y son persona jurídica.

La totalidad de las boticas están ni de acuerdo ni en desacuerdo en contar con un sistema de seguridad y salud ocupacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

abc-calidad (s.f.). Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad. Recuperado de

<http://abc-calidad.blogspot.pe/2010/04/beneficio-que-aporta-un-sistema-de.html>

Alguiar Bernaola, M. (2018) *Cumplimiento del reglamento de establecimientos farmacéuticos privados de la jurisdicción de la DISA II Lima sur 2014-2017*.

Tesis de maestría (En línea). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperada de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14344/Alguiar\\_BMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14344/Alguiar_BMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Aliaga Garrido, J. (2017). *Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las MYPES del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017*.

Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Pucallpa, Perú. Recuperada de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4947/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_ALIAGA\\_GARRIDO\\_JESUS\\_EULER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4947/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALIAGA_GARRIDO_JESUS_EULER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Alter Chen, M. (2013). *La economía informal, definiciones, teorías y políticas*. EstePaís.

Tendencias y Opiniones. Recuperado de <http://archivo.estepais.com/site/2013/la-economia-informal/>

Andina (2018, setiembre, 25). Censo permitirá saber cuántas boticas y farmacias operan con licencia. *Agencia Peruana de Noticias*. Recuperada de

<https://andina.pe/agencia/noticia-censo-permitira-saber-cuantas-boticas-y-farmacias-operan-licencia-726407.aspx>

- Arrascue Delgado, J. y Segura Cardozo, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte CLINIFER, Chiclayo, 2015*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>
- Berríos, M. (2015), 6 mil 820 boticas y farmacias serían multadas o clausuradas. *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/858713-6-mil-820-boticas-y-farmacias-serian-multadas-o-clausuradas>
- Bofill Placeres, A.; López Fernández, R. y Murguido Santiesteban, Y. (2016). *Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios*. Tesis de Maestría (En línea). Universidad Metropolitana de Ecuador. Recuperada de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010)
- Camargo Arotoma, K. (2015). *Gestión de la calidad y la formalización de las MYPES del sector de salud, rubro boticas, de las Avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, año 2015*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima. Perú.
- Contreras Torvisco, M. (2018). *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima caso: Galería Capón Center 2013*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú. Recuperada de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/MAESTRO%20-%20Martha%20Contreras%20Torvisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Gestión de la calidad*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499693539>

De La Parra Paz, E. (1997). *Calidad en el servicio*. Grupo Editorial ISEF. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9687427744>

DePerú.com (s.f.). Diferencia entre Farmacia y Botica. Recuperada de <https://www.deperu.com/abc/salud/6328/diferencia-entre-farmacia-y-botica>

Gómez Marcel, M. (2006). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Editorial Brujas. Córdoba, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9875910260>

Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba. Encuentro Grupo Editor. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9872302235>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

López Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Fundación Confemetal Editorial. España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8416671605>

Ministerio de la Producción (s.f.). *Formalización empresarial*. Recuperado de <http://www.miempresa.gob.pe/portal/images/stories/files/pdf/gestionando-mi-empresa/formalizacion.pdf>

- Munch, L., Sandoval, P., Torres, G., y Ricalde, E. (2012). *Nuevos fundamentos de mercadotecnia hacia el liderazgo del mercado*. Ed. Trillas. México
- Negociación MP (2014). ¿Qué es una botica?. Recuperada de <https://negociacion-mp.webnode.es/news/que-es-una-botica/>
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681855175>
- Noguera Monroy, M. (2017). *Incentivos para la creación y formalización empresarial en Colombia*. Tesis de pregrado (En línea). Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/34140/NogueraMonroyMayraAlejandra2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *La Economía informal y el trabajo decente: Una guía de recursos sobre políticas apoyando la transición hacia la formalidad*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_emp/@emp\\_policy/documents/publication/wcms\\_229429.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_policy/documents/publication/wcms_229429.pdf)
- Vásquez, J. (2015). *Fundamentos de mercadotecnia*. México.
- Pérez Fernández, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. ESIC Editorial. España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473561023>
- Perú Retail (2017). Las Pymes son el 96.5% de las empresas que hay en el Perú. Recuperado de <http://www.peru-retail.com/pymes-empresas-peru/>

Salazar Santillán, D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del distrito de Huaraz, 2016*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ancash, Perú. Recuperada de [http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/840/MYPE\\_PROMOCION%20DE%20VENTAS\\_%20SALAZAR\\_SANTILLAN\\_%20DELIA\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/840/MYPE_PROMOCION%20DE%20VENTAS_%20SALAZAR_SANTILLAN_%20DELIA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sierra Alarcón, S. (2014). *Evolución del nivel de calidad en la oficina de farmacia con un programa de mejora continua*. Tesis de doctorado (En línea). Colegio Oficial de Farmacéuticos. España. Recuperada de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/286502/TSSA.pdf?sequence=1>

Suárez Barraza, M. (2007). *El Kaizen: la filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la Administración por Calidad Total*. Panorama Editorial. México. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=968381591X>

ULADECH (2016). *Código de ética para la investigación*. Versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Urbina Salazar, A. (2015). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*. Tesis de Maestría (En línea). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. Recupera de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3638/1/TUAMSS011-2016.pdf>

Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Editorial Díaz de Santos. España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479781181>

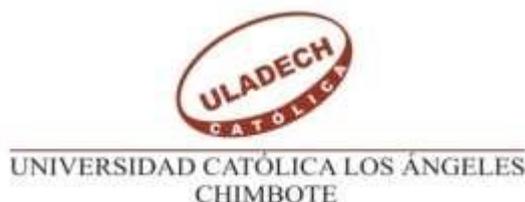
## ANEXOS

### Anexo 1. Lista de empresas

N°	Nombre de la farmacia	Dirección
1	Vekha Farma	Av. Gran Chimú 135
2	Virgen del Perpetuo Socorro	Av. Gran Chimú 187
3	Botica Polifarma	Av. Gran Chimú 599
4	Botica Medic Farma	Av. Gran Chimú 600
5	La Merced Farmacias EIRL	Av. Gran Chimú 986
6	Boticas Nuevo Mundo	Av. Gran Chimú 645
7	Selnee	Av. Gran Chimú 746
8	Inka Salud	Av. Gran Chimú 800
9	Botica La Merced	Av. Gran Chimú 986
10	Farmacia Emily	Av. Gran Chimú 1008
11	Botica Alifarma	Av. Gran Chimú 1022
12	Botica Ideal Business	Av. Gran Chimú 1049-1051
13	Botica Solidaridad	Av. Gran Chimú 1082
14	Admefarma	Av. Gran Chimú 1117
15	Lifarma	Av. Gran Chimú 1186
16	Botica Libeko farma	Av. Gran Chimú 1210
17	Botica Las Lomas	Av. Gran Chimú 1215
18	Boticas San Agustín	Av. Gran Chimú 1321
19	Botica Farma Service	Av. Gran Chimú 1400
20	Mary's Farma	Av. Gran Chimú 1403
21	Botica Rosa de Saron	Av. Gran Chimú 1572
22	Botica Max Farma	Av. Gran Chimú 1584-1588
23	Vozfarma	Av. Gran Chimú 1621
24	Voz farma	Av. Gran Chimú 1745

Fuente: Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, 2018.

## Anexo 2. Encuesta



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

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes de las MYPE del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPES para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro boticas, de la urbanización Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018”.

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado (a):..... Fecha:  
...../...../.....

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Escala Valorativa		Categoría	Valor numérico
	TDA	Totalmente de acuerdo	1
	DA	De acuerdo	2
	NAND	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3
	ED	En desacuerdo	4
	TED	Totalmente en desacuerdo	5

### Características del empresario

1	Edad del empresario	20 - 30	31- 40	Más de 40 años	
2	Género	Femenino		Masculino	
3	Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
4	Cargo en la empresa	Dueño		Administrador	

### Características de las MYPE

5	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más
6	Número de trabajadores	1 a 5		6 a 10

### Características de la gestión de calidad

Variable 1: Gestión de la calidad						
Planificación de la calidad		TDA	DA	NAND	ED	TED
7	La botica fija los objetivos de la calidad.					
8	La botica identifica las necesidades de los clientes.					
9	La botica elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente					
10	La botica establece los controles en los procesos del servicio					
Control de la calidad		TDA	DA	NAND	ED	TED
11	La botica evalúa el comportamiento de la calidad real					
12	La botica compara el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad					
13	La botica realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos					
Mejora de la calidad		TDA	DA	NAND	ED	TED

14	La botica cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio.					
15	La botica identifica las necesidades específicas del cliente para mejorar					
16	La botica asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio.					
17	La botica proporciona los recursos necesarios para la mejora del servicio.					
18	La botica motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio.					
19	La botica capacita al personal para obtener resultados óptimos en la mejora.					

### Características de la formalización

N°	Formalización	TDA	DA	NAND	ED	TED
20	La botica se encuentra en el Régimen Único Simplificado					
21	La botica se encuentra en el Régimen Especial de Renta					
22	La botica se encuentra en el Régimen General de Renta					
23	La botica cuenta con licencia de funcionamiento					
24	La botica cuenta con certificado de defensa civil					
25	Los trabajadores cuentan con carné de sanidad					
26	Los trabajadores están contratados bajo el régimen de locación de servicios					
27	Los trabajadores están contratados bajo el régimen de contrato fijo					
28	La botica cuenta con el sistema de seguridad y salud ocupacional					
29	La botica esta formalizada como persona natural					
30	La botica esta formalizada como persona jurídica					
31	La botica cuenta con el certificado de la DIGEMID					