



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS,
DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO BOTICAS, DE LA AV.
TÚPAC AMARU, DISTRITO DE INDEPENDENCIA,
PROVINCIA DE LIMA, DEPARTAMENTO DE LIMA,
PERIODO 2016.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORA:

GUZMAN ATTO, MARIA MILAGROS

ORCID: 0000-0002- 8794-8552

ASESOR:

Mgtr. POMA ANCCASI, SIMON

ORCID: 0000-0001-6594-8650

LIMA – PERÚ

2019

1. Título de la tesis

“La gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

2. Equipo de trabajo

AUTORA:

Guzmán Atto, María Milagros

ORCID: 0000-0002-8794-8552

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

ASESOR:

Mgtr. Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000-0001 6594-8650

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

JURADO:

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Mgtr. Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

3. Hoja de firma de jurado y asesor

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Presidenta

Mgtr. Juan Pablo Meza De los Santos

Miembro

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro

Mgtr. Simón Poma Ancassí

Asesor

4. Agradecimiento

A Dios por protegerme
brindándome salud, sabiduría,
inteligencia y guiarme hasta
culminar mis estudios.

A los docentes que me
apoyaron orientándome en
cada paso del proceso y sobre
todo por su paciencia para
finalizar esta etapa.

Dedicatoria

A mi madre Cecilia por estar
siempre a mi lado ,por inculcarme
valores y a mi hijo Thiago ya
que él es mi motivación.

A mi Padre Domingo y mi tío Edgard,
ya que siempre están para apoyarme
con sus consejos, con sus experiencias,
les agradezco su cariño y su ayuda
incondicional.

A mi esposo Julio por ayudarme a seguir
perseverando en mi metas, y por brindarme
su amor.

5. Resumen

La mayor parte de las boticas carecen de un sistema de gestión de calidad, falta de organización, carencia de valor añadido al servicio, entre otros aspectos relevantes para alcanzar la calidad en este tipo de negocios que se desenvuelven en un entorno de comercio cada vez más competitivo por lo que la presente investigación abordará la siguiente problemática: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru , Distrito Independencia, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016?, tuvo como objetivo general Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas Empresas del sector comercio – rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru , Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. La investigación fue correlacional, no experimental – transversal – cuantitativa, cuyo nivel es descriptivo; con una población y muestra constituida por 10 Mypes, se les aplicó una encuesta de 22 preguntas. **Llegando a las siguientes conclusiones:** Existe relación significativa entre la variable gestión de calidad y beneficios de las MYPE demostrado mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,812 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,004$, lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$; ello señala que la relación es significativa.

Palabras claves: Beneficios, Gestión de calidad.

Abstract

Most of the pharmacies lack a quality management system, lack of organization, lack of added value to the service, among other relevant aspects to achieve quality in this type of business that are developing in an increasingly commercial environment. Therefore, this research will address the following problems: What is the influence of quality management on the benefits of Micro and small businesses in the commercial sector - Boticas, of Tupac Amaru Avenue, Independence District, Lima Province , Department of Lima, Period 2016 ?, had as a general objective to Decide the influence of quality management on the benefits of micro and small companies in the commercial sector - boticas sector, of Tupac Amaru Avenue, District of Independence, province of Lima, Lima department, period 2016. The research was correlational, not experimental - transversal - quantitative, whose level is descriptivo; With a population and sample consisting of 10 Mypes, a survey of 22 questions was applied. Coming to the following conclusions: There is a significant relationship between the quality management and benefits variable of the MYPEs demonstrated by the Spearman Rho correlation coefficient whose value was 0.812, indicating that there is a significant relationship, with a high correlation level, also a level of significance of $p = 0.004$ was obtained, which indicates that it is less than $\alpha = 0.05$; This indicates that the relationship is significant.

Keywords: Benefits, Quality management.

6. Contenido

1.	Título de la tesis	1
2.	Equipo de trabajo	2
3.	Hoja de firma de jurado y asesor	3
4.	Agradecimiento.....	4
5.	Resumen.....	6
6.	Contenido.....	8
7.	Índice de tablas	9
	I. Introducción	15
	II. Revisión de literatura	20
	III. Hipótesis	80
	IV. Metodología	81
	4.1. Diseño de la Investigación	81
	4.2. Universo/Población y Muestra.....	82
	4.3. Definición operacionalización de variables	83
	4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	86
	4.5. Plan Análisis	86
	4.6. Matriz de Consistencia.....	86
	4.7. Principios Éticos	88
	V. Resultados	90
	5.1. Resultados	90
	5.2. Análisis de resultados.....	150
	VI. Conclusiones	159
	VII. Recomendaciones.....	162
	Referencias.....	163
	Anexo 01 –Relación de MYPES investigadas	170
	Anexo 02 Cuestionario-Encuesta.....	174

7. Índice de tablas

Tabla 1 : Descripción según la edad de los representantes.....	90
Tabla 2: Descripción según el Género de los representantes	91
Tabla 3: Descripción según el cargo en el que se desempeñan los representantes.....	92
Tabla 4: Descripción según el tiempo en el mercado	93
Tabla 5: Descripción según el número de colaboradores	94
Tabla 6: Descripción según el Parentesco de los colaboradores con los representantes	95
Tabla 7: Descripción según la planificación por plazos	96
Tabla 8: Descripción según la realización del análisis FODA	97
Tabla 9: Descripción según las buenas prácticas de dispensación	98
Tabla 10: Descripción según en utilizar un organigrama.	99
Tabla 11: Descripción según la mejora continúa.....	100
Tabla 12: Descripción según la capacitación de los colaboradores.....	101
Tabla 13: Descripción según las políticas de renovación tecnológica	102
Tabla 14: Descripción según la productividad	103
Tabla 15: Descripción según el logro de la gestión de calidad en la satisfacción de las necesidades de los clientes.....	104
Tabla 16: Descripción según los costos de almacenamiento.....	105
Tabla 17: Descripción según el clima laboral.....	106
Tabla 18: Descripción según el uso adecuado del tiempo	107
Tabla 19: Descripción según la eficiencia en su atención	108
Tabla 20: Descripción según la gestión de calidad mejora la confiabilidad y fiabilidad	

en los clientes.....	109
Tabla 21: Descripción según los beneficios de contar con servicios adicionales.....	110
Tabla 22: Descripción según la permanencia en el mercado con la gestión de calidad.	111
Tabla 23: Gestión de Calidad y beneficios de las MYPE.....	112
Tabla 24: Características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPE.....	113
Tabla 25: Dimensión Planificación de calidad y beneficios de las MYPE	114
Tabla 26: Dimensión Control de calidad y beneficios de las MYPE	115
Tabla 27: Dimensión Mejora de la calidad y beneficios de las MYPE	116
Tabla 28: Beneficios que se logran con la variable de Gestión de Calidad	117
Tabla 29: Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto.....	118
Tabla 30: Dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento	119
Tabla 31: Dimensión de Reducción de Costes	120
Tabla 32: Dimensión Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa	121
Tabla 33: Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes	122
Tabla 34: Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa	123
Tabla 35: Dimensión de Mejora de la Competitividad.....	124
Tabla 36: Dimensión de Garantía de Supervivencia	125
Tabla 37: Influencia entre la gestión de Calidad y los beneficios	126
Tabla 38: Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra.....	127

Tabla 39: Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE	128
Tabla 40: Significancia y correlación entre las características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPE.....	129
Tabla 41: Significancia y correlación entre la dimensión planificación de calidad y los beneficios de las MYPE.....	131
Tabla 42: Significancia y correlación entre la dimensión control de calidad y los beneficios de las MYPE.....	132
Tabla 43: Significancia y correlación entre la dimensión Mejora de la calidad y los beneficios de las MYPE.....	134
Tabla 44: Significancia y correlación entre los beneficios que se logran con la variable Gestión de Calidad.....	135
Tabla 45: Significancia y correlación entre la dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto	136
Tabla 46: Significancia y correlación entre la dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento.....	138
Tabla 47: Significancia y correlación entre la dimensión de Reducción de Costes	140
Tabla 48: Significancia y correlación entre la dimensión de Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa.....	141
Tabla 49: Significancia y correlación entre la dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes	143
Tabla 50: Significancia y correlación entre la dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa	144

Tabla 51: Significancia y correlación entre la dimensión de Mejora de la Competitividad.....	146
Tabla 52: Significancia y correlación entre la dimensión de Garantía de Supervivencia	147
Tabla 53: Influencia de la Gestión de calidad y los beneficios de las MYPE	148

Índice de figuras

Figura 1 Descripción según edad de los representantes	90
Figura 2. Descripción según el Género de los representantes	91
Figura 3. Descripción según el cargo que desempeñan	92
Figura 4. Descripción según tiempo en el mercado.....	93
Figura 5. Descripción según el número de colaboradores	94
Figura 6. Descripción según el Parentesco de los colaboradores con los representantes	95
Figura 7. Distribución según la planificación por plazos	96
Figura 8. Descripción según el análisis FODA.....	97
Figura 9. Descripción según las buenas prácticas de dispensación	98
Figura 10. Distribución según en utilizar un organigrama	99
Figura 11. Descripción según la mejora continúa.....	100
Figura 12. Descripción según la capacitación de los colaboradores.....	101
Figura 13.Descripción según las políticas de renovación de tecnológica.....	102
Figura 14. Descripción según la productividad	103
Figura 15. Descripción según la permanencia en el mercado con la gestión de calidad	104
Figura 16. Descripción según los costos de almacenamiento.....	105
Figura 17.Descripción según el clima laboral	106
Figura 18. Descripción según el uso adecuado del tiempo.....	107
Figura 19. Descripción según la eficiencia en su atención	108
Figura 20. Descripción según la gestión de calidad mejora la confiabilidad y fiabilidad en los clientes.....	109

Figura 21. Descripción según los beneficios de contar con servicios adicionales	110
Figura 22. Descripción según la permanencia en el mercado con la gestión de calidad	111
Figura 23. Gestión de Calidad y beneficios de las MYPE.....	112
Figura 24. Características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPE.....	113
Figura 25. Dimensión Planificación de Calidad y beneficios de las MYPE	114
Figura 26. Dimensión Control de Calidad y beneficios de las MYPE	115
Figura 27. Dimensión Mejora de la Calidad y beneficios de la MYPE.....	116
Figura 28. Beneficios que se logran con la variable de Gestión de Calidad.....	117
Figura 29. Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto.....	118
Figura 30. Dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento	119
Figura 31. Dimensión de Reducción de Costes	120
Figura 32. Dimensión Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa	121
Figura 33. Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes	122
Figura 34. Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa	123
Figura 35. Dimensión de Mejora de la Competitividad.....	124
Figura 36. Dimensión de Garantía de Supervivencia	125
Figura 37. Influencia entre la gestión de Calidad y los beneficios	126

I. Introducción

En el presente trabajo de investigación que analiza las micro y pequeñas empresas rubro boticas, del sector comercio – rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima que se constituye como necesidad básica en la provisión de medicinas, artículos de aseo y otros elementos necesarios para la salud del poblador y también forma parte de la dinámica económica del mercado, por lo tanto es muy importante para el incremento económico. Actualmente el mercado de las Mypes peruanas poseen una gran ventaja ya que es un país de gente muy creativa, emprendedora (es llegar a consumir una idea o sueño en una realidad); poseen visión, pasión y sobretodo determinación y al mismo tiempo tienen un problema muy significativo ya que no alcanzan el nivel de competencia que se exige para cumplir los nuevos estándares de calidad internacionales. Por este motivo es fundamental encontrar la forma para que aquellas empresas puedan subsistir en el mercado cumpliendo las normas ISO 9001 para introducirse en mercados extranjeros.

Gonzales y Arciniegas (2016) Comenta lo siguiente “Más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas realizan sus labores de forma predecible y necesitan los elementos necesarios para ser competitivas en un mercado globalizado como el Perú.”(p.35)

Uribe (2011) comenta que: “La política de calidad está muy identificada y se deriva de la visión, la misión y planeación estratégica .Esta alineada con todo el proceso y con las funciones de la organización” (p. 78).

Uribe (2011) comenta que: “Los objetivos estratégicos tienen unas metas y estas se

encuentran incluidas dentro del sistema de gestión de calidad” (p. 78).

Según, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración tributaria (SUNAT) afirma que:

“La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Alberti, et al. , (2015) Comentan que “las microempresas en el Perú tienen un ingreso de ventas menor a 13 UIT (S/.4200) anuales representan el 75% del total del empresariado” (p.104).

Ferraro y Stumpo (2010) comenta que “el sector de las micro y pequeñas empresas concentra a su vez del total de la PEA nacional el 82.1% el trabajo generado ,7.4% en la pequeña empresa y 54.7% en las microempresas” (p.49).

Este sector cobra relevancia en la generación de abundantes fuentes de empleo y por esta razón aparecen muchas Mypes pero al mismo tiempo desaparecen también; debido a diversos problemas como la informalidad, falta de planificación e inadecuada capacitación.

La no formalidad de estas micro y pequeñas empresas, no deja lugar al crecimiento de las mismas y por lo tanto nos conducirá al fracaso ya que no se tiene la preparación adecuada sobre la formalización, competencias de este sector.

Según, el Ministerio de producción (2018) indica que:

Este segmento empresarial representa el 99,5% del total de empresas formales en

la economía peruana el 96,2% son microempresas, 3,2% pequeña y 0,1% mediana. De las cuales el 87,6% de ellas se dedican a la actividad de comercio y servicios, y el resto (12,4%) a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca). En los últimos cinco años (2013-2017) el número de empresas formales de este segmento se ha incrementado a un ritmo promedio anual de 7,2%. Sin embargo, aún persiste un alto porcentaje de informalidad, ya que el 48.4% de las MYPE no están inscritas en SUNAT.

“Se debe acercar la SUNAT al contribuyente, además de desburocratizar los procesos y hacerlos más sencillos para las personas”, comentó la empresaria. Indicó que las exportaciones presentan una leve mejoría, pues se derrumbaron en el periodo uno del presente año 2%, cuando en los últimos meses las caídas fueron mucho mayores” (La Republica, 2016).

El gobierno intenta contrarrestar esta problemática promulgando normas y disposiciones legales y así de esta manera promover su planificación, formación, formalización, capacitación y crecimiento siempre tratando de que no desaparezcan ya que esto permite crear muchas fuentes de trabajo. Esta situación genera una gran oportunidad profesionales de Administración para que compartan todo lo aprendido acerca de estándares internacionales, las normas ISO; demostrando los beneficios que originan a la organizaciones MYPES, y así puedan tener una percepción de su situación y las ventajas que produce el empleo apropiado de la gestión de calidad.

La mayor parte de las boticas carecen de un sistema de gestión de calidad, falta de organización, lo que se manifiesta, en la pérdida de satisfacción de los clientes, carencia de valor añadido al producto o servicio, entre otros aspectos forman parte fundamental

para alcanzar la calidad en este tipo de negocios que se desenvuelven en un entorno de comercio cada vez más competitivo para el desarrollo de la investigación nuestra problemática fue determinar:

¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito Independencia, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016? Respondiendo a esta pregunta se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito Independencia, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016 .Para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de una gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito Independencia, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.
- Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Boticas , de la Av. Túpac Amaru , Distrito Independencia, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016
- Determinar, si la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito Independencia, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Este estudio se justifica desde un punto de vista teórico, ya que facilita saber cualidades, ventajas y desventajas de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y pequeñas Empresas del sector comercio – rubro Boticas , Av. Túpac Amaru , Distrito Independencia , Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Lo cual permitió que los empresarios puedan saber qué importante y esencial puede ser la influencia de la gestión calidad en el mercado gracias a esta poseerán mayor reputación en el mercado y con ella lograremos la satisfacción de sus clientes.

También esta investigación sirvió para ofrecer información verdadera para la sociedad y estudiantes con respecto a la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y pequeñas Empresas.

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

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

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

A Nivel Local

García (2017) en su investigación titulada “*Satisfacción y Fidelidad en los clientes de 25 a 45 años de la urbanización San Hilarión en boticas internacional, San Juan de Lurigancho, 2017*”, cuyo objetivo general fue; determinar la relación entre la satisfacción y fidelidad en los clientes de 25 a 45 años de la urbanización San Hilarión en Boticas Internacional, San Juan de Lurigancho, 2017, con metodología de tipo pura teórica o dogmática , nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, cuyo resumen es el siguiente :

La investigación tiene por finalidad determinar la relación entre la Satisfacción y Fidelidad del Cliente. Mediante un cuidadoso análisis podremos determinar las dimensiones y su relación con los indicadores. Así mismo mediante encuestas podremos verificar cuantas personas se sienten satisfechas con el servicio otorgado y tener conocimiento sobre la fidelidad que tienen ante la marca. De esta manera dar a conocer que, en el distrito, los clientes se sienten correctamente atendidos y satisfechos con el servicio, sin embargo, no son fieles a la marca. La investigación realizada arrojó resultados importantes en el cual señala la relación efectiva entre la satisfacción y la fidelidad del cliente, concluye lo siguiente:

PRIMERO: Que la satisfacción y fidelidad en los clientes de 25 a 45 años de la

urbanización San Hilarión en boticas internacional, San Juan de Lurigancho, 2017 se relacionan de manera positiva. En la tabla 16 se aprecia una fuerte asociación entre el nivel medio de satisfacción del cliente y fidelidad del cliente en nivel regular a un 100%, es decir, que mientras la satisfacción del cliente está a un nivel medio la fidelidad es regular, esto debido a que los clientes perciben que el servicio cumple con sus expectativas, además la calidad del servicio y la buena atención que brinda boticas internacional.

SEGUNDO: Se concluye que la calidad del servicio y la fidelidad en los clientes de 25 a 45 años de la urbanización San Hilarión en boticas internacional, San Juan de Lurigancho, 2017 no mantiene una relación significativa. En la tabla 17, se observa que cuando la calidad del servicio está en un nivel medio la fidelidad es de 4.1% alto, siendo esto un porcentaje bajo, debido a que no se ha realizado de manera adecuada la atención, el tiempo de espera, reclamos y brindar información en boticas internacional.

TERCERO: Se concluye que el valor percibido del servicio y la fidelidad en los clientes de 25 a 45 años de la urbanización San Hilarión en Boticas Internacional, San Juan de Lurigancho, 2017 no mantiene una relación significativa. En la tabla 18, se observa que cuando el valor percibido del servicio es de nivel medio la fidelidad es 0% alto, siendo esto un porcentaje no significativo, debido a que la empresa Boticas Internacional no demuestra que sus precios son accesibles, además, la falta de mejora de la infraestructura, todo ello hace que su ubicación pierda valor ante el público objetivo.

CUARTO: Se concluye que las expectativas de los clientes y la fidelidad en los clientes de 25 a 45 años de la urbanización San Hilarión en Boticas Internacional, San Juan de Lurigancho, 2017, se relacionan de manera positiva. En la tabla 19, se observa que cuando las expectativas de los clientes está a un nivel medio la fidelidad es 89.2% regular, siendo esto un porcentaje considerable, gracias a que la empresa Boticas Internacional ha sabido demostrar cortesía en la atención, personalizando a los clientes y, además, una parte de sus el servicio.

Camargo (2015) en su investigación titulada “*Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector servicios de salud –rubro boticas, de las Avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del Distrito de Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima, Año 2015*”, cuyo objetivo general fue ; determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas del sector servicio salud – rubro boticas en la avenida Defensores del Morro y la avenida Guardia civil del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, año 2015 , cuyo resumen fue :

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de gestión de calidad y formalización de MYPES boticas, del Distrito de Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima, año 2015. La investigación tiene un diseño cuantitativo, no experimental, transversal- descriptivo. Para el recojo de la información se trabajó con una población muestral de 39 boticas, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado un cuestionario compuesto de 24 preguntas cerradas; obteniendo los siguientes resultados: el 13% son boticas informales, ya que no cuentan con autorización municipal y tampoco con el permiso de funcionamiento emitido por la DIGEMID; por lo tanto el 13% de boticas adquiere sus productos de contrabando ya que los laboratorios

autorización no expenden productos a boticas informales. El 41% cuenta con 2 personas laborando, siendo insuficiente para brindar una calidad en la atención al público. El 97% de boticas cuenta con un profesional químico farmacéutico registrado ante DIGEMID. El 50% de boticas no cuenta con un Químico Farmacéutico permanente. El 28% de boticas no cuenta con buenas prácticas de dispensación, ante la ausencia del profesional Químico Farmacéutico encargado de ejecutarlas permanentemente; llegando a las siguientes conclusiones:

Respecto a la formalización de las MYPES:

- 1) El 100% de las MYPES de servicios de salud del rubro boticas encuestadas se encuentran registradas ante la SUNAT, ya que brindan boletas y facturas al público.
- 2) El 71.8% de boticas encuestadas tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento por lo cual se puede apreciar el gran crecimiento que ha tenido esta MYPES del rubro de boticas en los últimos años.
- 3) El 74% de boticas está formada jurídicamente dando lugar a un 26% de boticas formadas por personas naturales, notándose que hoy en día esta MYPES rubro boticas está formado por grandes sociedades.
- 4) Se observó que solo el 41% cuenta con dos personas laborando y solo el 7.7 % cuenta con 4 a más personas laborando por lo cual observo que muchas veces contar con 2 personas laborando no es suficiente para una calidad de atención.
- 5) El 50% de las MYPES de servicios de salud rubro boticas tienen a sus

empleados registrados en planillas; mientras que el otro 50% de las boticas presentan empleados laborando con recibos por honorarios.

- 6) Fue importante observar que existe un 13% de boticas brindando servicios a la sociedad sin contar con autorización municipal y por ende tampoco cuenta con el permiso de funcionamiento emitido por la DIGEMID y aunque sea un porcentaje menor llevado a grandes escalas se podrá apreciar la gran problemática social que existe y el peligro al cual se encuentra expuesto la sociedad.

Respecto a la gestión de calidad de las MYPES:

- 7) El 97% de boticas cuenta con un profesional químico farmacéutico o registrado ante la DIGEMID , mas no se observó su presencia en la dispensación de medicamentos a la hora de la atención al público , por lo cual el 50% de boticas no cuenta con un químico farmacéutico permanente.
- 8) Se realizó una pregunta en la cual se preguntó a los encuestados el lugar de adquisición de sus productos , en la cual el 100% de las boticas refirió obtener productos de lugares autorizados más luego del análisis realizado de formalización de las MYPES de servicios de salud del rubro boticas se apreció que solo los laboratorios autorizados especiales productos a los establecimientos formales y legalmente reconocidos , por lo cual se concluye que el 13% de boticas adquiere sus producto de establecimientos de contrabando .
- 9) El 61.5 % de las boticas encuestados manifestaron que la población prefiere medicamentos genéricos, dejando de lado los medicamentos comerciales,

mas debemos tener en cuenta el distrito y su nivel socio económico ya que en otros distritos podría variar la preferencia del público.

- 10) El 60% de las boticas encuestadas considera tener un precio de mercado, mientras que un 31% lo considera bajo y solo un 8% considera tener precios altos con respecto a su competencia, pudiendo aquí observar el gran crecimiento de las grandes cadenas de boticas brindando un precio de mercado.
- 11) El 90% de las boticas no presenta registro en su libro de reclamaciones y eso se debe al desconocimiento de la población de la existencia en una botica del libro de reclamaciones y también es a causa de que no todas las boticas presentan un libro de reclamaciones a vista del público.
- 12) Solo un 15% de boticas mantiene un registro de productos farmacéuticos adquiridos por cada cliente. Esta área es muy importante ya que a través de ella se busca mejorar la calidad de atención prestada y mejorar la salud de la población.
- 13) Se apareció que todas las boticas brindan servicios adicionales de los cuales el 71.8% brinda servicios de perfumería, el 56,4% vende artículos varios mientras que el 12.8% tiene agentes bancarios y solo un 2.6% brinda servicio de inyectables.
- 14) Finalmente se pudo llegar a la conclusión que se encontraron boticas informales laborando en el distrito de chorrillos y aunque son muy pocas se debe tener en cuenta la cantidad de muestra que tuvimos, por lo cual es muy trascendental este hallazgo, ya que la presencia de boticas informales son una

amenaza constante para la salud de los peruanos.

- 15) En cuanto a la gestión de calidad existe un 28% de boticas que no cumplen con una gestión de calidad idónea en las avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima en el año 2015.

Acosta & Galván (2014) en su investigación titulada *“Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2008 y el modelo de sistema de calidad farmacéutica Q10 desarrollado por ICH, en una droguería de productos farmacéuticos”*, cuyo objetivo general es proponer el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en droguerías de productos farmacéuticos, aplico una metodología de tipo teórico , nivel descriptivo, diseño transversal, cuyo resumen es :

La presente tesis propone el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en droguerías para permitir una gestión adecuada y un manejo eficiente por parte del profesional Químico Farmacéutico que se desempeñe como Director Técnico en una droguería, basado en la norma internacional ISO 9001:2008 y el Sistema de Calidad Farmacéutica propuesto por ICH Q10. Se diseñó un sistema de gestión de calidad basado en procesos para la gestión de recursos, para planificación del servicio, ejecución del servicio, control de equipos e instrumentos, control de la prestación de servicios y seguimiento y medición. En esta tesis se ha diseñado dos manuales de gestión, dieciocho procedimientos operativos estandarizados, tres modelos de documentos internos, doce formatos y cinco modelos de registros. A través de esta tesis se logró elaborar el modelo

gestión de calidad para droguerías conforme a la regulación farmacéutica vigente.

Concluye lo siguiente:

- ✓ Este trabajo ha permitido la propuesta del diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicado para droguerías de productos farmacéuticos.
- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad se enfoca en los recursos de la droguería.
- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad para droguerías se enfoca en la realización del servicio – planificación del servicio.
- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad para droguerías se enfoca en la realización del servicio – ejecución del servicio.
- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad para droguerías se enfoca en el control de equipos e instrumentos.
- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad para droguerías se enfoca en el control de la prestación del servicio.
- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad para droguerías se enfoca en el seguimiento y la medición.

A nivel Nacional

Vela (2018) en su investigación titulada “*Gestión de Calidad con el Uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, distrito de Tarapoto provincia y departamento de San Martín, año 2017*”, cuyo resumen fue:

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - Rubro Boticas, Distrito de Tarapoto Provincia y Departamento de San Martín – Año 2017. La investigación fue de diseño no experimental transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas a las que se le aplicó un cuestionario de 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 66.67% tiene de 51 a mas años. El 91.67% son del género femenino. El 66.67% tiene grado de instrucción superior universitario. El 100% son dueños. El 75% tienen el cargo de 7 a más años. El 83.33% tiene de 7 a más años en el cargo. El 83.33% tiene de 1 a 5 trabajadores. El 75% de las micro y pequeñas empresas se crearon por subsistencia. El 66.67% no conoce el termino gestión de calidad. El 83.33% no utilizan ninguna técnica de gestión de calidad. El 41.67% tiene como dificultad para la implementación de calidad la poca iniciativa y el otro 41.67% no se adapta a los cambios. El 100% tiene como técnica de rendimiento a la observación. El 100% considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento de las micro y pequeñas empresas. El 100% conoce el termino marketing en las micro y pequeñas empresas. El 100% ofrece productos que satisfacen a las necesidades de los clientes. El 100% tiene una base de datos de los clientes. El 100% el nivel de ventas se encuentra estancado. El 50% utiliza los carteles como medios para publicitar su negocio. El 50% no utiliza la herramienta marketing. El 66.67% si utiliza herramienta de marketing. El 91.67% considera que el marketing ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa. Concluye lo siguiente:

- ✓ De 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes

resultados: el 66.67% tiene de 51 a mas años.

- ✓ El 91.67% son del género femenino. El 66.67% tiene grado de instrucción superior universitario.
- ✓ El 100% son dueños. El 75% tienen el cargo de 7 a más años. El 83.33% tiene de 7 a más años en el cargo.
- ✓ El 83.3% tiene de 1 a 5 trabajadores. El 75% de las micro y pequeñas empresas se crearon por subsistencia. El 66.67% no conoce el termino gestión de calidad. El 83.33% no utilizan ninguna técnica de gestión de calidad.
- ✓ El 41.67% tiene como dificultad para la implementación de calidad la poca iniciativa y el otro 41.67% no se adapta a los cambios.
- ✓ El 100% tiene como técnica de rendimiento a la observación. El 100% considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento de las micro y pequeñas empresas. El 100% conoce el termino marketing en las micro y pequeñas empresas. El 100% ofrece productos que satisfacen a las necesidades de los clientes. El 100% tiene una base de datos de los clientes.
- ✓ El 100% el nivel de ventas se encuentra estancado. El 50% utiliza los carteles como medios para publicitar su negocio. El 50% no utiliza la herramienta marketing. El 66.67% si utiliza herramienta de marketing. El 91.67% considera que el marketing ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Colina (2017) en su investigación titulada “*Gestión de Calidad con el Uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016*”, cuyo

resumen fue:

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. La investigación fue no experimental- Transversal-Descriptivo, para la recolección de información se utilizó una muestra dirigida de 10 MYPES, se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario estructurado. Obteniendo los siguientes resultados. El 100,0% de los representantes son de género femenino. El 80,0% de tiene grado de instrucción superior no universitario. El 60,0% tiene entre 7 a más años de permanencia en el mercado. El 80,0% son creadas con la finalidad de generar ganancias. El 90,0% de los encuestados afirma que si hacen uso de la Gestión de Calidad. El 50,0% de los empresarios, afirman que el objetivo de la implementación de la Gestión de Calidad es obtener la permanencia en el mercado. El 80% de los encuestados conoce las siglas "TIC". El 80,0% no utiliza ningún tipo de sistemas. Se concluye que las representantes, son mujeres con carrera técnica, en cuanto a la empresa en su mayoría tienen más de 7 años en el mercado, fueron creadas para generar ganancias y lograr la permanencia en el mercado. Los representantes conocen la Gestión de Calidad, sin embargo no hacen uso de la Tecnología de la Información y Comunicación, concluye lo siguiente:

- La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, tienen un rango entre 31 a 50 años de edad, en su totalidad son mujeres, a la vez propietarias con grado de instrucción

superior no universitario. La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio tienen más de 7 años de permanencia en el mercado, fueron creadas principalmente para generar ganancias y cuentan con 1 a 5 trabajadores.

- La gran mayoría de los propietarios hacen uso de la Gestión de Calidad dentro de su empresa, aplicando todo los procesos administrativos, con el objetivo de permanecer en el mercado.
- La mayoría de los empresarios conoce las siglas TIC, sin embargo no operan ningún tipo de sistema integrado interna ni externamente.

Torres & Ysla (2017) en su investigación titulada “*Aplicación de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia en la botica Farrma Fe de la Ciudad de Trujillo en el 2017*”, cuyo objetivo general fue aplicar un modelo de gestión Logística para mejorar la eficiencia en la BOTICA FARMA FE de la ciudad de Trujillo en el 2017, con metodología de diseño pre-experimental y de método deductivo; resumiendo lo siguiente:

En la presente investigación se plantea como problema, determinar las características que debe tener un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia de la Botica Farma Fe, debido al empirismo con el cual trabaja actualmente y para lograr este propósito se analizaron los procesos logísticos internos y externos que manejan actualmente, con el fin de implementar sugerencias en su funcionamiento, basándonos en la evaluación de proveedores, ciclo de la Gestión de compra. Del problema expuesto se derivó la hipótesis de que el diseño de un modelo de gestión logística basado en la

evaluación de proveedores, ciclo de la Gestión de compra mejorará la eficiencia de la Botica Farma Fe, la cual fue puesta a prueba derivándose las conclusiones que se describen más adelante. Como técnica de análisis de datos se usó la estadística descriptiva y el análisis documental. Se concluyó que, en el caso de la Botica Farma Fe, la implementación de un modelo de gestión logística basado en la evaluación de proveedores, ciclo de la Gestión de compra basados en un tipo de medicamento permite obtener ahorros en un 29% siendo sumamente significativos debido al costo promedio, así como también permitiendo establecer metas de mejoras en la eficiencia organizacional de Boticas Farma Fe. Concluye lo siguiente:

- El modelo generado tiene todas las funciones logísticas de abastecimiento, asimismo posee la definición de todas las entradas necesarias para realizar una eficiente gestión de compras y la distribución física de los productos, para crear ventaja competitiva desde el abastecimiento de la materia prima hasta la comercialización de sus productos, contribuyendo a mejorar la eficiencia de la Botica FARMA FE.
- Se realizó el diagnóstico a la Botica FARMA FE para identificar los problemas logísticos, siendo los 2 principales: La Desorganización y el empirismo, seguida de otras problemáticas como son: Poca o nula evaluación de Proveedores, Recursos Humanos insuficientes, falta de capacitación, deficiente sistema de comunicación, Sistemas Informáticos poco explotado, deficiente técnica de almacenaje, y como último desconocimiento en los costos que implica almacenar y hacer pedidos.

- Mediante una clasificación ABC se pudo identificar que LIVES S.A. era el proveedor al cuál se destinaban el 52% de los pedidos, y el 64% de estos pedidos eran por medicamento genérico, que según lo conversado con los Químicos Farmacéuticos es el producto de mayor rotación y el más importante para ellos.
- La recolección de los datos sobre la Botica FARMA FE y el uso adecuado de los mismos en información permitió establecer el camino por la cual la Botica debe enfocarse, la cual consiste en mejorar su gestión logística mediante un pronóstico de demanda y un cálculo de lote óptimo para reducir los costos. Además, es viable implementar herramientas de mejoramiento y metodologías de ingeniería industrial en La Botica FARMA FE. La propuesta presentada con base en la Evaluación de proveedores para buscar fidelización, una Metodología 5'S ayuda a mejorar las condiciones de trabajo, la velocidad de respuesta, el control de los materiales en el inventario y el nivel de servicio y en una Administración y control de Inventarios como apoyo a la Metodología 5'S
- Se halló el pronóstico de demanda, y la identificación de un Lote óptimo de pedido, el cual permitió determinar los costos de Inventario de dicho lote siendo estos S/. 4295.19.
- De la misma forma se determinó los Costos de inventario con el lote actual de pedido, obteniendo S/. 6105.35 pudiendo comprobar que hallando el lote óptimo de pedido se reduce en 30% los costos de inventario para este tipo de producto.
- De acuerdo a las metas establecidas con la implementación del modelo logístico

planteado esperaríamos una mejora en la eficiencia logística global del 35%.

Castillo (2016) en su investigación titulada *“La caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE en rubro boticas, ubicadas en el distrito Sullana-Piura, Año 2016”*, cuyo resumen fue el siguiente:

Para la presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas – MYPE, rubro boticas en el bistrito de Sullana – Piura. Año 2016; esta investigación llevada a cabo fue de naturaleza cuantitativa, no experimental de corte transversal y descriptiva. Para la recopilación de datos se escogió en forma dirigida una muestra de 43 microempresas dedicadas al rubro de las boticas y 59 de sus trabajadores así mismo se incluyó también a 76 clientes; a los que se aplicó un cuestionario conformado de 22 preguntas de formato cerrado en escala nominal y ordinal. Esta investigación permitió obtener los siguientes resultados: el 35% de las boticas son representadas por personas mayores de 26 años, mientras que el 26 % la representan jóvenes de 18 a 25 años; el 60% de los empresarios pertenecen al género masculino; el 84% de los encuestados manifiestan que las MYPE son representadas por profesionales; los encuestado manifiestan que el 81% casi siempre realizan promociones de ventas; además solo el 32% si dispone de indicadores de gestión de manera constante y continua; asimismo el 100% implementaron un programa de capacitación para sus colaboradores y por último también el 100% de los encuestados manifestaron obtener alto volumen de ventas, mayor clientela e incremento de la productividad y rentabilidad luego que su personal fue capacitado. En conclusión; la

mayoría de los negocios implementaron programas de capacitación para su personal, lo que ha originado en consecuencia buenos resultados traducidos en una mayor volumen de ventas, por lo que todos manifiestan que la capacitación es un factor de éxito para sus competitividad, es por ello que el 80% de las mismas enfoca sus capacitaciones en perfeccionar las técnicas de atención al cliente. Concluye lo siguiente:

- Totalmente las MYPE consideran importante la capacitación porque mejora su competitividad, por lo que es necesario que siempre mantengan actualizado al personal implementando programas de capacitación que podrían ser motivadores.
- Del mismo modo la capacitación que realizan las MYPE es de frecuencia mensual. Esto ayuda a la actualización y conocimientos de los grandes cambios que suceden constantemente.
- La mayoría de las MYPE consideran que el principal elemento de la competitividad es el precio, luego las promociones de venta, innovación de producto y amabilidad en la atención al cliente.
- Existe un consenso absoluto de las MYPE, en reconocer que los niveles de competitividad son altos, pues existe una preocupación constante por liderar el mercado estableciéndose en lugares estratégicos.
- Las características de la capacitación en las MYPE, se da por los cambios percibidos, genera niveles de desarrollo y se realiza con una frecuencia mensual. Por lo tanto las MYPE son competitivas, siendo necesario enfatizar como elementos el precio, calidad de atención al cliente,

García (2016) en su investigación titulada “*Caracterización del financiamiento , la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio Rubro Boticas , del Distrito de Callería ,periodo 2016*”, cuyo fue :

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio – rubro Boticas del distrito de Calleria, periodo 2016. La investigación fue descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida de 20 Mypes, a quienes se les aplico un cuestionario de 32 preguntas cerrada, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios y las Mypes: los empresarios encuestados manifestaron que: el 75% de los encuestados son adultos, el 40% es masculino y el 30% tiene secundaria completa. Así mismo, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 50% afirman que tienen más de 03 años en la actividad empresarial y el 65% de trabajadores eventuales. Respecto al financiamiento: los empresarios encuestados manifestaron que: el 75% financia su actividad económica con préstamos de terceros y el 85% obtuvo financiamiento de entidades financieras, el 70% fue solicitado al banco scotiabank. Respecto a la capacitación: los empresarios encuestados manifestaron que: el 65% si recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito, el 35% se capacito en inversión del crédito financiero, y el 15% participo en otros seminarios. Respecto a la rentabilidad: el 90% manifestaron que si ha mejorado su rentabilidad de sus empresas, el 95% manifestó que la rentabilidad si mejoro, y el 90% manifestaron que la rentabilidad si ha mejorado en los dos últimos dos años, y el 85% la rentabilidad de sus empresas no ha disminuido en los últimos dos años. Concluye:

Respecto a los empresarios

Del 100% de los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 18 y 60 años; El 40% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino, El 30% tiene grado de instrucción secundaria completa, el 30% poseen superior no universitaria completa, 55% son casados y el 45% son solteros.

Respecto a las características de la Mypes

El 50% tiene más de tres años en el rubro empresarial, el 10% tiene tres años y el 15% tiene un año y dos años 25% respectivamente. El 90% manifestaron que sus Mypes dedicadas al rubro boticas son formales y el 10% son informales. El 60% poseen más de tres trabajadores permanentes, el 30% poseen más de tres trabajadores permanentes, y el 10% tienen dos trabajadores permanentes. El 65% manifestaron que no poseen dos trabajadores eventual dentro de su negocio, el 15% posee tres trabajadores eventuales, y el 20% posee a trabajadores eventuales.

Respecto al financiamiento

Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus Mypes tienen las siguientes características: el 15% obtuvo su crédito de las entidades no bancarias, en el año 2016 el 60% fue a corto plazo, y el 5% invirtió en mejoramiento y/o ampliación de local. Respecto a la capacitación Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son: el 25% no recibió capacitación para el otorgamiento del crédito, el 70% tuvieron un curso de 93 capacitación, Con respecto al personal que recibió

algún tipo de capacitación el 65% ha recibido alguna capacitación, El 80% considera que la capacitación como empresario es una inversión.

Respecto a la rentabilidad

El 90% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 95% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 90% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

Rodríguez (2016) en su investigación titulada “*Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 900;2008 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de producto farmacéuticos y artículos de tocador (boticas) del distrito de Huaraz ,2015*”; resumiendo que :

El éxito de las empresas depende mucho de cómo éstas se preocupan por brindar lo mejor para lograr la satisfacción de los clientes, es decir, administrar la organización con calidad, considerando la inquietud de saber cómo las MYPE trabajan este aspecto. Se tuvo como objetivo general describir las principales características de la Gestión de la Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008 del Sector Comercio – Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz, 2015. Se trabajó con una población conformada por veinte gerentes propietarios del Rubro Ventas de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (Boticas), a los cuales se les aplicó el cuestionario, para conocer las características de la Gestión de la Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008. El resultado determinó que no se enfoca las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua, y la falta de confianza por parte de los colaboradores; asimismo no se priorizan trabajar con parámetros estandarizados y

documentados en sus actividades. Por eso se concluye que en las MYPE estudiadas (Boticas) existe una deficiente Gestión de Calidad. Concluye lo siguiente:

- Con respecto a las características de los gerentes del rubro :Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz , mayoritariamente son mujeres adultas con estudios superiores no universitarios ; quienes manifestaron que no es necesario trabajar con parámetros estandarizados y documentados en sus actividades , por tener limitado presupuesto y no contar con mayor educación e instrucción con procesos.
- La gestión de calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura, pero en cuanto a las MYPES se presenta como deficiente porque consideran las empresas pequeñas que no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

A Nivel Internacional

Amigo (2017) en su investigación titulada “*Optimización de la Gestión de Medicamentos en un centro de salud familiar para potenciar la figura del Químico Farmacéutico*”, cuyo objetivo general es optimizar la gestión de medicamentos seleccionados para potenciar la figura del químico farmacéutico en un centro de salud familiar, cuyo resumen fue:

El Presente trabajo fue realizado en el CESFAM y en el SAPU Dr. Gustavo Molina G. de la comuna de Pudahuel, Santiago de Chile, durante un período de siete meses,

comprendido entre el 4 de Abril y el 2 de diciembre del 2016. El objetivo de este trabajo fue optimizar la gestión farmacéutica en un grupo de medicamentos seleccionados. Para esto se analizó el cumplimiento de las prescripciones de los medicamentos pertenecientes a Programas Ministeriales (PPMM), para contribuir a la formación de un Comité Fármaco-Terapéutico (CFT) y realizar logística de abastecimiento en el SAPU. Los medicamentos analizados corresponden a los programas de Artrosis, Epilepsia, IRA/ERA y Parkinson. Se evaluó el cumplimiento de las prescripciones según lo indicado en las Orientaciones Técnicas entregadas por el Servicio de Salud Metropolitano Occidente. La evaluación se realizó durante el período comprendido entre el 2 de mayo al 22 de junio del 2016, observando que algunos de estos fueron prescritos para afecciones distintas a las indicadas por las Orientaciones Técnicas. Se realizó en paralelo una encuesta para profesionales médicos, evaluando el conocimiento sobre los PPMM y el Arsenal farmacoterapéutico del centro. Esta información se remitió al Director del establecimiento y se impulsó la creación de un CFT, el cual posiciona al farmacéutico como Secretario del comité. En cuanto a los medicamentos de uso en SAPU se hizo un inventario en el servicio de farmacia del CESFAM, donde se almacenan estos medicamentos. Luego se realizó el registro de los movimientos de estos medicamentos en el servicio de farmacia (entradas y salidas) utilizando una bincard virtual, durante el 30 de mayo al 2 de diciembre del 2016. Con los resultados obtenidos se realizaron estadísticas de abastecimiento para generar planillas de pedido para el SAPU. Concluyendo lo siguiente:

Por medio de este trabajo se potenció el rol del Químico Farmacéutico en CESFAM abarcando 3 aspectos en la gestión de medicamento:

- Las restricciones de uso emanadas desde el Servicio de Salud para los medicamentos pertenecientes a los Programas Ministeriales evaluados no se cumplen en su totalidad. Las razones del incumplimiento fueron el desconocimiento por parte del equipo médico sobre estas restricciones y la necesidad de los usuarios que acuden a atenderse en APS. Se concluye, además, que se hace necesaria capacitación constante al equipo médico sobre estas indicaciones.
- La encuesta médica evidenció la opinión de los profesionales del centro sobre la necesidad de revisión y actualización del arsenal con base en las atenciones que se realizan. Con estos resultados, sumados al incumplimiento de las restricciones de uso de medicamentos pertenecientes a PPMM, se creó el Comité de Farmacia y Terapéutica del CESFAM, el cual posiciona la figura del Químico Farmacéutico, quien se desarrolla como secretario de este.
- Con respecto a la logística de abastecimiento del SAPU, se logró, desde un punto de vista farmacéutico, cambiar la forma de realizar pedidos de una manera reactiva a programada, basado en los registros de consumos y en la organización impuesta.
- Con esto se logró la consolidación del profesional Farmacéutico como gestor, por excelencia, del suministro de medicamentos, por lo que en el CESFAM Dr. Gustavo Molina G. se decidió aumentar las horas de Químico Farmacéutico de 22 a

44 semanales, potenciándose así la figura de este en el centro de salud.

Rodríguez (2016) en su investigación titulada “*Intervención farmacéutica y educativa en una farmacia comunitaria para la mejora de la calidad de vida en pacientes con artrosis*”, cuyo objetivo general fue; Evaluar el impacto de una intervención farmacéutica y educativa en la mejora de la calidad de vida objetiva y subjetiva, en pacientes diagnosticados de artrosis, en una farmacia comunitaria. Con una metodología de diseño experimental, prospectivo, aleatorizado, controlado y monocéntrico; resumiendo lo siguiente:

La atención farmacéutica es una actividad que con los años ha tomado más relevancia en España. Los farmacéuticos, en cooperación con pacientes y médicos, deben mejorar los resultados de la farmacoterapia previniendo, detectando y resolviendo los problemas relacionados con los medicamentos (PRM) antes de que éstos den lugar a mortalidad. Los farmacéuticos estamos cada vez más concienciados de la importancia que supone llevar a cabo esta práctica clínica. La mayoría de los pacientes reconocen al farmacéutico como un profesional sanitario de referencia y de continuidad. La atención farmacéutica se presenta como una alternativa de calidad muy eficaz para conseguir mejorar el resultado de los tratamientos y la asistencia sanitaria (Colegio de Farmacéuticos de Sevilla, 2014). Las patologías osteoarticulares son unas enfermedades crónicas y prevalentes que constituyen un problema de salud pública con importante repercusión médica tanto por la morbimortalidad que conllevan como por su gran impacto socioeconómico. Cabe esperar que con los cambios demográficos que estamos viviendo y el envejecimiento poblacional la incidencia de estas enfermedades vaya en

aumento (Carbonell, 2012). La artrosis es la patología articular más prevalente, el 80 % de los pacientes mayores de 65 años presentan artrosis. Constituye la primera causa de incapacidad laboral permanente y el 50 % de todas las incapacidades diagnosticadas. Un tercio de los pacientes con artrosis se encuentran en una situación de baja laboral. El consumo de recursos económicos originados por la artrosis se acerca al 3 % del PIB (Giménez, 2012). Estos datos hacen necesario que el farmacéutico realice un seguimiento farmacoterapéutico a estos pacientes valorando la necesidad, efectividad y seguridad de sus tratamientos, así como la satisfacción con el mismo. Igualmente importante es la realización de un programa educacional para ayudar a los pacientes diagnosticados. Existen varios estudios que demuestran la importancia de la intervención del farmacéutico en la resolución y prevención de los resultados negativos asociados a la medicación (Aburuz et ál., 2006 y Viktil y Blix, 2008). Concluye lo siguiente:

El seguimiento farmacoterapéutico, aportando educación dietética y sanitaria, ejercicios personalizados y velando por la efectividad del tratamiento que recibían los pacientes con artrosis, consiguió reducir su incapacidad funcional y disminuir significativamente el dolor y la rigidez. La intervención farmacéutica constituyó una parte fundamental en la mejora funcional de estos pacientes.

1. Los fármacos mayoritariamente utilizados para el tratamiento de la artrosis al inicio del estudio fueron los AINES, disminuyendo significativamente su consumo en el grupo Intervención al final del seguimiento farmacoterapéutico, pasando a ser los más prevalentes los analgésicos y los SYSADOA.

2. El seguimiento farmacoterapéutico permitió aumentar el número de pacientes adherentes en el grupo Intervención respecto al grupo Control.
3. Los pacientes tratados con SYSADOA manifestaron tener una calidad de vida superior a los que recibían analgésicos o AINES, lo que implicaba que estaban más conformes con su medicación.
4. Los RNM y PRM más frecuentes fueron «un problema de salud no tratado» e «insuficientemente tratado» respectivamente. El 95 % de los RNM fueron evitables. Los fármacos que más RNM produjeron fueron los AINES, fundamentalmente por «inseguridades no cuantitativas», seguidos de los analgésicos. La intervención farmacéutica redujo significativamente el número de PRM y RNM en los pacientes que recibieron el seguimiento farmacoterapéutico consiguiendo una resolución de un 79 % de los RNM lo largo del estudio.
5. Se realizaron 758 intervenciones, siendo la más frecuente la derivación al médico, seguida de una modificación sobre la pauta de tratamiento y añadir o retirar un OTC.
6. Una vez conocidos el seguimiento farmacoterapéutico y su funcionamiento, los pacientes declararon estar muy satisfechos con el mismo. Indicaron que con la actuación farmacéutica habían aprendido sobre su patología y perfil farmacológico, y que ésta había contribuido notablemente a mejorar su capacidad funcional y su calidad de vida.

Conclusión final La atención farmacéutica y educativa en la oficina de farmacia y el

seguimiento farmacoterapéutico generan un impacto positivo en los pacientes con artrosis, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del paciente, evitar y resolver los problemas relacionados con su medicación así como a disminuir el dolor, la rigidez y la incapacidad física producidos por esta patología

Bastidas (2014) en su investigación titulada “Propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de indicadores para Farmacias basado en los conceptos del Balance Score Card y Sistemas de Gestión de Calidad”, cuyo objetivo general es elaborar un plan estratégico para implementar un sistema de mejora en la gestión de farmacias y la dispensación de medicamentos, con metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo, tipo descriptivo y explicativo ; resume lo siguiente:

El presente trabajo, tiene como objetivo mejorar la calidad de la gestión dentro del área farmacéutica, lo cual involucra la ejecución de varios procesos entre los cuales se puede mencionar la prescripción médica, transcripción, dispensación y por último la administración, de modo que se logre garantizar que cada paciente o usuario sea atendido en sus requerimientos con altos parámetros de seguridad ya que los errores de medicación suponen un problema sanitario de gran magnitud, con importantes repercusiones asistenciales y económicas, lo cual debe ser acompañado de una eficiente y eficaz atención involucrando los más recientes progresos en las ciencias de la salud. En cuanto a la metodología que se utilizará es el BSC, la misma que es la principal herramienta metodológica de planificación y control, que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para el desarrollo de un sistema de gestión y medición. No es una herramienta aislada a todo el resto, sino una herramienta integradora. La importancia del estudio propuesto radica

en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de farmacia que permita:

- Satisfacer las necesidades de los pacientes de las unidades médicas
- Evitar faltantes de medicación de altos niveles de rotación
- Contar con personal especializado y adecuado con capacidad de brindar un servicio de calidad excelente y un suministro correcto de medicamentos
- Fortalecer el prestigio de las instituciones de salud respecto de la sociedad en general.

Concluyendo lo siguiente:

- Es necesaria la participación del recurso humano como actor principal en la Propuesta de este Modelo de Sistema de Gestión, ya que de esta manera se ha podido detectar las falencias en cuanto a calidad, y se podrá dar un adecuado seguimiento al mismo.
- Se ha creado un plan estratégico que sirve de refuerzo para las instituciones al garantizar un uso más apropiado de los medicamentos en los sectores público y privado contribuyendo al desarrollo de una sociedad ecuatoriana más saludable.
- La creación de un plan estratégico ha permitido lograr servicios farmacéuticos de calidad, al implementar un sistema de mejora en la gestión de farmacias y la dispensación de medicamentos.
- Se ha verificado que una adecuada prescripción y dispensación de los medicamentos y un uso racional de los mismos logra la satisfacción de los clientes farmacéuticos.

- El uso del método de diagrama de relaciones mediante sondeos de la población ha permitido conocer los efectos de las problemáticas planteadas en el proyecto.
- Como se pudo analizar en los cuadros sobre las fortalezas del sector (análisis FODA), es importante disponer de personal especializado en el área y el mercadeo para contribuir a la calidad de este servicio.

López (2014) en su investigación titulada “Evaluación del servicio al cliente en las empresas farmacéuticas de Coatepeque”, cuyo objetivo general fue establecer cómo es el servicio al cliente en las empresas farmacéuticas de Coatepeque, cuyo resumen fue :

El servicio al cliente es importante en el desarrollo de toda compañía, debido a que de ello depende el crecimiento y la permanencia, convirtiéndose en un elemento principal para el éxito que toda empresa desea alcanzar. El principal objetivo de este estudio es evaluar la forma en que se brinda actualmente el servicio al cliente en las Empresas Farmacéuticas de Coatepeque. Se realizó una investigación de tipo descriptiva y para realizar la recolección de datos se utilizó como instrumentos las encuestas a clientes, propietarios y colaboradores de las Empresas Farmacéuticas de Coatepeque. Para detectar la percepción que tienen los clientes del servicio que están recibiendo. Los resultados obtenidos demostraron la importancia que tiene brindar un buen servicio, como también se detectó la necesidad que tienen los propietarios sometidos al estudio y se refiere a la falta de un método para evaluar el servicio prestado y la capacitación a colaboradores sobre atención y servicio al cliente, debido a que el servicio que brindan

actualmente está motivado en base a incentivos económicos, pero no existe un plan de capacitación dirigido al personal para proporcionar servicios eficientes y adquirir nuevas técnicas de atención. Se recomendó que el propietario cuente con métodos para evaluar el servicio prestado y que posea un manual de servicio al cliente, el que vendrá a fortalecer aspectos tales como: conocer al cliente, ofrecer servicios de calidad, la comunicación y manejo de quejas, técnicas de selección y capacitación de personal para atención al público, el trabajo en equipo, la mejora en los procesos. Concluyo lo siguiente:

- ✓ Según el resultado de la evaluación efectuada al servicio al cliente que proporcionan en las empresas farmacéuticas de Coatepeque, la mayoría de los entrevistados calificaron como muy bueno el servicio que les brindaron.
- ✓ Se determinó a través de la evaluación, que la calidad de servicio al cliente que prestan actualmente las empresas farmacéuticas de Coatepeque es buena, debido a que fue bien calificado el tiempo de espera y la mayoría manifestó que el trato es amable y cordial.
- ✓ La única estrategia que utilizan las empresas farmacéuticas de Coatepeque para brindar buen servicio al cliente es la motivación económica a los colaboradores.
- ✓ La mayoría de los propietarios de las farmacias no cuentan con un método para evaluar el servicio prestado por sus colaboradores.
- ✓ Se detectó que los clientes únicamente conocen como medio para exponer

quejas y sugerencias el libro de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).

- ✓ El plan de incentivos con el que cuenta la mayoría de empresas farmacéuticas de Coatepeque, consiste en bonos que otorgan las casas comerciales por vender determinada marca de productos.
- ✓ Existe la necesidad que el personal reciba temas sobre atención y servicio al cliente, ya que el servicio que brindan actualmente está motivado en base a los bonos que reciben, pero no existe un plan de capacitación dirigido al personal para proporcionar servicios eficientes y adquirir nuevas técnicas de atención.

2.2 Bases Teóricas

Según las MYPES según la ley 30056:

Esta modifica diversas leyes para facilitar la inversión e impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Esta ley explica que pueden acogerse según los volúmenes de ventas anuales de la empresa expresados en unidades impositivas tributarios. Se considera microempresa a cualquier empresa que no supere las ventas netas anuales en 150 UIT y para ser considerada pequeña empresa las ventas netas se deben encontrar entre las 150 y 1700 UIT. (Foppiano, 2016, p.138).

Tipos de microempresas

Ampes (1997) Comenta que “la microempresa posee una clasificación, que la divide en tres grupos” (p.6).

a) Microempresa de subsistencia

Ampes (1997) señalo que “se considera microempresa de subsistencia a las que en su ejercicio subsisten con baja productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato. La microempresa de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y reúne la mayor cantidad de problemas sociales, en el caso del Perú: el subempleo y la evasión tributaria” (p.6).

b) Microempresa de acumulación simple

Ampes (1997) comenta que “Se clasifican como microempresas de acumulación a las que generan ingresos que cubren los costos sin otorgar al empresario una rentabilidad suficiente para realizar nuevas inversiones, usualmente una

microempresa que inicia sus actividades se ubica dentro de este grupo” (p.6).

c) Microempresa de acumulación ampliada

Ampes (1997) afirma que “Son microempresas de acumulación ampliada las que poseen una productividad elevada que les permite realizar nuevas inversiones para mejorar la empresa. Se caracterizan por invertir en innovación tecnológica y trabajadores especializados” (p.6).

Característica de las MYPE:

Ventas Anuales

Microempresa

Centty (2011) comenta que “Sus ingresos anuales netos brutos, dependiendo el régimen, no deben superar las 150 UIT (UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS) en el 2019 equivale 1 UIT A S/.4200)” (p.44).

Pequeña empresa

Centty (2011) comenta que “Sus ingresos anuales deben superar las 150 UIT hasta las 1700 UIT” (p.44).

Mediana empresa

Centty (2011) comenta que “Sus ingresos anuales deben superar las 1700 UIT hasta las 2300 UIT” (p.44).

Importancia de las Mypes:

Según, Alberti, et al. (2015) afirman que:

Las MYPE en Perú representan el 99,3% del total de empresas y generan el 62% de empleo; de ahí la importancia de su estudio y desarrollo .La microempresas, representa el 94,6% del empresariado nacional y las pequeñas empresas el 4,7%. Sin embargo, las microempresas de subsistencia o las que tienen un ingreso de ventas menor a 13 UIT anuales representan el 75% del total del empresariado. (p.104)

Teoría de la gestión de calidad

Según, Fontalvo (2006) afirma que:

Surge en la década de los ochentas como un nuevo, enfoque que considera la calidad como un aspecto más estratégico, hay un énfasis en la mejora continua de los procesos así como en las necesidades y satisfacción de los clientes lográndose oportunidades competitivas para la empresa las cuales se pueden traducir en ventaja sostenible y duradera. (p.47)

Según, Fontalvo (2006) afirma que:

Las Características de la gestión de calidad es que para que esta se realice es imprescindible la participación de todos, la conciencia colectiva hacia la calidad debe de estar presente en los miembros de la organización, en la que se promueva una cultura en donde todos participan, aportan y hacen; lo que requiere a su vez de un programa continuo de formación a todos los miembros de la organización. Por otra parte, se introduce el

concepto de cadena de cliente-proveedor, que es indispensable en la gestión de calidad, en esta cadena los clientes no solo hacen referencia a los usuarios de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, también incluyen a sus propios miembros. (p.48)

Concepto de Calidad

Ibarra (2009) comenta que: “Es el conjunto de características de una entidad (producto o servicio) que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades expresadas e implícitas” (p.4).

Calidad Externa

Está enfocada para satisfacer a los usuarios.

- ✓ Escuchar a los clientes.
- ✓ Oír las necesidades de los clientes como las que no se pueden percibir.

Calidad Interna

Hace énfasis en el arreglar la acción interna de una empresa Los que se benefician son:

- La administración
- Los colaboradores en la organización

Política de la calidad

Según, Fontalvo (2006) indica que:

Una política de calidad es un documento de la alta dirección donde se manifiesta y documenta el compromiso de la alta gerencia para darle cumplimiento a los requisitos de calidad establecidos por la organización, por los clientes y por el

estándar o los estándares de calidad seleccionados por la empresa .Es la manifestación pública del compromiso de la alta dirección con las metas de calidad. (p.66)

Objetivos de la calidad

Según, Fontalvo (2006) indica que:

Los objetivos de calidad esbozan las metas y el tiempo en que espera la organización alcanzar los logros de forma que sean relacionados con la estrategia y la política de calidad, es decir es la forma concreta como se puede evidenciar que se han alcanzado unas metas establecidas en la organización. (p.66)

Técnicas avanzadas de gestión de la calidad

Benchmarking

Gonzales (2009) Señalan que: “El benchmarking es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa”. **(p. 14)**

Elementos

Competencia:

Gonzales (2009) Afirma lo siguiente “Incluye un competidor interno, una organización admirada dentro del mismo sector o una organización admirada dentro de cualquier otro sector”. **(p. 14)**

Medición:

Gonzales (2009) Afirma lo siguiente “El funcionamiento de las propias operaciones como de la empresa Benchmark , o punto de referencia que vamos a tomar como organización que posee las mejores calidades en un campo determinado”. (p. 14)

Representa mucho más que un análisis de competencia:

Gonzales (2009) Afirma lo siguiente “Es un estudio de la competencia, investigando lo que produce y como lo produce o una indagación de mercado se estudia la aceptación del producto y las practica de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente”. (p. 14)

Satisfacción de los clientes:

Gonzales (2009) Afirma lo siguiente “Debemos de entender mejor sus necesidades y expectativas al centrarnos en las mejores prácticas del sector”. (p. 14)

Apertura a nuevas ideas:

Gonzales (2009) Afirma lo siguiente “Se acoge un aspecto más amplio y comprendiendo que hay otras formas y tal vez mejores de realizar las cosas”. (p. 14)

Mejora continua:

Gonzales (2009) Afirma lo siguiente “El benchmarking es un proceso continuo de gestión y auto mejora". (p. 14)

Tipos de Benchmarking:

- **Gonzales (2009)** Afirma lo siguiente “Interno (Nos utilizamos a nosotros mismos para compararnos con otras empresas)”. (p. 14)
- **Gonzales (2009)** Afirma lo siguiente “Competitivo (Se observa y estudia todo lo que realiza y como lo realiza la competencia)”. (p. 14)
- **Gonzales (2009)** Afirma lo siguiente “Fuera del sector (Se buscan formas más innovadoras de hacer las cosas)”. (p. 14)
- **Gonzales (2009)** Afirma lo siguiente “Funcional (Se hace una comparación de una función determinada entre 2 o más organizaciones)”. (p. 14)
- **Gonzales (2009)** Afirma lo siguiente “Procesos de Negocio (centrándose en la mejora de los procesos críticos de negocio)”. (p. 14)

Etapas de Benchmarking:

- ✓ **Gonzales (2009)** Afirma lo siguiente “Preparación (Se identifica el objetivo de estudio y la propia medición)”. (p. 15)
- ✓ **Gonzales (2009)** Afirma lo siguiente “Descubrimiento de hechos (Se investigan mejores prácticas)”. (p. 15)
- ✓ **Gonzales (2009)** Afirma lo siguiente “Desarrollo de acciones (Se incorporan mejores prácticas a la operativa propia, monitoreo y re calibración)”. (p. 15)

Reingeniería de procesos

Gonzales (2009) afirma que “Es una técnica en virtud de la cual se analiza a profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorarlos radicalmente” (p. 15).

Gonzales (2009) Afirma que: “La reingeniería de procesos es la respuesta de la falta de ciencia de la organización funcional en las empresas y sigue un método estructurado consistente en lo siguiente:” **(p. 14)**

✓ **Gonzales (2009)** Afirma que: “Identificar los procesos clave de la empresa”. **(p.15)**

✓ **Gonzales (2009)** Afirma que: “Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un propietario”**(p.15)**

✓ **Gonzales (2009)** Afirma que: “Definir los límites del proceso”. **(p.15)**

✓ **Gonzales (2009)** Afirma que: “Medir el funcionamiento del proceso”. **(p.15)**

✓ **Gonzales (2009)** Afirma que: “Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento”. **(p.15)**

Según, Gonzales (2009) afirma que:

Un proceso es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna (elaboración de una factura) Los objetivos clave del negocio dependen de procesos de negocio interfuncionales eficaces, y sin embargo estos procesos no se gestionan. El resultado es que los procesos de negocio se convierten en ineficaces e ineficientes, lo que hacen necesario adoptar un método de gestión de procesos. (p.15)

Enfoque al cliente

González & Arciniegas (2016) comentan que “La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (Gestión de la Calidad ISO 9001:2015,2015).”(p.161)

González & Arciniegas 2016 comentan que “**Los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad son:**” (p.161).

Beneficios en la Organización de la Gestión de Calidad

Optimización de los procesos: González & Arciniegas (2016) Afirma que “Esto se logra incorporando el principio de mejora continua; como uno más entre los elementos de la política interna de la empresa” (p.161).

Mejora la organización interna: González & Arciniegas (2016) comenta que “Esto ayuda a que fluya la comunicación, fomentando una relación más estrecha entre los integrantes de cada grupo; así asumen las responsabilidades con mayor precisión” (p.161).

Flexibilidad ante el cambio: González & Arciniegas (2016) comenta que “Al llevar a cabo esto, en la empresa surgirán distintas variantes de acuerdo a la situación. Esta flexibilidad ante el cambio se da en organizaciones menos jerarquizadas”(p.161).

Promueve el trabajo en equipo: González & Arciniegas (2016) afirma que “Este sistema no puede desarrollarse sin el apoyo de cada uno de los integrantes de

la empresa; esto incentiva y origina sensación de trabajo en conjunto” (p.161).

Beneficios para el Cliente o Consumidor de la Gestión de Calidad

Productos mejor elaborados: González & Arciniegas (2016) afirma que “La función de los modelos de calidad es supervisar que se cumplan con las mínimas reglas que garantizan servicios o productos óptimos” (p.161).

Refuerza su confianza: González & Arciniegas (2016) comenta que “Si el cliente tiene una visión que la empresa emplea un SGC lo atraerá fácilmente es más en el mejor de los casos hasta podría fidelizarse con la marca”. (p.161).

El ciclo de Deming

Según, Cuatrecasas (2011) indica que:

Resulta de aplicar la lógica y hacer las cosas de forma ordenada y correcta. Su uso no se limita exclusivamente a la implementación de la mejora continua, sino que puede utilizar, lógicamente, en una gran variedad de situaciones y actividades. De hecho, constituye la metodología básica de una gran cantidad de herramientas de la calidad. (p. 596)

El ciclo PHVA

- 1.- Planear: Sarv (1997) afirma que “Es determinar las metas y los métodos para alcanzar esas metas” (p.95).
- 2.- Hacer: Sarv (1997) afirma que “Es educar a los empleados y poner en práctica el cambio” (p.95).

3.- Verificar: Sarv (1997) afirma que “Es verificar los efectos del cambio ¿Se han alcanzado las metas? de no ser así volver a la etapa de planear” (p.95).

4.- Actuar: Sarv (1997) afirma que “Emprender la acción apropiada para institucionalizar el cambio” (p.95).

Tribología de Juran

Según, Juran (1990) indica que la gestión de la calidad se realiza por medio de una trilogía de procesos de gestión, los cuales son:

- ✓ Planificación de la calidad: Presupuestar, planificar el negocio.
- ✓ Control de calidad: Control de costos, control de gastos, control de inventario.
- ✓ Mejora de la calidad: Reducción de costos, mejora de beneficios. (p.10)

Beneficios de la Implementación de un Sistema de Calidad

Según, López (2005) estos beneficios son:

- ✓ Mayor nivel de calidad del producto
- ✓ Disminución de rechazos y optimización del mantenimiento
- ✓ Reducción de costes
- ✓ Mayor participación e integración del personal de la empresa.
- ✓ Mayor satisfacción de los clientes
- ✓ Mejora de la imagen de la empresa

- ✓ Mejora de la competitividad

- ✓ Garantía de Supervivencia. (p.14)

Según, López (2005) afirma que estos beneficios para la empresa se exponen más claramente a través de la reacción en cadena de Deming:

- ✓ Incremento de la calidad

- ✓ Aumento de la productividad

- ✓ Reducción de costos

- ✓ Reducción de precios

- ✓ Aumento del beneficio

- ✓ Conquista de nuevos mercados

- ✓ Supervivencia de la empresa.(p.14-15)

Modelos de Excelencia

Marcelino y Ramírez (2014) Afirman que: “Los modelos de excelencia, han sido implementados para mejorar la gestión y aumentar la competitividad de las organizaciones; al ser complementarios unos con otros, los modelos son criterios de gestión que indican lo que se debe lograr”. (p.136).

Modelo Gerencial Deming

Según, Marcelino y Ramírez (2014) explicaron:

Este modelo tiene como prioridad la implementación del control (predominantemente estadístico) en toda la organización, y con ello la obtención de mejores resultados. Su enfoque es sistémico, por lo que las mejoras van desde la recepción de los materiales y toda la línea de producción hasta los consumidores quienes son la pieza clave.

El modelo se basa en 14 puntos fundamentales de Deming:

1. Crear y difundir la versión ,el propósito y la misión de mejorar el producto y el servicio
2. Aprender a adoptar la nueva filosofía
3. No depender más de la inspección masiva
4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basados exclusivamente en el precio
5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios
6. Instituir la capacitación en el trabajo
7. Instituir el liderazgo
8. Desterrar el temor, generar el clima para la innovación
9. Derribar las barreras que hay entre las áreas departamentales
10. Eliminar los eslóganes, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral.
11. Eliminar estándares de producción y las cuotas numéricas sustituidas por mejoras continuas.
12. Derribar las barreras que inhiben el orgullo de hacer bien un trabajo.
13. El instituir un programa vigoroso de educación y reentrenamiento.

14. Empezar acciones para lograr la transformación.(p. 140 - 143)

Modelo Malcolm Baldrige

Según, Marcelino y Ramírez (2014) indicaron:

Se basa en un sistema de liderazgo y planificación estratégica, enfocada en el cliente y el mercado, con apoyo de la medición de índices, parámetros y el benchmarking (evaluación comparativa con la competencia), como una manera de crear ventaja competitiva, su objetivo es establecer un conjunto de criterios utilizados para evaluar la calidad y excelencia organizacional, impulsados por la autoevaluación para identificar fortalezas ya áreas de oportunidad dentro de una política.

Los criterios principales son:

1. Liderazgo (liderazgo organizacional, responsabilidad social)
2. Planificación estratégica (desarrollo de la estrategia, despliegue de la estrategia)
3. Enfoque en el cliente y el mercado (conocimiento del cliente y el mercado, relaciones con el cliente y satisfacción)
4. Dimensión, análisis y dirección del conocimiento (medición, análisis y evaluación del desempeño organizacional, gestión de la información y del conocimiento)

5. Desarrollo y gestión de recursos humanos (sistemas de trabajo, aprendizaje y motivación del empleado, bienestar y satisfacción del empleado).

6. Gestión de procesos (procesos de creación de valor, procesos soporte)

7. Resultados (resultados de producto y servicios, del enfoque en el cliente, financieros y de mercado, en los recursos humanos, en la eficacia organizacional, de liderazgo y responsabilidad social). (p. 148-149 - 150)

Modelo EFQM de excelencia

Según, Marcelino y Ramírez (2014) indicaron:

El modelo Europeo de Excelencia Empresarial se compone de dos grupos de criterios: agentes y los resultados, que abarcan todas las áreas del funcionamiento de la organización y que al momento de ser evaluados para aspirar al Premio Europeo a la Calidad cada uno con un valor distinto, el primer grupo consta de cinco de estos y el segundo de cuatro; también aporta reglas de evaluación con base en la metodología Resultado, Enfoque , Despliegue, Evaluación y Revisión, afín a lo que establecen para el mismo propósito los modelos iberoamericanos (enfoque, desarrollo, evaluación y revisión) y Baldrige (estrategia, despliegue y revisión). La fuerza del modelo es la autoevaluación de los resultados respecto al rendimiento, clientes, personal y sociedad que se logra por medio del mantenimiento de un liderazgo en la generación de calidad, formular

las políticas y alianzas estratégicas, gestión adecuada de recursos y el personal, orientado a procesos clave que crea valor y que son apreciados por el cliente.

Los criterios de agentes son:

1. Liderazgo
2. Estrategias
3. Personal
4. Alianzas y recursos
5. Procesos, productos y servicios

Los criterios de resultados son:

1. Resultados en clientes
2. Resultados en personal
3. Rendimiento en la sociedad
4. Rendimiento. (p. 151, 152,153)

Modelo Iberoamericano de excelencia

Según, Marcelino y Ramírez (2014) indicaron:

El modelo ha recibido hasta la fecha actualizaciones para mantenerse vigente y a la vanguardia de las necesidades del mercado, el sector empresarial y la sociedad, se enfoca en empresas de los sectores público y privado, sin embargo, los criterios son los mismo a pesar de que varía en ciertos enfoques debido a que se dirige a clientes diferentes, entre otros

aspectos que los hacen disímil.

Los criterios de procesos facilitadores son:

1. Liderazgo y estilo de gestión (140 puntos)
2. Política y estrategia (100 puntos)
3. Desarrollo de las personas (140 puntos)
4. Recursos y asociados (100 puntos)
5. Procesos y clientes (120 puntos). (p. 154 - 155)

De acuerdo a Marcelino y Ramírez (2014), los criterios de evaluación de resultados son

6. Resultados de clientes/usuarios (110 puntos)
7. Resultado del desarrollo de las personas (90 puntos).
8. Resultado de sociedad (90 puntos) 9. Resultados globales (110 puntos). (p. 155)

Propósito del programa de gestión y mejoramiento continuo

Según, Marcelino y Ramírez (2014) explicaron:

Las organizaciones se ven enfrentadas a necesidades crecientes de cambio y adecuación de sus sistemas de gestión, los cuales requieren un aumento de su eficiencia y eficacia como consecuencia de la apertura de nuevos mercados, la creciente integración a la economía mundial, la intensificación de la competencia interna y externa y el acelerado desarrollo tecnológico,

todo lo anterior buscando la satisfacción de los requerimientos de clientes y la sociedad en general cada vez más exigentes. (p.81)

Principios de gestión de la calidad

Méndez, Jaramillo, Serrano (2006) comentan que: “La organización orientada al cliente, son aquellas organizaciones que dependen de sus clientes y ´por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos satisfacer sus requisitos y esforzarse para sobrepasar sus expectativas” (p.62).

Méndez, Jaramillo, Serrano (2006) comentan que: “El liderazgo, son aquellos líderes que utilizan la finalidad y la dirección de la organización .ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos” (p.62).

Méndez, Jaramillo, Serrano (2006) comentan que: “La participación del personal, es el personal con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización” (p.63).

Méndez, Jaramillo, Serrano (2006) comentan que: “El enfoque a procesos, son los resultados deseados alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso para alcanzar” (p.64).

Méndez, Jaramillo, Serrano (2006) comentan que: “El Enfoque del Sistema Hacia la Gestión, es identificar entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado mejora la eficacia y eficiencia de una

organización” (p.65).

Méndez, Jaramillo, Serrano (2006) comentan que: “La mejora continua, debería ser un objetivo permanente de la organización, pues solo así lograra la consistencia y la conformación de la nueva cultura” (p.66)

Méndez, Jaramillo, Serrano (2006) comentan que: “El enfoque del objetivo hacia la toma de decisiones, son las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información que se genera en los procesos” (p.67)

Méndez, Jaramillo, Serrano (2006) comentan que: “La relación mutuamente beneficiosa con el suministrador, es una organización y sus suministradores son interdependientes, las relaciones mutuamente beneficiosa aumentan la capacidad de ambos” (p.67).

Según, Cuatrecasas (2011) indico:

La implementación de la calidad y su mejora puede llevarse a cabo con la ayuda de las denominadas siete herramientas básicas, y otras siete, las denominadas siete herramientas de gestión. Estas herramientas se caracterizan por su fácil comprensión y sencilla aplicación. Otra característica importante de estas herramientas es la capacidad de integración entre sí, facilitada por su compatibilidad, lo que nos lleva a multiplicar los resultados .La utilización conjunta de las que creamos necesarios, dependiendo de los objetivos perseguidos, incrementa de forma notoria los beneficios de su aplicación. (p. 591)

De acuerdo a Cuatrecasas (2011), estas herramientas se caracterizan por:

- Es de fácil entendimiento y sencilla aplicación
- El talento de incorporación entre sí, facilitada por su afinidad lo que nos lleva a obtener mejores resultados. (p.591)

Herramientas de Gestión

a) Diagrama de afinidades

Cuatrecasas (2011) comenta que “Consiste en la recogida de datos, ideas y opiniones sobre un problema, organizándolas en forma de grupo según criterios afines. Para cada grupo se definirá el aspecto común de gestión que lo caracteriza. Es aconsejable realizar previamente un brainstorming sobre el problema o situación” (p. 597).

b) Diagrama de Relaciones

Cuatrecasas (2011) comenta que “Este diagrama determina de forma gráfica las relaciones lógicas existentes entre los diferentes datos e ideas recopilados en el diagrama anterior, de forma que se establezcan diversos niveles causales entre ellos” (p. 597).

c) Diagrama de Árbol

Cuatrecasas (2011) comenta que “Se emplea para ordenar de forma gráfica las distintas acciones o gestiones que se deben llevar a cabo para solventar la situación o problema sometido a estudio” (p. 597).

d) Diagrama de Matriz

Cuatrecasas (2011) comenta que “Mediante el uso de matrices, se definen las causas, efecto y soluciones de una situación o problema y se relacionan gráficamente entre sí” (p. 597).

e) Diagrama de análisis matriz –datos

Cuatrecasas (2011) comenta que “Analiza la información generada en el diagrama de matriz anterior. Estudia de forma individual cada dato, su importancia, así como las relaciones para dilucidar el grado de intensidad real que poseen” (p. 598).

f) Diagrama de proceso de decisión PDPC

Cuatrecasas (2011) comenta que “Establece de forma gráfica el árbol de decisiones que se han de tomar. Si existen diferentes decisiones o situaciones con diferentes resultados, se establecerán las diferentes ramas para cada uno de los posibles casos” (p. 598).

g) Diagrama de Flujo

Según, Cuatrecasas (2011), afirmo que:

Se trata de una serie de símbolos predeterminados, que trata de plasmar el flujo de actividades de los procesos, con sus relaciones y dependencias .Se aplica principalmente en tareas de benchmarking (del que nos ocuparemos seguidamente), a fin de visualizar gráficamente como se llevan a cabo muy diferentes procesos y actividades de gestión y decidir cuáles son más eficientes. (p. 598)

Herramientas de Calidad

a) Diagrama causa –efecto

Cuatrecasas (2011) afirma que “También conocido como diagrama de espina de pez, analiza de forma organizada y sistemática los factores, las causas y las causas de las causas, que inciden en la generación de un problema detectado a partir de sus efectos” (p. 592).

b) Diagrama de Pareto

Cuatrecasas (2011) afirma que “Esta herramienta ayuda en la toma de decisiones sobre que causas hay que resolver prioritariamente para lograr una mayor efectividad en la resolución de problemas” (p.593).

c) Histograma

Según, Cuatrecasas (2011) indico:

Es un gráfico de barras que muestra la distribución estadística que presentan los datos. En el eje horizontal se representa el rango (valor máximo- valor mínimo) posible de valores que abarca la variable, dividido en un número determinado de intervalos, que dependerá del número de datos que tenemos.
(p.593)

d) Diagrama de dispersión

Según, Cuatrecasas (2011) indico:

La idea principal que persiguen los diagramas de dispersión, también conocidos como diagrama de correlación, es poner de manifiesto la relación

que puede existir entre dos características de calidad variables por medición de cuales se determina, función de valores medios, al variar ambas en una determinada situación. (p. 595)

e) Hoja de recogida de datos

Cuatrecasas (2011) afirma que “También conocida como hoja registro o verificación, como indica su nombre, su función consiste en la recopilación ordenada y estructurada de toda la información importante y útil que se genera en las actividades y procesos” (p. 595).

f) Gráficos de Control

Cuatrecasas (2011) comenta que “Los gráficos de control se utilizan para analizar, supervisar y controlar la estabilidad de los procesos, mediante el seguimiento de las variables que participan. Es una herramienta básica para que el control estadístico de procesos o SPC” (p. 595).

g) Estratificación de datos

Cuatrecasas (2011) comenta que “Consiste en clasificar y separación de los datos en grupos o categorías con el objeto de realizar un análisis más profundo y exacto de las causas, investigar sobre problemas o contrastar que las acciones correctivas y de mejora son eficientes” (p. 596).

h) El Brainstorming

Cuatrecasas (2011) comenta que “Se le llama también tormenta de ideas es una técnica general que puede utilizarse como soporte de muchas herramientas de gestión, que persigue la generación de ideas por parte de un grupo de personas

reunidas a tal efecto” (p. 596).

Sistema de Gestión de la Calidad

Según, González & Arciniegas (2016) afirma que:

Un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios) y los procesos para producirlos .Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema los procesos y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente. (p.28)

Las Normas ISO-9001

Según, Gonzales & Arciniegas (2016) argumenta que:

Especifica los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad y se utiliza internamente por las organizaciones para certificarse o con fines contractuales .Su objetivo principal es diseñar un sistema de gestión de calidad eficaz, para dar cumplimiento a los requisitos, especificaciones o necesidades del cliente. (p.28)

López (2016) comenta que “La norma ISO 9001 es la norma más popular de la “familia” ISO 9000 por ser la norma que describe los requisitos del sistema de gestión de calidad”(p.21).

De acuerdo a López (2016), este grupo de normas está compuesto en la actualidad

por los siguientes estándares:

ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario: esta norma describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de calidad e incluye términos y definiciones que aplican a todas las normas de gestión de calidad.

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad .Requisitos: esta es la norma que describe los requisitos que debe satisfacer una organización que declare estar alineada con la norma. Es la única de éstas tres que está desarrollada con propósito de ser empleada para la certificación por tercera parte.

ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad: Esta norma nos proporciona directrices a las organizaciones para ayudarles a alcanzar un éxito. (p.21)

López (2016) comenta que “La norma ISO 9001 tal y como la conocemos ahora, es una norma genérica, aplicable a cualquier organización, sin importar su tipo o tamaño, sector al que pertenezca o actividades que lleve a cabo” (p.22).

De acuerdo a López (2016), existen 5 elementos claves presentados por ISO en la revisión del año 2000 y que se mantienen en la actualidad:

- a. Requisitos generales y de la documentación.
- b. Requisitos para la dirección de la organización
- c. Gestión de los recursos

- d. Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos
- e. El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión. (p.22)

Boticas:

Las boticas son las oficinas farmacéuticas en la que se realiza la dispensación de medicamentos y su posterior venta al consumidor final, dispositivos médicos y tecnología controlada.

La botica es un comercio donde un profesional químico farmacéutico brinda servicio a un paciente, ofreciéndole la asesoría o por receta médica.

Diferencia entre farmacias y boticas:

Farmacia

- Es atendida por un químico farmacéutico lo cual es propietario o socio del negocio.
- Se elaboran medicamentos con receta médica

Botica

- Es atendida por un químico farmacéutico lo cual no significa que sea el propietario; ya que está controlado por un comerciante común.
- No se preparan medicamentos

Buenas Prácticas de Dispensación

Según, el Ministerio de salud DIGEMID (2009) afirma que:

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

Certificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento

Según, el Ministerio de salud DIGEMID (2015) emitió:

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

2.2 Marco Conceptual:

a) Mype

Según, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración tributaria (SUNAT) afirma que:

“La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

b) Gestión avanzada de la calidad

Fontalvo (2006) señalo que: “Es capaz de generar procesos de transformación y evolución permanente al sistema articulando todos sus procesos de forma sistemática a través del tiempo”. (p.49)

Según, Fontalvo (2006) indico:

La gestión avanzada de la calidad está constituida por una estructura organizacional con responsabilidades, autoridades e interacciones definidas, por la cuales las micro y pequeñas empresas que realizan procedimientos que forman parte del sistema de gestión. Para garantizar el desarrollo de este; es importante que se dé la planeación, el control y el mejoramiento

continuo. (p.58)

Según, González y Arciniegas (2016) afirman que:

Un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios) y los procesos para producirlos .Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente. (p.28)

c) Calidad

Fontalvo y Vergara (2010) comentan lo siguiente “Como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”. (p.22)

d) Comercio

Mercado (2006) afirman que “se refiere a la transacción que se lleva a cabo con el objetivo de comprar o vender un producto. También se denomina comercio al local comercial, negocio, botica o tienda, y al grupo social conformado por los comerciantes” (p.6).

e) Rubro

Pérez &Merino (2010) afirman que “un rubro es un título, un rótulo o una categoría que permite reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características. Un rubro comercial es el sector de la actividad económica

que engloba a las empresas que actúan en una misma área”.

f) Boticas

Las boticas son las oficinas farmacéuticas en la que se realiza la dispensación de medicamentos y su posterior venta al consumidor final, dispositivos médicos y tecnología controlada. Es un establecimiento donde un profesional químico farmacéutico brinda servicio a un paciente, ofreciéndole la asesoría o por receta médica.

g) Digemid

Gonzales (2006) Señalo que “Es la dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas es la encargada de regular los productos farmacéuticos, entre los que se encuentran los medicamentos, los recursos naturales de uso terapéutico, dietéticos y galénicos y productos a fines” (p.512).

h) Beneficios

Sanz (2002) Señalo que “Aumento que experimenta el patrimonio empresarial debido a las operaciones que ha realizado la unidad económica y que se obtiene por diferencia entre los ingresos y gastos habidos en un periodo de tiempo” (p.19).

III. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una influencia significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector comercio - rubro Boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito Independencia, Provincia de Lima, Departamento de Lima , Periodo 2016.

Identificación de variables : De la hipótesis general

Variable independiente: Gestión de calidad

Variable dependiente: Beneficios

Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre las características de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, distrito Independencia, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.
- b) Existe una relación significativa entre los beneficios de las MYPES que se logran con la aplicación de la variable gestión de calidad del sector comercio-rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, distrito Independencia, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.
- c) Existe una relación significativa entre la gestión de calidad, si influye en los beneficios de las MYPES del sector comercio - rubro Boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito Independencia, Provincia de Lima, Departamento de Lima , Periodo 2016.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la Investigación

Se utilizó un diseño de investigación no experimental – transversal - correlacional

- ✓ No experimental por que se ejecutara sin manipular libremente las variables, se tendrá una visión del fenómeno tal y como se encuentra dentro de su contexto.

García (2002) Afirma que: “La investigación no experimental es cuando las pruebas en favor o en contra se recaban, fundamentalmente, observando el desarrollo natural del evento” (p.77).

- ✓ Transversal porque se realizara en un determinado tiempo.

Fue transversal porque la información se recogió a través de una encuesta en un tiempo determinado. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

- ✓ Fue Correlacional porque voy a relacionar sector gestión de calidad con los beneficios.

Beltrán (1995) Comenta que “El método correlacional se caracteriza por no hacer uso de la manipulación experimental ni de la asignación de los sujetos al azar. Como consecuencia con este método es más fácil establecer relaciones causales entre variables” (p.138)

Tipo de la Investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa por que la información que se recogió

mediante las encuestas, se analizó y represento gráficamente.

Medina, López, Díaz (2012) Comentan lo siguiente “El enfoque cuantitativo se basa en la observación y medición de la realidad, es decir, el empirismo, que se fundamenta en la medición o cuantificación de las variables investigadas.” (p.6)

Nivel de Investigación

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

Bernal (2006) comenta que “La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (p. 113).

- ✓ Correlacional, ya que la investigación se basó en relación de las dos variables gestión de calidad y los beneficios que se alcancen con su aplicación.

Para Salkind, citado por Bernal (2006), afirman que “La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables” (p.113).

4.2. Universo/Población y Muestra

Se utilizó una población constituida por 10 micro y pequeñas empresas del sector Comercio rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito Independencia, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Para Kerlinger citado por Saavedra (2008) afirma que “El universo es el conjunto de población para la cual tiene validez el conocimiento producido por la investigación. Son todos los miembros de cualquier clase bien determinada de personas, eventos u objetos” (p.45).

Muestra

La muestra estuvo constituida por el 100% de la población de las micro y pequeñas empresas rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru , Distrito Independencia, Provincia Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Saavedra (2008) afirma que “La muestra debe ser representativa de los sujetos que componen la población y suficientes para que los resultados en efecto puedan generalizarse a toda la población o universo”. (p.45)

4.3. Definición operacionalización de variables

		DIMENSIONES	INDICADORES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	
Gestión de Calidad	La Tribología de Juran: La planificación de la calidad es uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionaremos la calidad. Los tres procesos (la triología de Juran) están interrelacionados. Es útil echar una mirada a esa interrelación antes de entrar específicamente en lo que es la planificación de la calidad. Tres aspectos importantes: -Planificación de Calidad - Control de Calidad -Mejora de la Calidad (Juran ,1990, p.9- 11)	Planificación de Calidad:	Presupuestar, planificar el negocio	-Planifica sus actividades -Análisis FODA	Likert
		Control de Calidad:	Control de costos, control de gastos, control de inventario.	Cumple con las buenas prácticas de dispensación	Likert
		Mejora de la Calidad:	Reducción de costos, mejora de Beneficios	-Organigrama -Mejora continua -Políticas de renovación tecnológica -Capacitar a los colaboradores	Likert
Beneficios	Los beneficios de la gestión de calidad deben reportarse a mediano y largo plazo; estrategia que permite alcanzar niveles superiores y sostenidos, a través de la mejora continua. Mejora significa la creación organizada de un cambio ventajoso o el logro de unos niveles de comportamiento sin precedentes. Es algo así como un Avance. (Juran, 1974).	Mayor nivel de calidad del producto.	Satisface la necesidad de los clientes adaptando las características de producción y servicios.	-Productividad	Likert
		Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento	Responder con tiempo y profesionalidad a todas las expectativas de los clientes.	- Satisfacer las necesidades de los clientes	Likert
		Reducción de costes	Disminuir costos, principalmente asociados a la mala calidad a través de la prevención.	Costos de almacenamiento	Likert
		Mayor participación e integración del personal de la empresa.	Tener una integración del personal a la empresa le ayudara a estar motivados y cumplir con los objetivos propuestos	Clima laboral	Likert
		Mayor satisfacción de los clientes.	Racionalizar la organización mejorando sus procesos operativos y de gestión	-Uso del tiempo -Genera eficiencia en la atención	Likert

				al cliente	
		Mejora de la imagen de la empresa	Mejora la calidad del producto o servicio para reposicionarlo o acceder a nuevos segmentos de clientes.	-La Gestión de Calidad aumenta la confiabilidad de la clientela hacia la empresa	Likert
		Mejora de la competitividad	Mejorar la percepción de la calidad de cara al cliente.	Cuenta con servicios adicionales	Likert
		Garantía de supervivencia.	Conseguir una mayor fidelidad por parte de los clientes, al tenerlos más satisfechos y más cubiertas sus necesidades.	Utiliza la gestión de calidad para permanecer en el mercado	Likert

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

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

Según, Cárcel (2014), La muestra es representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto. (p. 216).

Instrumento

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

Se realizaron 22 preguntas relacionados a la Gestión de Calidad, los beneficios y su influencia, desde la visión del propietario del negocio su finalidad es obtener la situación real de su empresa.

Abascal & Lldenfonso (2005) comenta lo siguiente “Un cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere” (p.23).

4.5. Plan Análisis

El plan de análisis estuvo compuesto por los siguientes:

- 1) Elaboración de la encuesta
- 2) Aplicación de la encuesta
- 3) Clasificación de encuestas
- 4) Tabulación de encuestas en el programa Excel y SPSS versión 22
- 5) Elaboración de tablas y gráficos en Excel y SPSS versión 22.
- 6) Análisis de los datos encontrados.

4.6. Matriz de Consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES DE LA INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y pequeñas Empresas del sector comercio – rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas Empresas del sector comercio – rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las características de una gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. - Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las micro y pequeñas del sector comercio – rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. -Determinar, si la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio –rubro boticas, de la Av. Túpac Amaru, Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. 	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe una relación significativa entre la Gestión de Calidad y los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru , Distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016</p>	<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p> <p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión de calidad.</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Beneficios</p>	<p>POBLACION</p> <p>La población está constituida por 10 Micro y pequeñas empresas en el área de estudio.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra está constituida por 10 Micro y pequeñas empresas en el área de estudio.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>El tipo de investigación utilizada es cuantitativa</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION</p> <p>-Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p> <p>-No experimental -Transversal -Descriptivo</p>	<p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario (Likert)</p> <p>PROCEDIMIENTOS</p> <p>Uso del programa Excel y SPSS -22</p>

4.7. Principios Éticos

Los principios éticos para la elaboración del presente trabajo de investigación se consideró el código de ética para la investigación de Uladech

1. Protección a las personas

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

2. Beneficencia y no maleficencia

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

3. Justicia

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las

limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

4. Integridad científica

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

5. Consentimiento informado y expreso

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

V. Resultados

5.1. Resultados

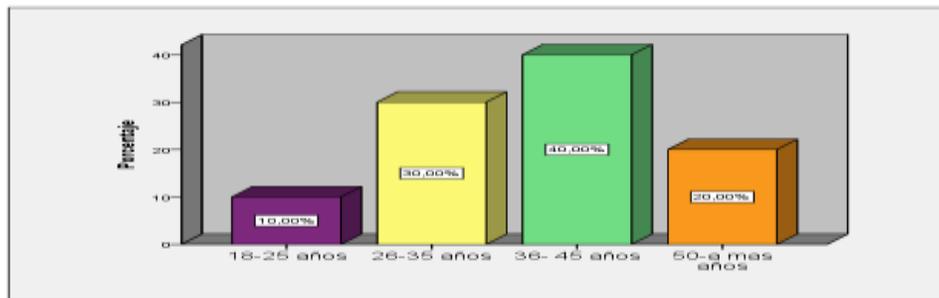
a) Relacionadas a las características de los representantes:

Tabla 1 : Descripción según la edad de los representantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25 años	1	10,0	10,0	10,0
	26-35 años	3	30,0	30,0	40,0
	36- 45 años	4	40,0	40,0	80,0
	50-a mas años	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio –boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 1 Descripción según edad de los representantes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

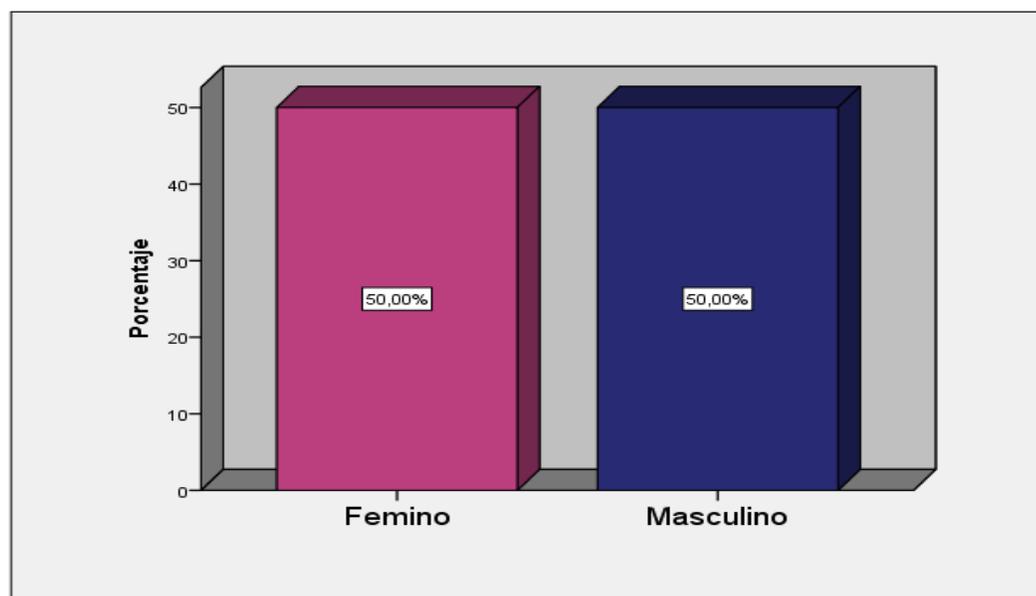
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 40% de los encuestados se encuentran entre los 36 – 45 años, el 30% entre los 26-35 años, el 10% de 18 a 25 años y el 20% de 50 años a más.

Tabla 2: Descripción según el Género de los representantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	femenino	5	50,0	50,0	50,0
	masculino	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 2. Descripción según el Género de los representantes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

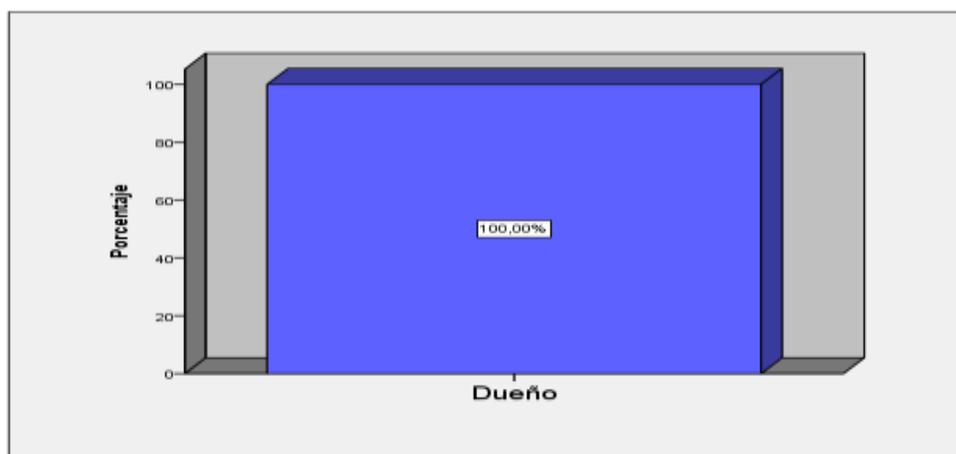
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 50 % de los encuestados son mujeres y el 50% son hombres.

Tabla 3: Descripción según el cargo en el que se desempeñan los representantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	10	100,0	100,0	100,0

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 3. Descripción según el cargo que desempeñan



Fuente: Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 100% de los encuestados son dueños y el 0 % son administradores

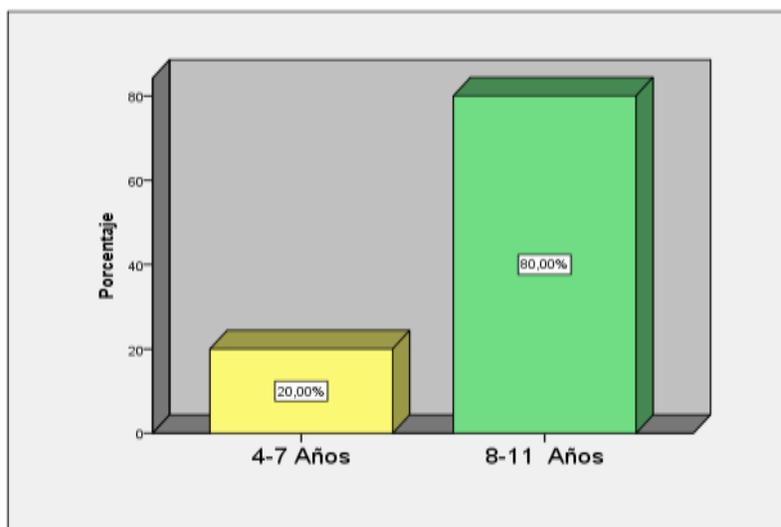
b) Relacionadas a las características de las micro y pequeñas empresas:

Tabla 4: Descripción según el tiempo en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4-7 años	2	20,0	20,0	20,0
	8-11 años	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016.

Figura 4. Descripción según tiempo en el mercado



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

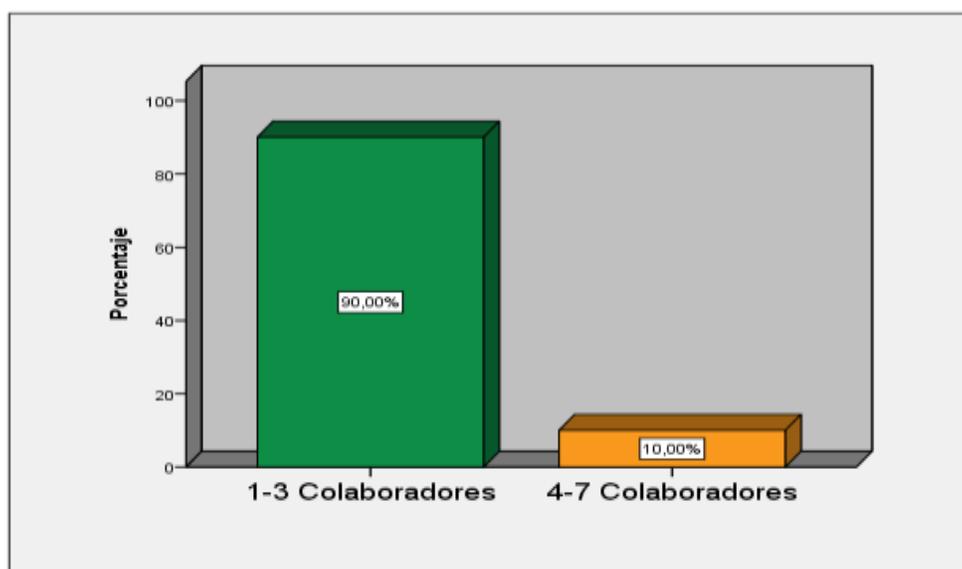
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 80% de los encuestados tienen de 4 a 7 años en el mercado y el 20% de los encuestados tienen de 1 a 3 años en el mercado.

Tabla 5: Descripción según el número de colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-3 colaboradores	9	90,0	90,0	90,0
	4-7 colaboradores	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 5. Descripción según el número de colaboradores



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

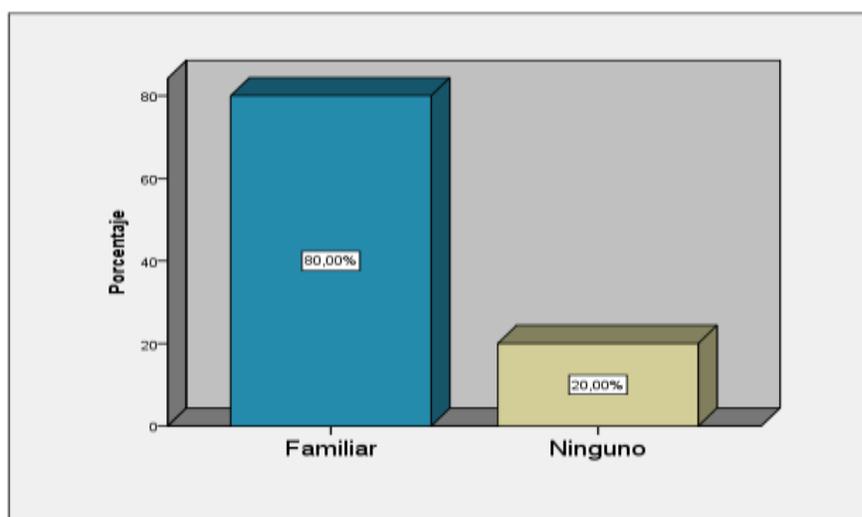
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 90% de los encuestados tiene entre 1 a 3 colaboradores y el 10% de los encuestados tienen entre 4 a 7 años en el mercado

Tabla 6: Descripción según el Parentesco de los colaboradores con los representantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiar	8	80,0	80,0	80,0
	Ninguno	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 6. Descripción según el Parentesco de los colaboradores con los representantes



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 80% de los encuestados son familiares y el 20 % no tienen ningún parentesco.

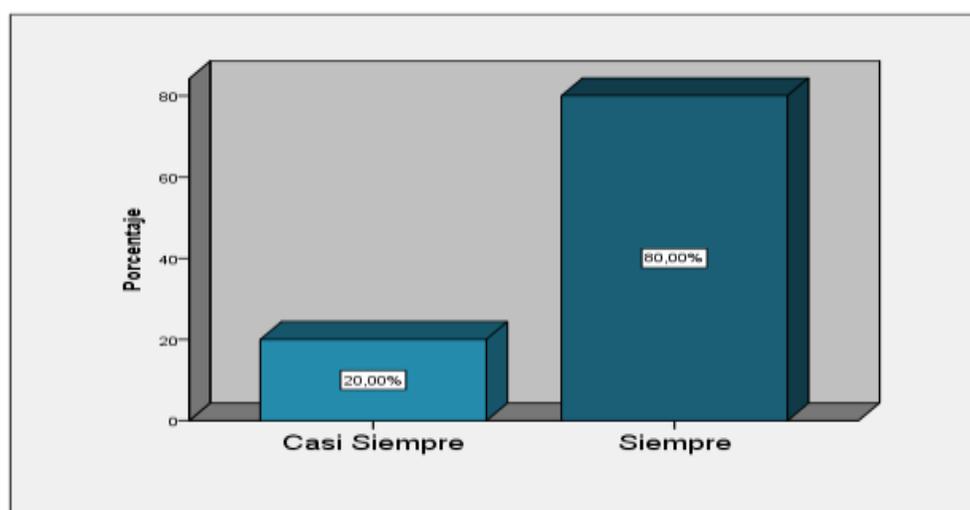
c) Relacionadas a la gestión de calidad

Tabla 7: Descripción según la planificación por plazos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 7. Distribución según la planificación por plazos



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

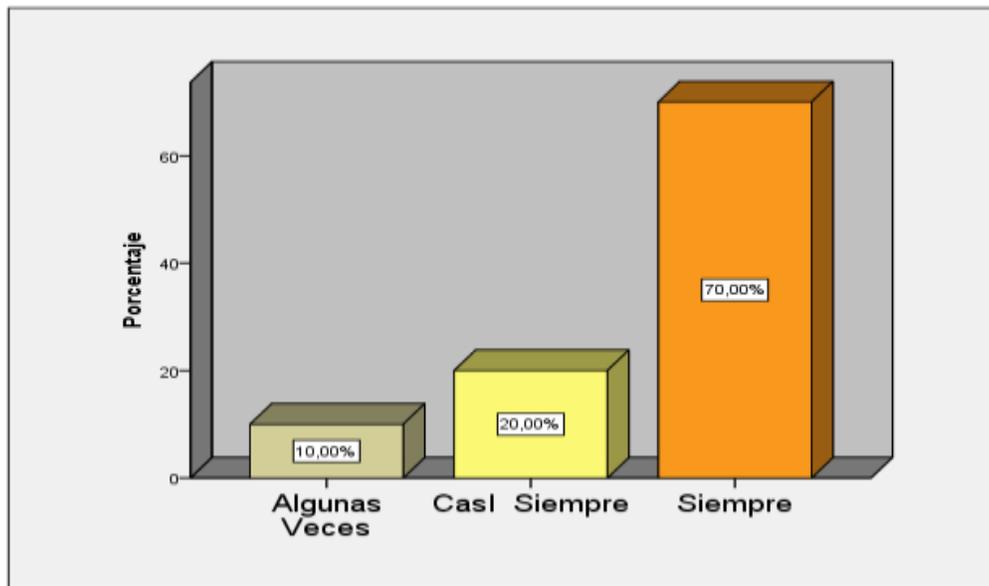
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 80% de los encuestados consideran que siempre planifican las metas por plazos, y el 20 % de los encuestados lo hacen casi siempre.

Tabla 8: Descripción según la realización del análisis FODA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 8. Descripción según el análisis FODA



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

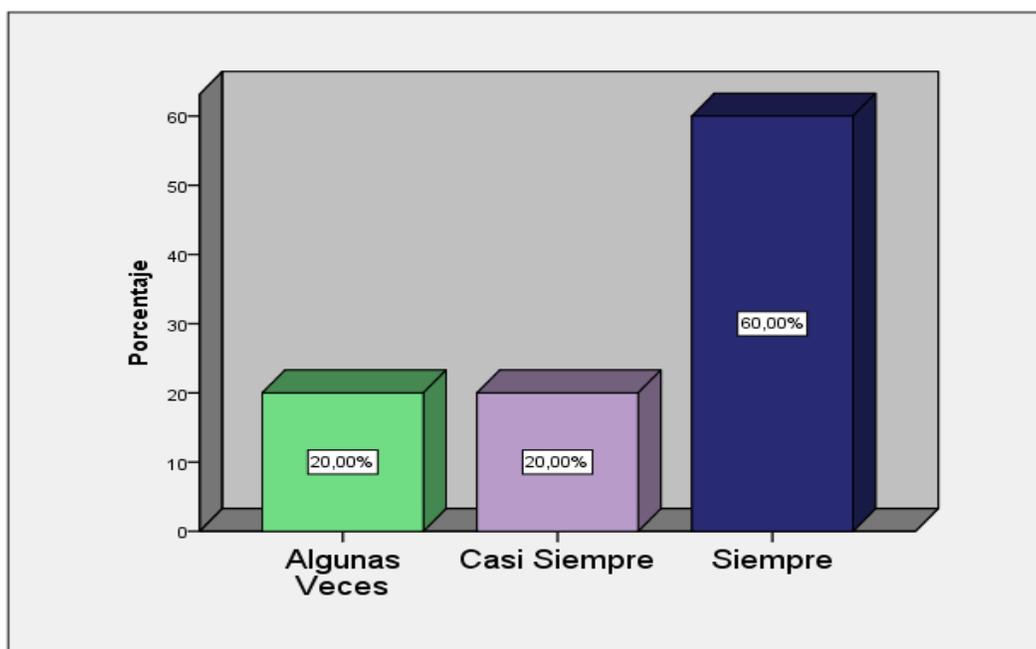
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 70% siempre realizan el análisis FODA, el 20% lo hacen casi siempre y el 10 % algunas veces.

Tabla 9: Descripción según las buenas prácticas de dispensación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 9. Descripción según las buenas prácticas de dispensación



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

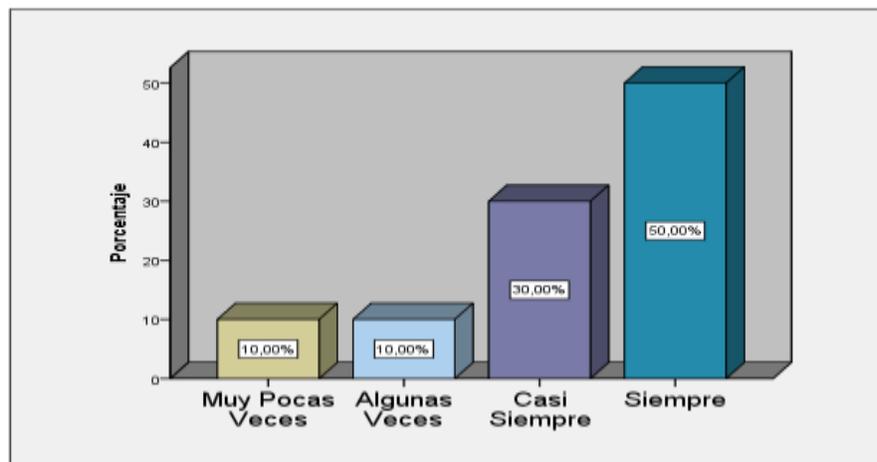
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 60% de los encuestados siempre cumplen con las buenas prácticas de dispensación, el 20% lo hacen casi siempre y el otro 20% lo hacen algunas veces.

Tabla 10: Descripción según en utilizar un organigrama.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Pocas Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas Veces	1	10,0	10,0	20,0
	Casi Siempre	3	30,0	30,0	50,0
	Siempre	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 10. Distribución según en utilizar un organigrama



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

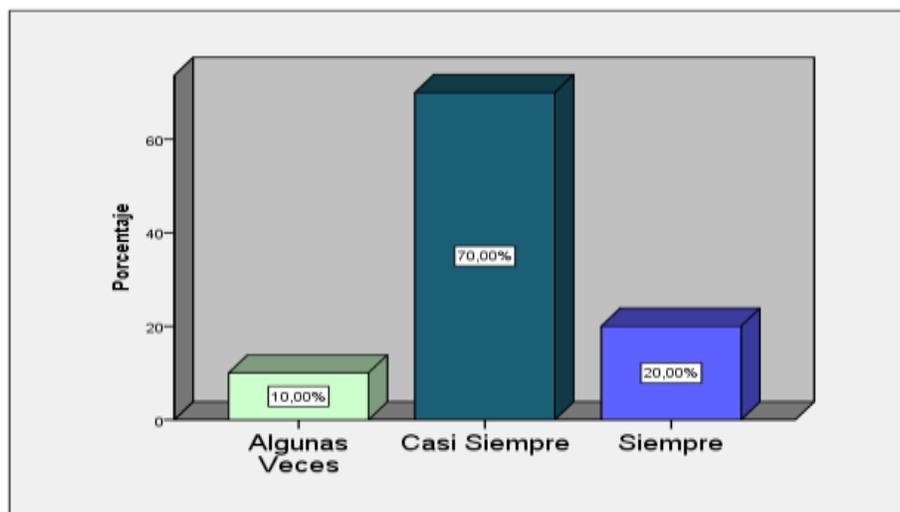
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 50% de los encuestados siempre utilizan un organigrama para lograr un crecimiento en la tasa de mejora anual de calidad, el 30% lo hacen casi siempre, el 10% solo lo hacen casi siempre, el otro 10% lo hacen algunas veces y el otro 10% lo hacen muy pocas veces.

Tabla 11: Descripción según la mejora continúa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	7	70,0	70,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 11. Descripción según la mejora continúa



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

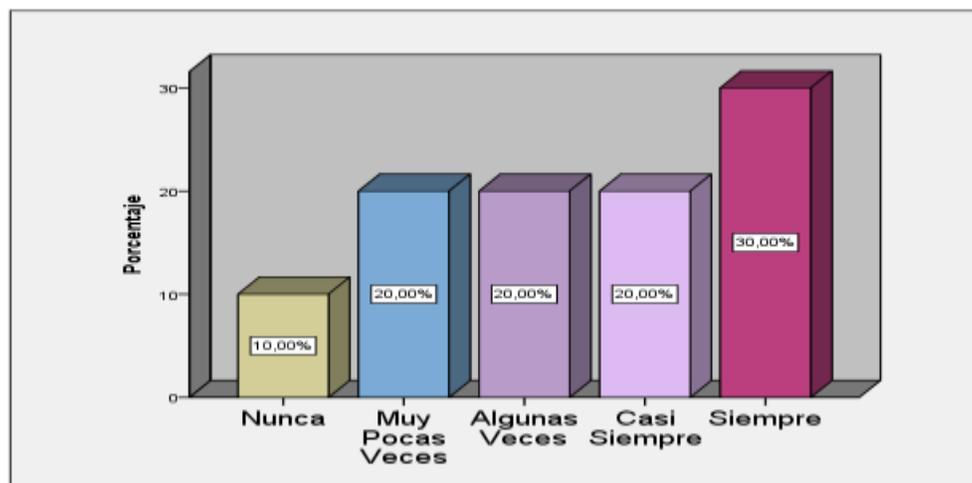
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 20% de los encuestados consideran importante dar seguimiento a las actividades para la mejora continua siempre, el 70% lo consideran que se debe hacer casi siempre, el otro 10% lo hacen algunas veces.

Tabla 12: Descripción según la capacitación de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	10,0	10,0	10,0
	Muy Pocas Veces	2	20,0	20,0	30,0
	Algunas Veces	2	20,0	20,0	50,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 12. Descripción según la capacitación de los colaboradores



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

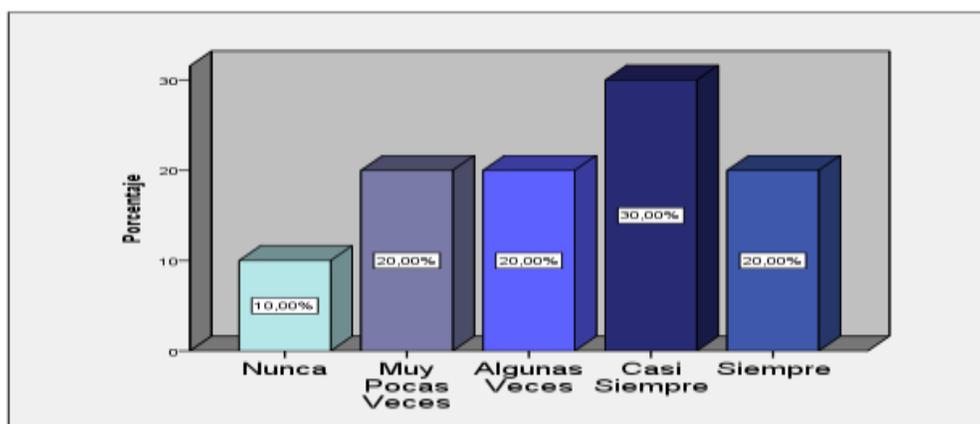
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 30% de los encuestados siempre consideran necesario capacitar a los colaboradores, el 20% lo hacen casi siempre, el 20% lo hacen algunas veces, el otro 20% consideran que muy pocas veces y un 10% no lo consideran nunca.

Tabla 13: Descripción según las políticas de renovación tecnológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	10,0	10,0	10,0
	Muy Pocas Veces	2	20,0	20,0	30,0
	Algunas Veces	2	20,0	20,0	50,0
	Casi Siempre	3	30,0	30,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 13. Descripción según las políticas de renovación de tecnológica.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 20% de los encuestados considera necesario implementar políticas sobre renovación tecnológica siempre, 30% lo considera hacer casi siempre, el otro 20% lo hacen algunas veces, el 20% lo hacen muy pocas veces y el 10% no lo realiza nunca.

d) Relacionadas a los Beneficios

Tabla 14: Descripción según la productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	60,0	60,0	60,0
	Siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 14. Descripción según la productividad



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

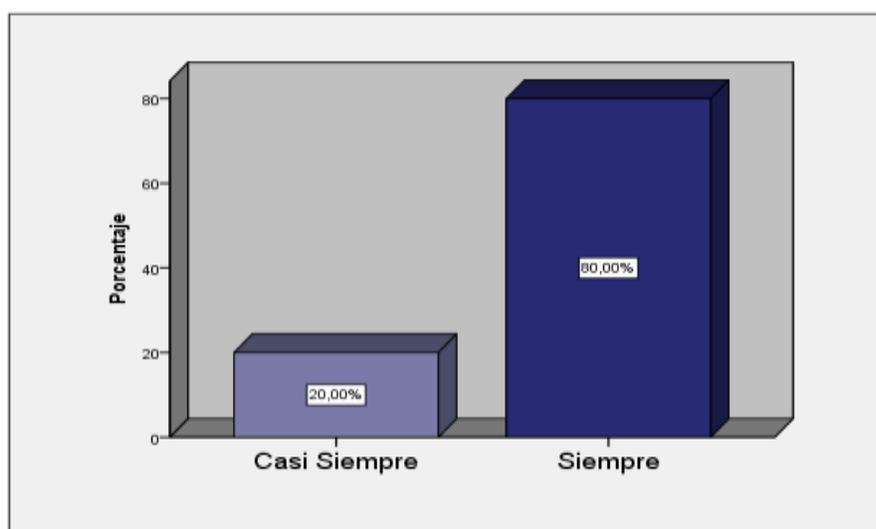
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 40% de los encuestados considera que siempre la gestión de calidad permite mejorar la productividad, mientras el 60% lo consideran que casi siempre es así.

Tabla 15: Descripción según el logro de la gestión de calidad en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 15. Descripción según la permanencia en el mercado con la gestión de calidad



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

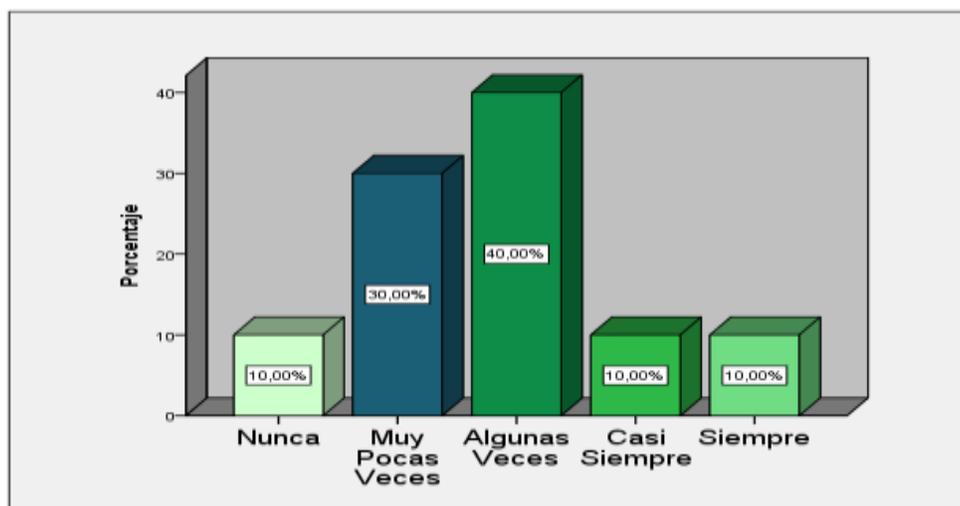
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 80% de los encuestados consideran siempre que la gestión de calidad logra satisfacer las necesidades de los clientes y el otro 20% lo consideran casi siempre.

Tabla 16: Descripción según los costos de almacenamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	10,0	10,0	10,0
	Muy Pocas Veces	3	30,0	30,0	40,0
	Algunas Veces	4	40,0	40,0	80,0
	Casi Siempre	1	10,0	10,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 16. Descripción según los costos de almacenamiento



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

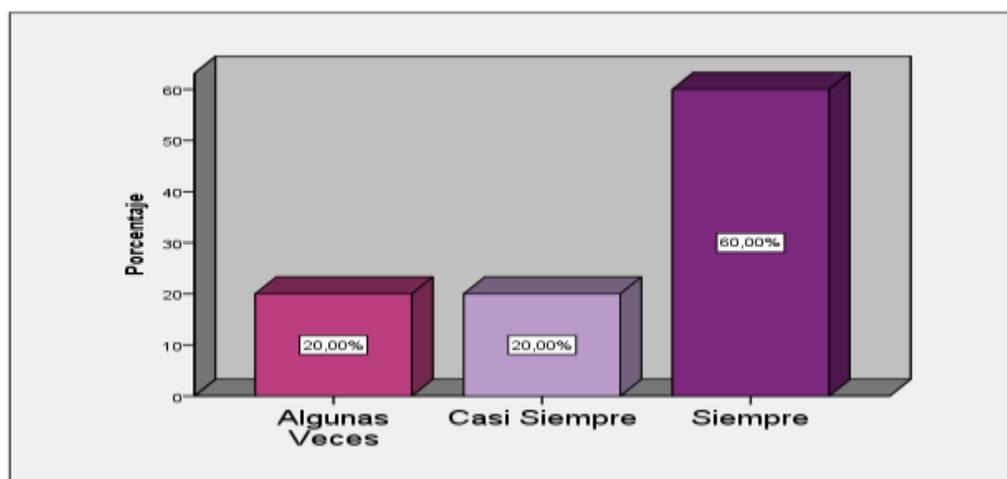
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 40% de los encuestados consideran algunas veces controlar los costos de almacenamiento de los medicamentos, el otro 30% lo hacen muy pocas veces, el otro 10% lo hacen nunca, el 10% lo hacen casi siempre y el otro 10% lo consideran siempre.

Tabla 17: Descripción según el clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	2	20,0	20,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 17. Descripción según el clima laboral



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

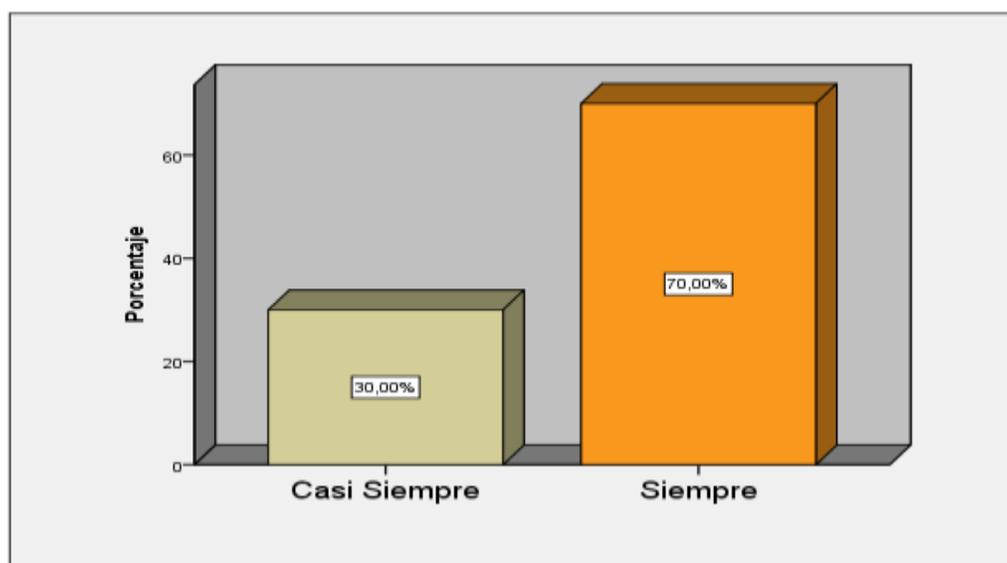
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 60% de los encuestados siempre consideran que el clima laboral es importante para alcanzar los objetivos propuestos, el 20% restante de los encuestados lo consideran casi siempre y el otro 20% algunas veces.

Tabla 18: Descripción según el uso adecuado del tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 18. Descripción según el uso adecuado del tiempo.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

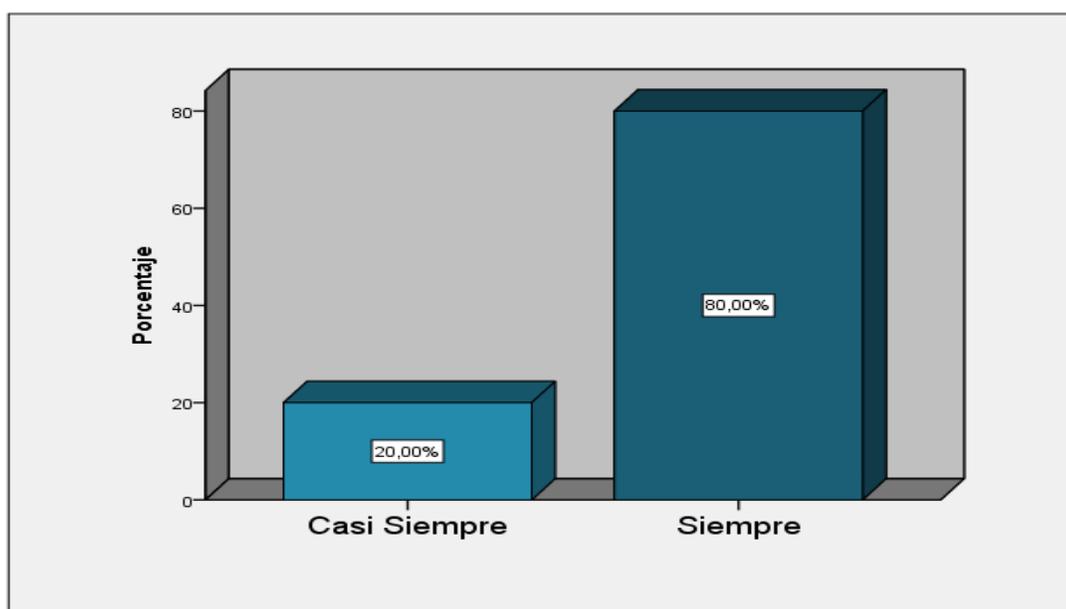
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 70% de los encuestados siempre consideran que usar adecuadamente el tiempo hacia los clientes genera eficiencia en la organización y el otro 30% lo consideran casi siempre

Tabla 19: Descripción según la eficiencia en su atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 19. Descripción según la eficiencia en su atención



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

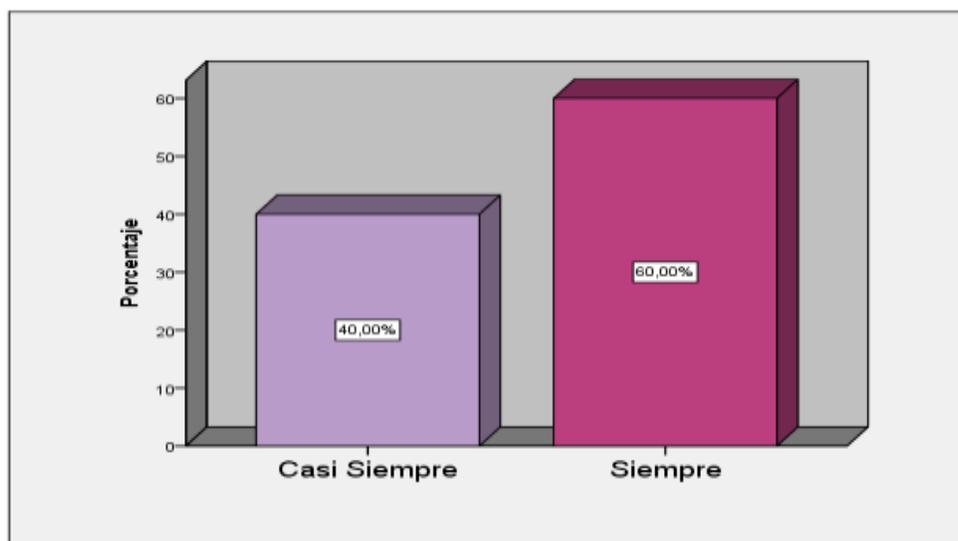
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 80% de los encuestados consideran que su atención es eficiente siempre y el otro 20% considera que casi siempre su atención es eficiente

Tabla 20: Descripción según la gestión de calidad mejora la confiabilidad y fiabilidad en los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	40,0	40,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 20. Descripción según la gestión de calidad mejora la confiabilidad y fiabilidad en los clientes



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

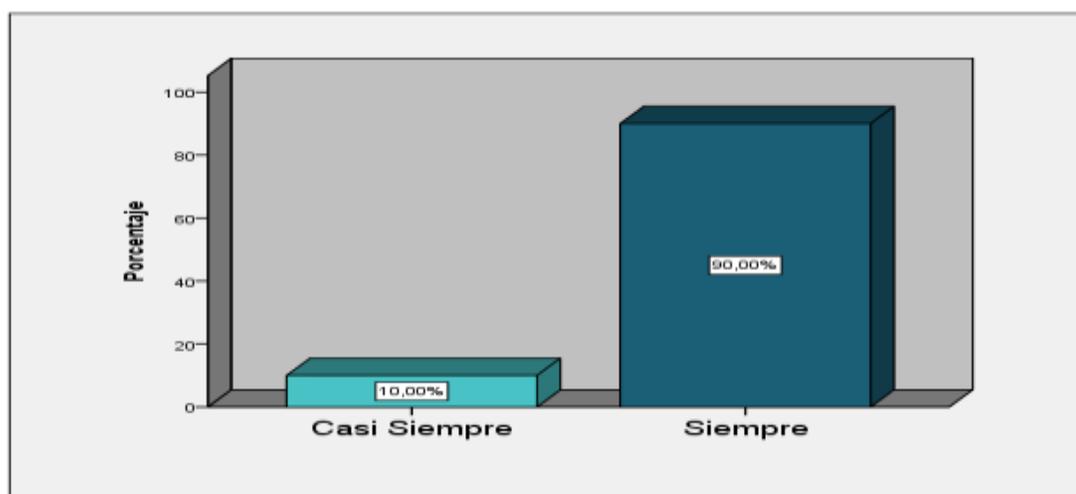
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 60% de los encuestados consideran que la gestión de calidad mejoran la confiabilidad y fiabilidad en los clientes siempre, el otro 40% lo consideran casi siempre.

Tabla 21: Descripción según los beneficios de contar con servicios adicionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	10,0	10,0	10,0
	Siempre	9	90,0	90,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 21. Descripción según los beneficios de contar con servicios adicionales



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

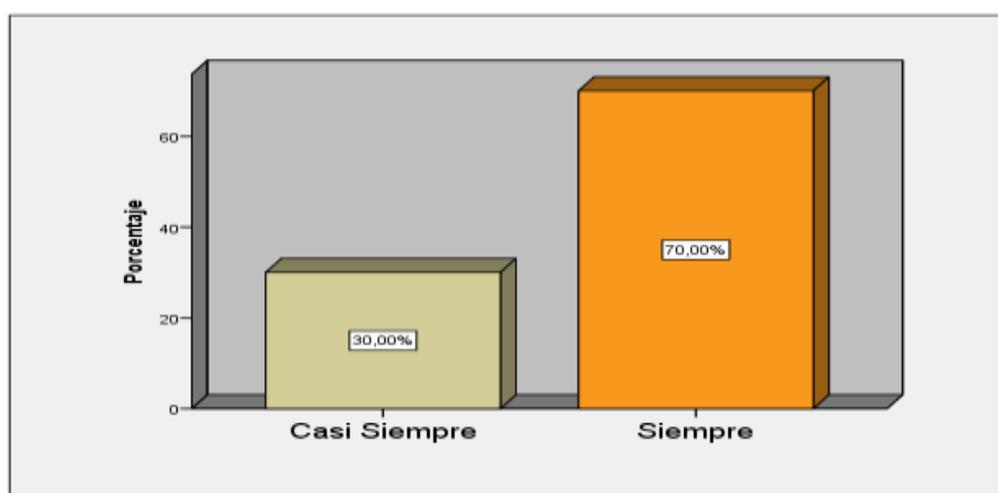
La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 90% de los encuestados siempre consideran que es beneficioso contar con servicios adicionales y el otro 10% lo consideran casi siempre.

Tabla 22: Descripción según la permanencia en el mercado con la gestión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
	Siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 22. Descripción según la permanencia en el mercado con la gestión de calidad



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La totalidad de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio–boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016; el 70% de los encuestados consideran siempre que la gestión de calidad ayuda a las empresas a permanecer en el mercado y el 30 % lo consideran que casi siempre es así.

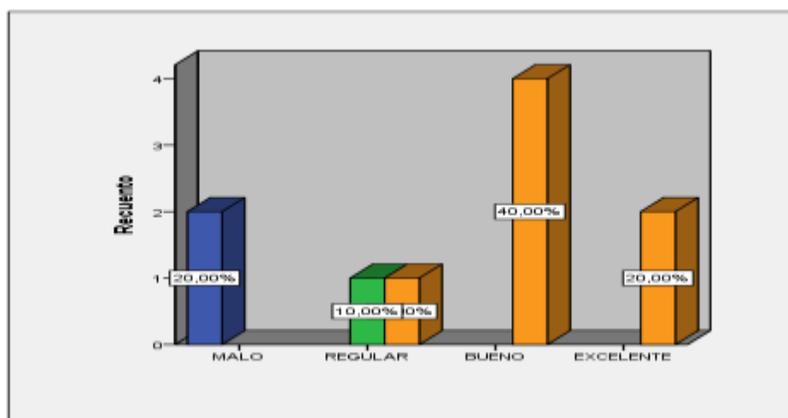
Tablas Cruzadas

Tabla 23: *Gestión de Calidad y beneficios de las MYPE*

			BENEFICIOS			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
GESTION DE CALIDAD	MALO	Recuento	2	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	REGULAR	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	2	1	7	10
		% del total	20,0%	10,0%	70,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016.

Figura 23. *Gestión de Calidad y beneficios de las MYPE*



Fuente: Elaboración Propia

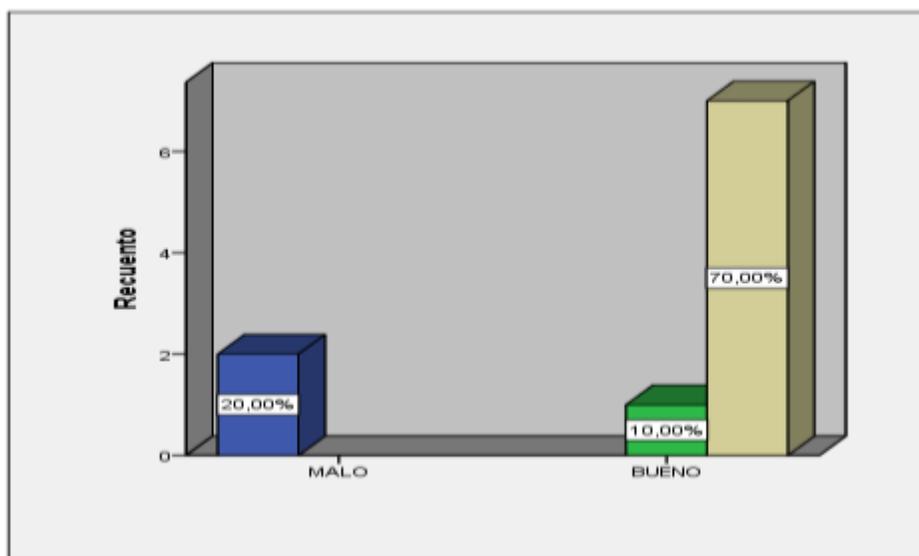
Interpretacion: El 20% de las MYPE considera que la gestión de calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel malo, el 10% en un nivel regular, el 40% en un nivel bueno y un 20% en un nivel excelente.

Tabla 24: Características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPE

		Beneficios				
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
Características de la Gestión de Calidad	MALO	Recuento	2	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	10,0%	70,0%	80,0%
Total		Recuento	2	1	7	10
		% del total	20,0%	10,0%	70,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016.

Figura 24. Características de la Gestión de Calidad y los beneficios de las MYPE



Fuente: Elaboración Propia

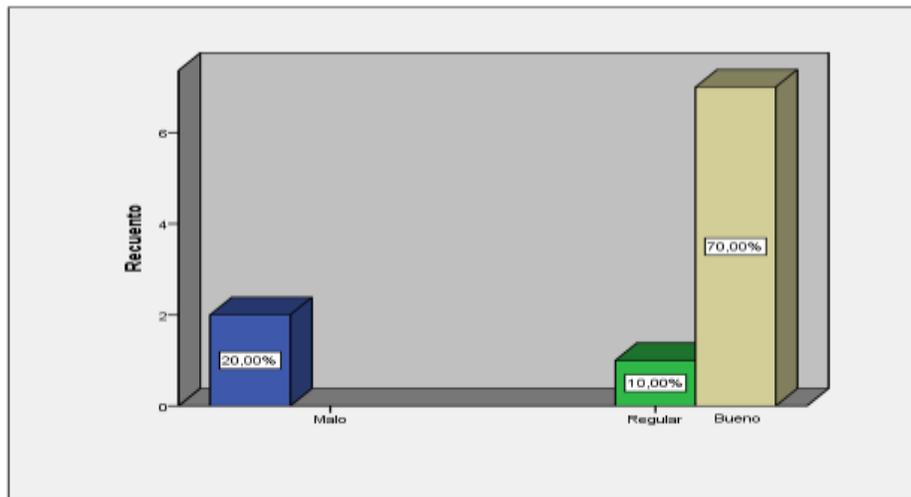
Interpretación: El 20% de las MYPE considera que las características de la gestión de calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel malo, el 70% en un nivel bueno.

Tabla 25: Dimensión Planificación de calidad y beneficios de las MYPE

			Beneficios			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
Dimensión Planificación de Calidad	Malo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Bueno	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	10,0%	70,0%	80,0%
Total		Recuento	2	1	7	10
		% del total	20,0%	10,0%	70,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 25. Dimensión Planificación de Calidad y beneficios de las MYPE



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

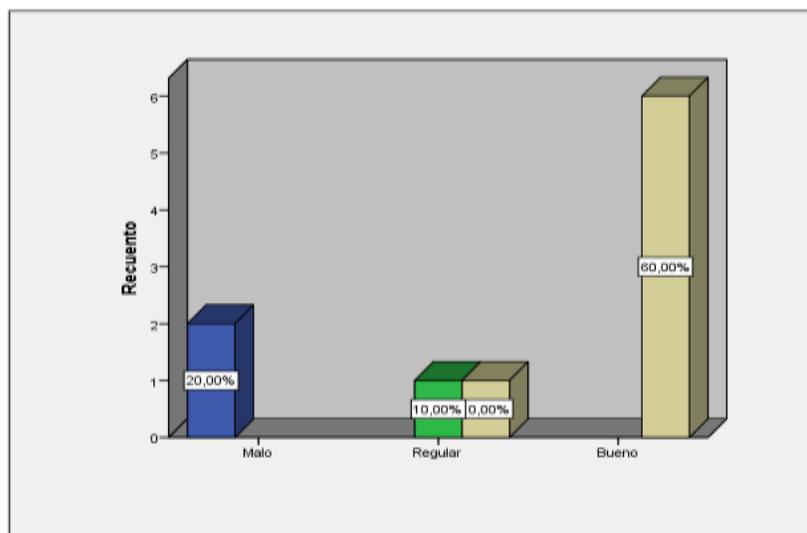
El 20% de las MYPE considera que la planificación de la calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel malo, el 10% en un nivel regular y en un nivel bueno el 70%.

Tabla 26: Dimensión Control de calidad y beneficios de las MYPE

			Beneficios			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
Dimensión Control de Calidad	Malo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
	Bueno	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	60,0%	60,0%
Total		Recuento	2	1	7	10
		% del total	20,0%	10,0%	70,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 26. Dimensión Control de Calidad y beneficios de las MYPE



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

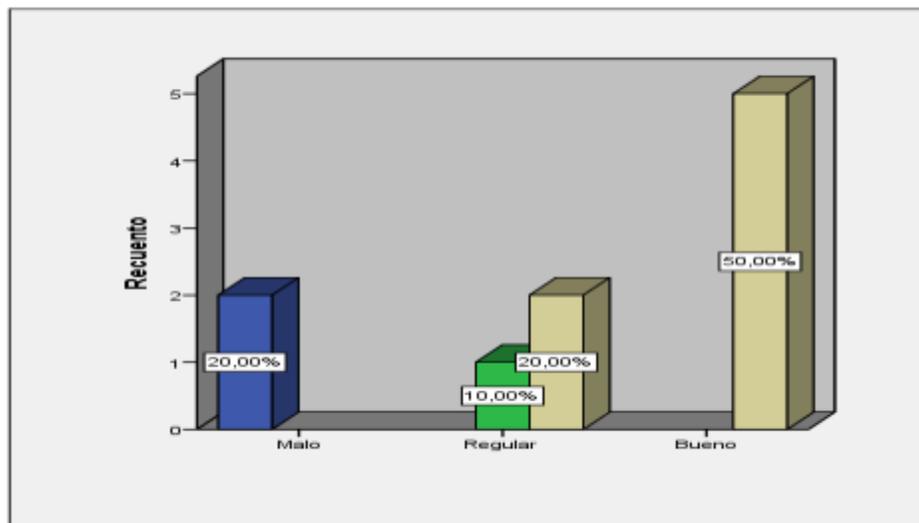
El 20% de las MYPE considera que la dimensión control de la calidad tiene relación con los beneficios de las MYPE en un nivel malo, en un nivel bueno el 60%.

Tabla 27: Dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios

			Beneficios			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
Dimensión Mejora de la Calidad	Malo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	10,0%	20,0%	30,0%
	Bueno	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Total		Recuento	2	1	7	10
		% del total	20,0%	10,0%	70,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 27. Dimensión Mejora de la Calidad y la variable beneficios



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

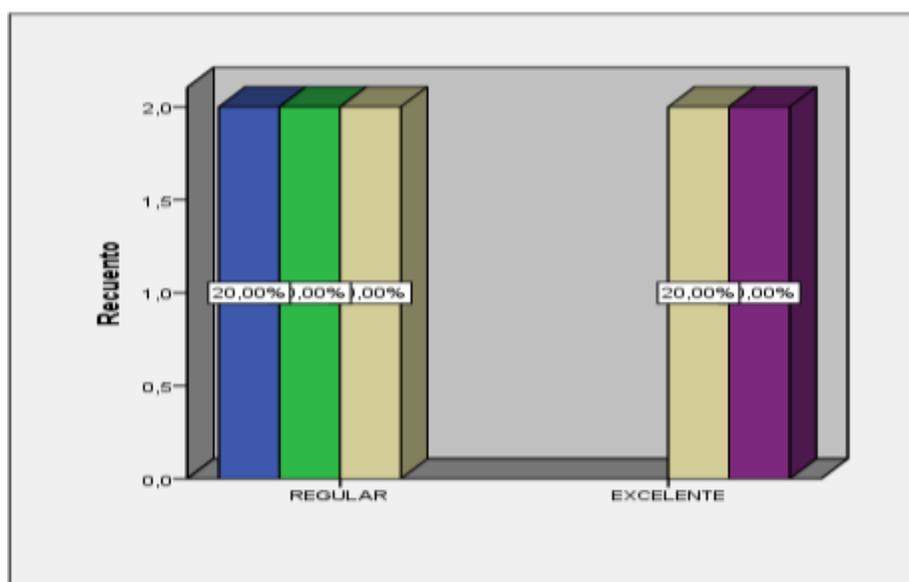
El 20% de las MYPE considera que la dimensión Mejora de la calidad tiene relación con la variable Gestión de Calidad de las MYPE en un nivel malo y en un nivel bueno el 50%.

Tabla 28: Beneficios que se logran con la variable de Gestión de Calidad

		Gestión de Calidad				Total	
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
Beneficios que se logran	REGULAR	Recuento	2	2	2	0	6
		% del total	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	60,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	2	2	4
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%
Total	Recuento	2	2	4	2	10	
	% del total	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 28. Beneficios que se logran con la variable de Gestión de Calidad



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

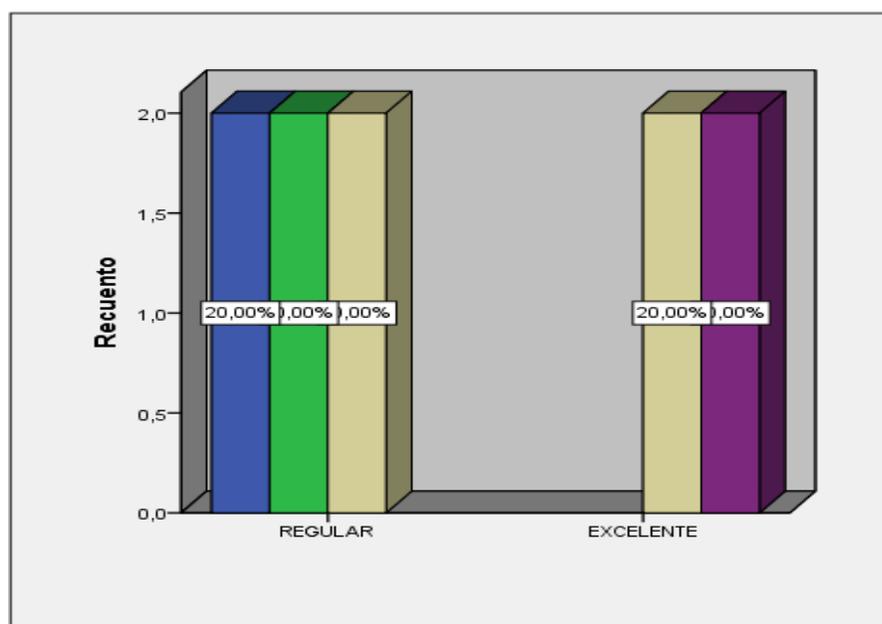
El 20% de las MYPE considera que los beneficios que se logran tiene relacion con la Gestión de Calidad en un nivel regular y en un nivel excelente el 20%.

Tabla 29: Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto

		Gestión de Calidad				Total	
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto	REGULAR	Recuento	2	2	2	0	6
		% del total	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	60,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	2	2	4
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%
Total		Recuento	2	2	4	2	10
		% del total	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 29. Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto



Fuente: Elaboración Propia

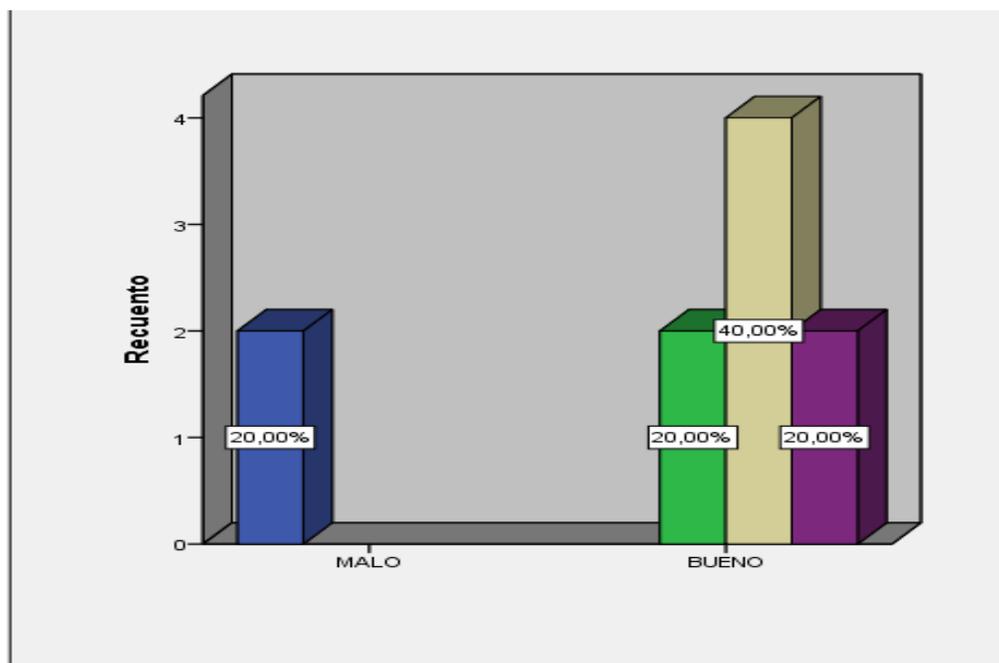
Interpretación: El 20% de las MYPE considera que la dimension de Mayor Nivel de Calidad del Producto tiene relacion con la Gestión de Calidad que se aplica en las MYPE en un nivel regular y excelente.

Tabla 30: Dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento

			Gestión de Calidad				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
Dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento	MALO	Recuento	2	0	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	0	2	4	2	8
		% del total	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	80,0%
Total	Recuento		2	2	4	2	10
	% del total		20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 30. Dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento



Fuente: Elaboración Propia

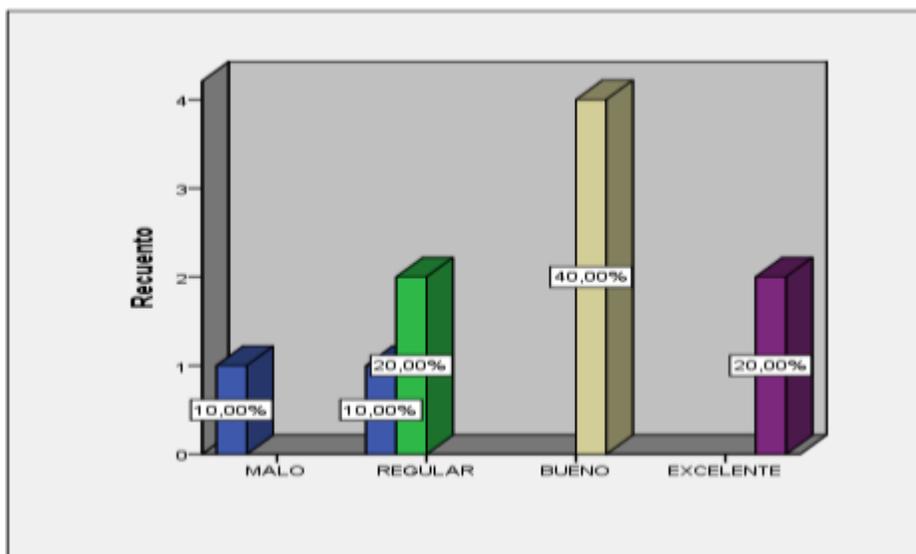
Interpretación: El 20% de las MYPE considera que la dimensión Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento tienen relación con la Gestión de Calidad que se aplica en las MYPE en un nivel malo y un 40% en un nivel bueno.

Tabla 31: Dimensión de Reducción de Costes

		Gestión de Calidad				Total	
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
Dimensión de Reducción de Costes	MALO	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	REGULAR	Recuento	1	2	0	0	3
		% del total	10,0%	20,0%	0,0%	0,0%	30,0%
	BUENO	Recuento	0	0	4	0	4
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total	Recuento	2	2	4	2	10	
	% del total	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 31. Dimensión de Reducción de Costes



Fuente: Elaboración Propia

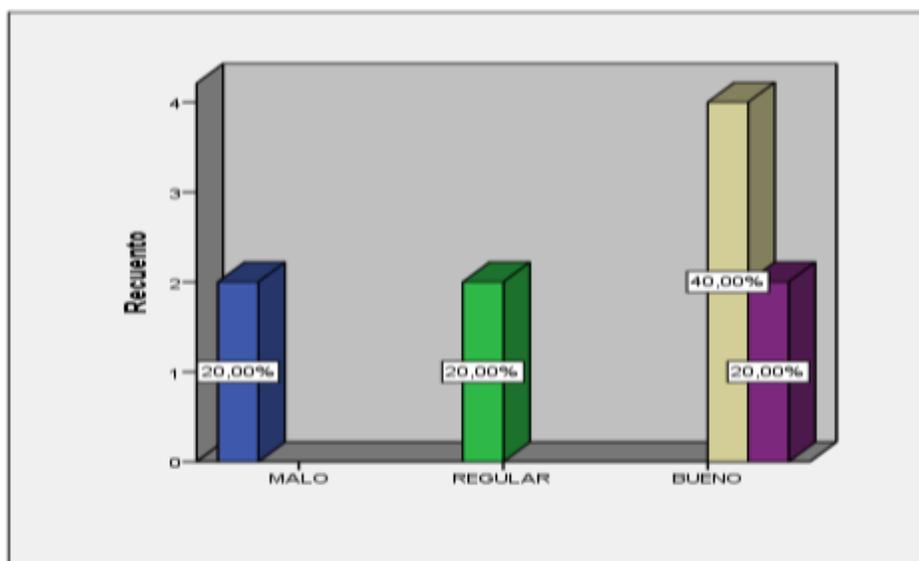
Interpretación: El 20% de las MYPE considera que la dimensión de Reducción de Costes tienen relación con la Gestión de Calidad que se aplica en las MYPE en un nivel excelente, en un nivel bueno en un 40% .

Tabla 32: Dimensión Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa

			Gestión de Calidad				
			MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total
Dimensión Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa	MALO	Recuento	2	0	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	REGULAR	Recuento	0	2	0	0	2
		% del total	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	0	0	4	2	6
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	60,0%
Total	Recuento	2	2	4	2	10	
	% del total	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 32. Dimensión Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa



Fuente: Elaboración Propia

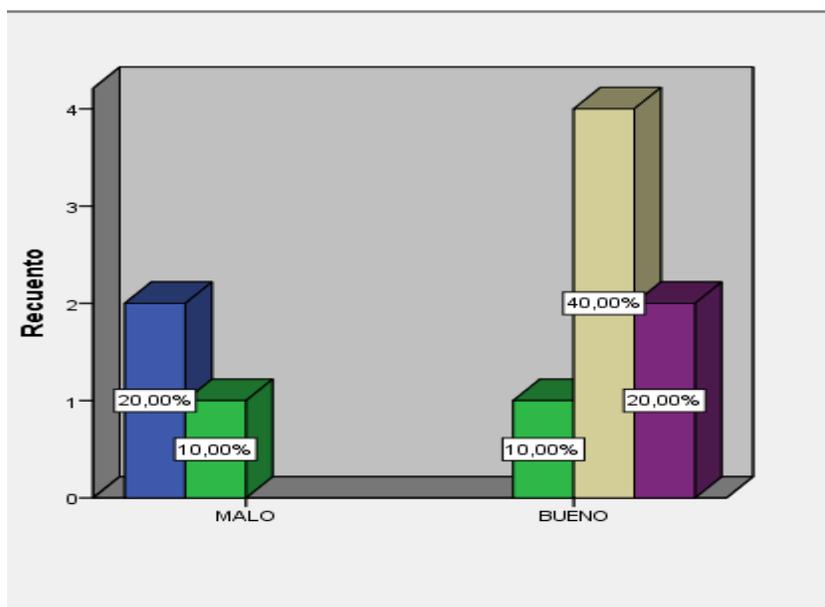
Interpretación: El 20% de las MYPE considera que la dimension de Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa tienen relacion con la Gestión de Calidad que se aplica en las MYPE en un nivel malo ,en un nivel regular en un 20%, 40% en un nivel bueno .

Tabla 33: *Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes*

			Gestión de Calidad				
			MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total
Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes	MALO	Recuento	2	1	0	0	3
		% del total	20,0%	10,0%	0,0%	0,0%	30,0%
	BUENO	Recuento	0	1	4	2	7
		% del total	0,0%	10,0%	40,0%	20,0%	70,0%
Total	Recuento	2	2	4	2	10	
	% del total	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 33. *Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes*



Fuente: Elaboración Propia

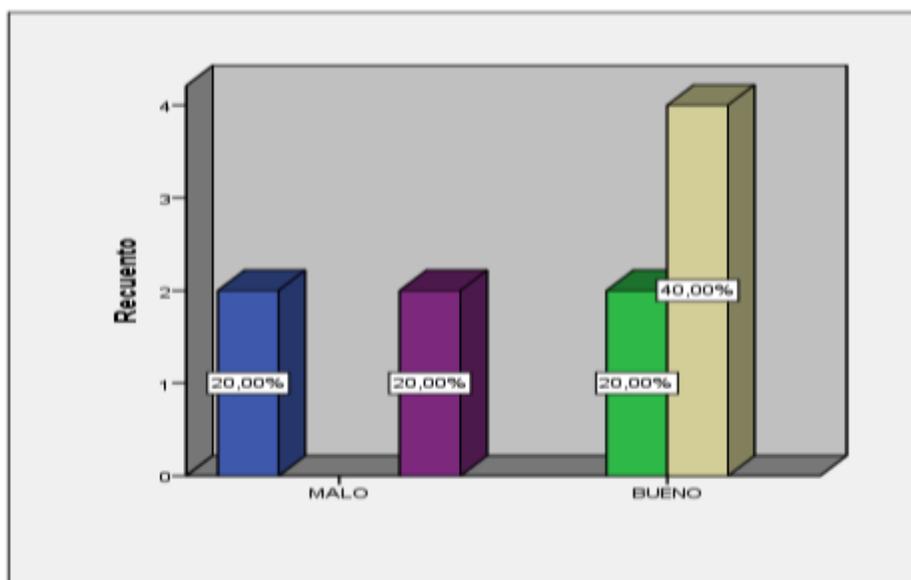
Interpretación: El 20% de las MYPE considera que la dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes tiene relación con la Gestión de Calidad que se aplica en las MYPE en un nivel malo , 40% en un nivel bueno .

Tabla 34: *Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa*

			Gestión de Calidad				
			MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total
Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa	MALO	Recuento	2	0	0	2	4
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%
	BUENO	Recuento	0	2	4	0	6
		% del total	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	60,0%
Total		Recuento	2	2	4	2	10
		% del total	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 34. *Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa*



Fuente: Elaboración Propia

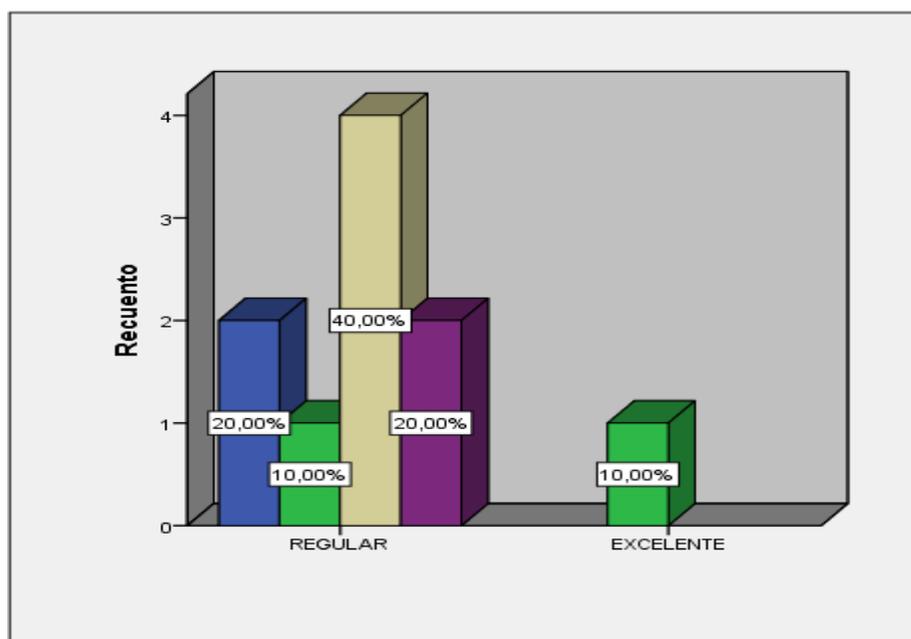
Interpretación: El 20% de las MYPE considera que la dimension de Mejora de la Imagen de la empresa tiene relacion con la Gestión de Calidad que se aplica en las MYPE en un nivel malo , 40% en un nivel bueno .

Tabla 35: Dimensión de Mejora de la Competitividad

		Gestión de Calidad				Total	
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
Dimensión de Mejora de la Competitividad	REGULAR	Recuento	2	1	4	2	9
		% del total	20,0%	10,0%	40,0%	20,0%	90,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
Total		Recuento	2	2	4	2	10
		% del total	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 35. Dimensión de Mejora de la Competitividad



Fuente: Elaboración Propia

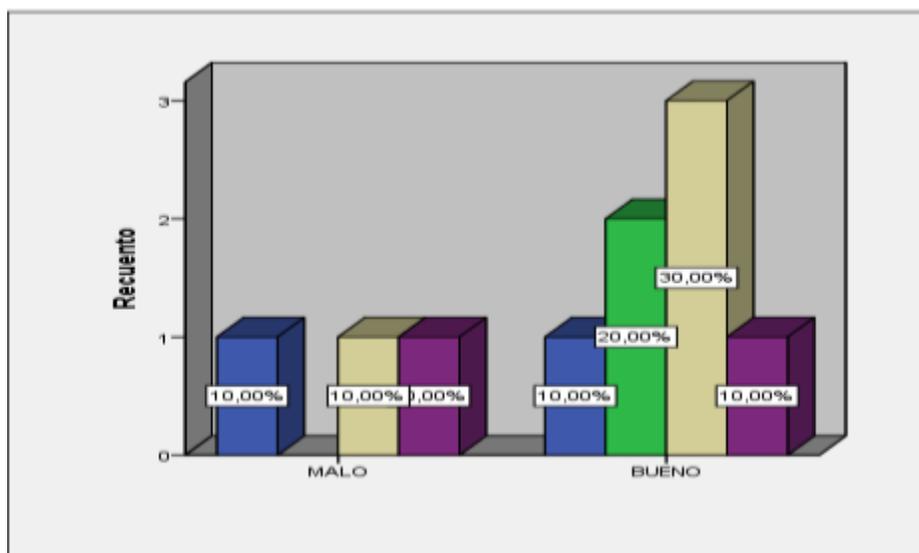
Interpretación: El 10% de las MYPE considera que la dimension de Mejora de la Competitividad tiene relacion con la Gestión de Calidad que se aplica en las MYPE en un nivel regular .

Tabla 36: Dimensión de Garantía de Supervivencia

		Gestión de Calidad				Total	
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
Dimensión de Garantía de Supervivencia	MALO	Recuento	1	0	1	1	3
		% del total	10,0%	0,0%	10,0%	10,0%	30,0%
	BUENO	Recuento	1	2	3	1	7
		% del total	10,0%	20,0%	30,0%	10,0%	70,0%
Total	Recuento	2	2	4	2	10	
	% del total	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%	

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 36. Dimensión de Garantía de Supervivencia



Fuente: Elaboración Propia

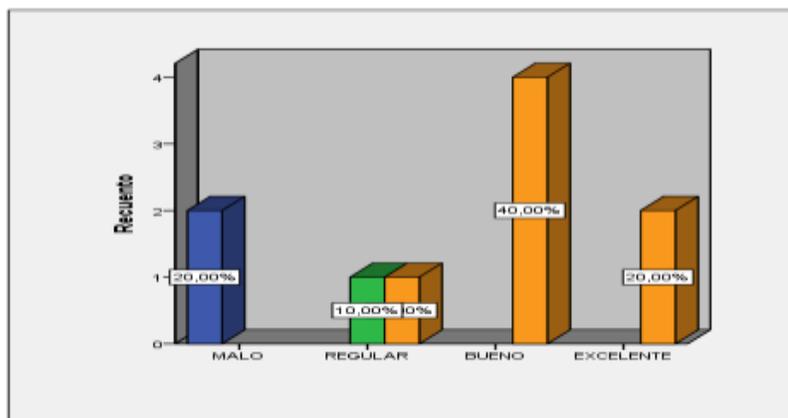
Interpretación: El 10% de las MYPE considera que la dimension de Garantía de Supervivencia tiene relacion con la Gestión de Calidad que se aplica en las MYPE en un nivel malo y el 30% en un nivel bueno .

Tabla 37: Influencia entre la gestión de Calidad y los beneficios

			BENEFICIOS			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
GESTION DE CALIDAD	MALO	Recuento	2	0	0	2
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	REGULAR	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
	BUENO	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%
	EXECELENTE	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	2	1	7	10
		% del total	20,0%	10,0%	70,0%	100,0%

La información obtenida es del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES – rubro comercio – boticas, Av. Túpac Amaru, Lima 2016

Figura 37. Influencia entre la gestión de Calidad y los beneficios



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: El 20% de las MYPE considera que Gestión de Calidad tiene influencia en los beneficios de las MYPE en un nivel malo y el 40% en un nivel bueno .

Contrastación de Hipótesis

Para poder aplicar la prueba de Rho de Spearman se requiere una tabla de comparación denominada coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra.

Tabla 38: *Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra*

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,01 a 1	Correlación muy alta

Fuente. Bisquerra (2009)

Hipótesis general

Ho No existe una influencia significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una influencia significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima,

periodo 2016.

Tabla 39: *Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE*

		Gestión de		
			Calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	10	10
	Beneficios	Coeficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.004$, este es menor que $\alpha= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,812, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

Hipótesis específica 1

Ho No existe una relación significativa entre las características de la gestión de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, distrito Independencia, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre las características de la gestión de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, distrito Independencia, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Tabla 40: *Significancia y correlación entre las características de la Gestión de Calidad y la variable beneficios de las MYPE*

			Características de la Gestión de Calidad	Variable Beneficios de las MYPE
Rho de Spearman	Características de la Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	10	10
	Variable Beneficios de las MYPE	Coefficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las Características de la gestión de calidad y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p=0.001$, este es menor que $\alpha=0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las Características de la gestión de calidad y la variable beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,861, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es muy alta.

Hipótesis mediante la Dimensión de Planificación de Calidad:

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión planificación de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión planificación de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 41: *Significancia y correlación entre la dimensión planificación de calidad y la variable beneficios de las MYPE*

		Dimensión Planificación de		
			Calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Dimensión Planificación de Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Variable Beneficios	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las Dimensión Planificación de Calidad y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.000$, este es menor que $\alpha= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la Dimensión Planificación de Calidad y la variable beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismos modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Sperman fue igual a 0,995, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Sperman según Bisquerra , dicha correlación muy alta.

Hipótesis mediante la Dimensión de Control de Calidad

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Control de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Control de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru , distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 42: *Significancia y correlación entre la dimensión control de calidad y la variable beneficios de las MYPE*

			Dimensión Control de Calidad	Variable Beneficios
Rho de Spearman	Dimensión Control de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	10	10
	Variable Beneficios	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión control de calidad y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.001$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que

existe relación significativa entre la Dimensión Control de Calidad y la variable beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,885, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra , dicha correlación es alta

Hipótesis mediante la Dimensión Mejora de la Calidad

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru , distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 43: *Significancia y correlación entre la dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPE*

			Dimensión Mejora de la Calidad	Variable Beneficios
Rho de Spearman	Dimensión Mejora de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	10	10
	Variable Beneficios	Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.004$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma existe una relación entre la Dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,816, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

Hipótesis específicos 2

Ho No Existe una influencia significativa entre los beneficios de las MYPES que se logran con la aplicación de la variable gestión de calidad del sector comercio-rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, distrito Independencia, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016

Ha Existe una influencia significativa entre los beneficios de las MYPES que se logran con la aplicación de la variable gestión de calidad del sector comercio-rubro Boticas, de la Av. Túpac Amaru, distrito Independencia, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2016.

Tabla 44: *Significancia y correlación entre los beneficios que se logran con la variable Gestión de Calidad*

			Beneficios que se logran	Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Beneficios que se logran	Coefficiente de correlación	1,000	,740*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	10	10
	Variable Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	,740*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre los beneficios de las MYPE que se logran con aplicación de la variable gestión de calidad , se obtuvo el valor de $p= 0.014$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo

que se afirma que existe relación significativa entre los beneficios de las MYPE que se logran con aplicación de la variable gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,740, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

Hipótesis mediante la Dimensión Mayor Nivel de Calidad del Producto

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Mayor Nivel de Calidad del Producto y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Mayor Nivel de Calidad del Producto y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 45: *Significancia y correlación entre la dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto y la Variable Gestión de Calidad*

			Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto	Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto	Coefficiente de correlación	1,000	,740*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	10	10
	Variable Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	,740*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la *Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto* y la variable de gestión de calidad, se obtuvo el valor de $p= 0.014$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la *Dimensión de Mayor Nivel de Calidad del Producto* y la variable de gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,740, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

Hipótesis mediante la Dimensión Disminución de Rechazos y Optimización del mantenimiento

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Disminución de Rechazos y Optimización del mantenimiento y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Disminución de Rechazos y Optimización del mantenimiento y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru , distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 46: *Significancia y correlación entre la dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento y la Variable Gestión de Calidad*

			Dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento	Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,725*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	10	10
	Variable Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	,725*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión *de* Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento y la variable de gestión de calidad, se obtuvo el valor

de $p= 0.018$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la Dimensión de Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento y la variable de gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a $0,725$, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

Hipótesis mediante la Dimensión Reducción de Costes

H₀ No existe una relación significativa entre la dimensión Reducción de Costes y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

H_a Existe una relación significativa entre la dimensión Reducción de Costes y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 47: Significancia y correlación entre la dimensión de Reducción de Costes y la Variable Gestión de Calidad

			Dimensión de Reducción de Costes	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dimensión de Reducción de Costes	Coefficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión de Reducción de Costes y la variable de gestión de calidad, se obtuvo el valor de $p= 0.000$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la Dimensión de Reducción de Costes y la variable de gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,980, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es muy alta.

Hipótesis mediante la Dimensión Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Mayor participación e integración del personal de la empresa y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Mayor participación e integración del personal de la empresa y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru , distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 48: *Significancia y correlación entre la dimensión de Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa*

		Dimensión Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa	Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dimensión Mayor	Coefficiente de	
	Participación e Integración del	correlación	1,000
	Personal de la Empresa	Sig. (bilateral)	,918**
		N	,000
			10
	Variable Gestión de Calidad	Coefficiente de	10
	correlación	,918**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión de Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa y la variable de gestión de calidad, se obtuvo el valor de $p= 0.000$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la Dimensión de Mayor Participación e Integración del Personal de la Empresa y la variable de gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,918, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

Hipótesis mediante la Dimensión Mayor Satisfacción de los clientes

H₀ No existe una relación significativa entre la dimensión Mayor Satisfacción de los clientes y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

H_a Existe una relación significativa entre la dimensión Mayor satisfacción de los clientes y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 49: *Significancia y correlación entre la dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes*

			Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes	Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes	Coefficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	10	10
	Variable Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes y la variable de gestión de calidad, se obtuvo el valor de $p= 0.006$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la Dimensión de Mayor Satisfacción de los Clientes y la variable de gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,792, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

Hipótesis mediante la Dimensión Mejora de la Imagen de la Empresa

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la Imagen de la empresa y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la Imagen de la empresa y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru , distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 50: *Significancia y correlación entre la dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa y la variable Gestión de Calidad*

			Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa	Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa	Coefficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	10	10
	Variable Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000	.
		N	10	10

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa y la variable de gestión de calidad, se obtuvo el valor de $p= 1,000$ este es mayor que $= 0.05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

del investigador. Por lo que se afirma que no existe relación entre la Dimensión de Mejora de la Imagen de la Empresa y la variable de gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,000 cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es prácticamente nula.

Hipótesis mediante la Dimensión Mejora de la Competitividad

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la Competitividad y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la Competitividad y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 51: *Significancia y correlación entre la dimensión de Mejora de la Competitividad y la variable Gestión de Calidad*

			Dimensión de Mejora de la Competitividad	Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dimensión de Mejora de la Competitividad	Coefficiente de correlación	1,000	-,242
		Sig. (bilateral)	.	,501
		N	10	10
	Variable Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	-,242	1,000
		Sig. (bilateral)	,501	.
		N	10	10

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión de Mejora de la Competitividad y la variable de gestión de calidad, se obtuvo el valor de $p= 0,501$ este es mayor que $= 0.05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe no relación significativa entre la Dimensión de Mejora de la Competitividad y la variable de gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismos modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Sperman fue igual a $-0,242$ cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Sperman según Bisquerra , dicha correlación es baja

Hipótesis mediante la Dimensión Garantía de Supervivencia

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Garantía de Supervivencia y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Garantía de Supervivencia y la variable de la Gestión de Calidad del sector comercio- rubro boticas de la Av. Túpac Amaru , distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 52: Significancia y correlación entre la dimensión de Garantía de Supervivencia

			Dimensión de Garantía de Supervivencia	Variable Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dimensión de Garantía de Supervivencia	Coeficiente de correlación	1,000	-,079
		Sig. (bilateral)	.	,828
		N	10	10
	Variable Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	-,079	1,000
		Sig. (bilateral)	,828	.
		N	10	10

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión de Garantía de Supervivencia y la variable de gestión de calidad, se obtuvo el valor de $p = 0,828$ este es mayor que $= 0.05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que no existe relación entre la Dimensión de Garantía

de Supervivencia y la variable de gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a -0,079 cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es prácticamente nula.

Hipótesis específica 3

Ho No existe una influencia significativa entre la gestión de calidad, no influye en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Ha Existe una influencia significativa entre la gestión de calidad, si influye en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Tabla 53: *Influencia de la Gestión de calidad y los beneficios de las MYPE*

		Gestión de		
			Calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	10	10
	Beneficios	Coefficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.004$, este es menor que $\alpha= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,812, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los representantes

En la figura N° 1 – Tabla N°1, la edad de la mayoría de los representantes, se encuentra entre los 36- 45 años el 40% (tabla 1), lo cual contrasta con, Colina (2017); quien afirma que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, tienen un rango entre 31 a 50 años de edad y contrasta con , Vela (2018) ; que manifiesta que en su investigación el 66.67% tiene de 51 a mas años .

En la figura N° 2 – Tabla N°2, el género de los representantes es (50%) es femenino (50%) masculino (tabla 2), lo cual contrasta con, Vela (2018); quien afirma que el 91.67% son del género femenino, contrastan con Colina (2017); que en su investigación la totalidad son mujeres, los mismos que no coinciden con García (2016) en su investigación el 40% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino.

En la figura N° 3 – Tabla N°3, el cargo en que se desempeñan los representantes en su totalidad son dueños 100% (Tabla 3), estos resultados coinciden con, Vela (2018); que en su investigación el 100% son dueños.

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas

En la figura N° 4 – Tabla N°4, el tiempo en el mercado la gran mayoría manifiesta tener entre 8 y 11 años en el mercado 80% (Tabla 4), estos resultados no coinciden con Camargo (2015); ya que el 71.8% de boticas encuestadas tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento por lo tanto se tiene una visión que este sector ha crecido mucho en los últimos años del rubro de boticas, y así mismo coincide con Colina (2017) La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio tienen más de 7 años de permanencia en el mercado , estos resultados no coinciden con

García (2016); ya que en su investigación el 50% tiene más de tres años en el rubro empresarial. En la figura N° 5– Tabla N°5, sobre el número de colaboradores.; la gran mayoría manifiesta tener entre 1 a 3 colaboradores 90% (Tabla 5), estos resultados no coinciden con Camargo (2015); el 41% cuenta con dos personas laborando cuenta con dos personas laborando, los mismos que no coinciden con Vela (2018) quien dice que el 83.3% tiene de 1 a 5 trabajadores , los mismos que contrastan con García (2016) ya que en su investigación el 60% poseen más de tres trabajadores permanentes.

En la figura N° 6– Tabla N°6, sobre el parentesco de los colaboradores con los representantes; la gran mayoría manifiesta tener laborando junto a ellos a sus familiares 80% (Tabla 6).

Respecto a la gestión de calidad

En la figura N° 7 – Tabla N° 7, el 80% de los representantes, consideran que siempre planifican las actividades por plazos y el otro 20% manifiestan que lo hacen casi siempre (Tabla 7).

En la figura N° 8 – Tabla N° 8, el 70% de los representantes siempre realizan el análisis FODA, el 20% lo hacen casi siempre y el 10 % algunas veces. (Tabla 8).

En la figura N° 9 – Tabla N° 9, el 60% de los representantes siempre cumplen con las buenas prácticas de dispensación, el 20% lo hacen casi siempre y el otro 20% lo hacen algunas veces. (Tabla 9).

En la figura N° 10 – Tabla N° 10, el 50% de los representantes siempre utilizan un organigrama para lograr un crecimiento en la tasa de mejora anual de calidad, el 30% lo hacen casi siempre, el 10% solo lo hacen casi siempre, el otro 10% lo hacen algunas veces. (Tabla 10).

En la figura N° 11 – Tabla N° 11, el 20% de los representantes consideran importante dar seguimiento a las actividades para la mejora continua siempre, el 70% lo consideran que se debe hacer casi siempre, el otro 10% lo hacen algunas veces. (Tabla 11).

En la figura N° 12– Tabla N° 12, el 30% de los representantes siempre consideran necesario capacitar a los colaboradores, el 20% lo hacen casi siempre, el 20% lo hacen algunas veces, el otro 20% consideran que muy pocas veces y un 10% no lo consideran nunca. (Tabla 12). En este resultado contrasta con lo señalado por Castillo (2016) quien afirma que totalmente las MYPE consideran importante la capacitación porque mejora su competitividad, por lo que es necesario que siempre mantengan actualizado al personal implementando programas de capacitación que podrían ser motivadores.

En la figura N° 13 – Tabla N° 13, el 20% de los representantes considera necesario implementar políticas sobre renovación tecnológica siempre, 30% lo considera hacer casi siempre, el otro 20% lo hacen algunas veces, el 20% lo hacen muy pocas veces y el 10% no lo realiza nunca. (Tabla 13).

Respecto a los beneficios

En la figura N° 14 – Tabla N° 14, el 40% de los representantes consideran que siempre la gestión de calidad permite mejorar la productividad, mientras el 60% lo consideran que casi siempre es así. (Tabla 14). Este resultado contrasta con Vela (2018) que afirma que el 100% considera que la gestión de calidad mejora la productividad de las micro y pequeñas empresas.

En la figura N° 15 – Tabla N° 15, el 80% de los encuestados consideran siempre que la gestión de calidad logra satisfacer las necesidades de los clientes y el otro 20% lo

consideran casi siempre. (Tabla 15).

En la figura N° 16– Tabla N° 16, el 40% de los encuestados consideran algunas veces controlar los costos de almacenamiento de los medicamentos, el otro 30% lo hacen muy pocas veces, el otro 10% lo hacen nunca, el 10% lo hacen casi siempre y el otro 10% lo consideran siempre. (Tabla 16).

En la figura N° 17 – Tabla N° 17, el 60% de los encuestados siempre consideran que el clima laboral es importante para alcanzar los objetivos propuestos, el 20% restante de los encuestados lo consideran casi siempre y el otro 20% algunas veces. (Tabla 17).

En la figura N° 18– Tabla N° 18, el 70% de los encuestados siempre consideran que usar adecuadamente el tiempo hacia los clientes genera eficiencia en la organización y el otro 30% lo consideran casi siempre. (Tabla 18).

En la figura N° 19 – Tabla N° 19, el 80% de los encuestados consideran que su atención es eficiente siempre y el otro 20% considera que casi siempre su atención es eficiente. (Tabla 19). Estos resultados contrastan por García (2017) en su investigación, concluye que se observa en cuanto a su atención es eficiente, la calidad del servicio está en un nivel medio de 4.1% alto, siendo esto un porcentaje bajo, debido a que no se ha realizado de manera adecuada la atención, el tiempo de espera, reclamos y brindar información en boticas internacional.

En la figura N° 20 – Tabla N° 20, el 60% de los encuestados consideran que la gestión de calidad mejoran la confiabilidad y fiabilidad en los clientes siempre, el otro 40% lo consideran casi siempre.(Tabla 20).

En la figura N° 21 – Tabla N° 21, el 90% de los encuestados siempre consideran que es beneficioso contar con servicios adicionales y el otro 10% lo consideran casi siempre.

(Tabla 21)Estos resultados contrastan con Camargo (2015) quien afirma que todas las boticas brindan servicios adicionales de los cuales el 71.8% brinda servicios de perfumería, el 56,4% vende artículos varios mientras que el 12.8% tiene agentes bancarios y solo un 2.6% brinda servicio de inyectables.

En la figura N° 22 – Tabla N° 22, el 70% de los representantes consideran siempre que la gestión de calidad ayuda a las empresas a permanecer en el mercado y el 30 % lo consideran que casi siempre es así.(Tabla 22).

Respecto a la influencia entre las variables gestión de calidad y los beneficios de las MYPE:

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016, de los resultados obtenidos al relacionar la variable gestión de calidad y beneficios de las MYPE se obtuvo que el 20.00% percibe que ambas variables están relacionadas en un nivel malo .Ello demuestra que la asociación que tiene la gestión de calidad en los beneficios es alta. Se confirma con el coeficiente 0,812, indicando con ello que la correlación es alta , el nivel de significancia es de 0,004, es decir es menor que $\alpha= 0.05$ por lo consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa y de nivel alto; entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Al respecto, Vela (2018), en su tesis de investigación concluye que el 100% considera que la

gestión de calidad mejora la productividad de las micro y pequeñas empresas.

Respecto a la influencia entre características de la gestión de calidad y la variable de los beneficios de las MYPE:

El objetivo específico de esta investigación es Determinar las características de una Gestión de Calidad y la variable de los beneficios de las MYPE ,de los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las Características de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.001$, este es menor que $\alpha= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las Características de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,861, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra , dicha correlación es muy alta. En cuanto a la contratación de las dimensiones de la Gestión de Calidad con la variable beneficios de las MYOE como son planificación calidad donde podemos notar que existe una relación con la variable beneficios en un nivel alto mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor es de 0.995 ; con un nivel de significancia de 0.000 inferior al $\alpha = 0.05$, control de calidad el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor es de 0,885 y un nivel de significancia de 0,001 inferior al $\alpha = 0.05$; por lo que podemos apreciar que la correlación es de un nivel alto y mejora de calidad donde el nivel de relación es alto ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,816 y un nivel de significancia de 0,004 inferior al $\alpha = 0.05$.

Respecto a la influencia entre los Beneficios de las MYPE que se logran con la aplicación de la variable Gestión de Calidad

El objetivo específico de esta investigación es Determinar los beneficios de las MYPE que se logran con la aplicación de la variable de Gestión de Calidad , de los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre los beneficios de las MYPE que se logran con aplicación de la variable gestión de calidad , se obtuvo el valor de $p= 0.014$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre los beneficios de las MYPE que se logran con aplicación de la variable gestión de calidad del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,740, cuya interpretación de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra , dicha correlación es alta. En cuanto a la contratación de las dimensiones de los beneficios de las MYPE con la variable Gestión de Calidad como son Mayor nivel de Calidad del Producto donde podemos notar que existe una relación con la variable Gestión de Calidad en un nivel alto mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor es de 0.740 ; con un nivel de significancia de 0.014 inferior al $\alpha = 0.05$, Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor es de 0,725 y un nivel de significancia de 0,018 inferior al $\alpha = 0.05$; por lo que podemos apreciar que la correlación es de un nivel alto , Reducción de Costes donde el nivel de relación es muy alto ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,980 y un nivel de significancia de 0,000 inferior al α

= 0.05, Mayor Participación e Integración del Personal de la empresa el nivel de relación es alto ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,918 y un nivel de significancia de 0,000 inferior al $\alpha = 0.05$, Mayor Satisfacción de los Clientes el nivel de relación es alto ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,792 y un nivel de significancia de 0,006 inferior al $\alpha = 0.05$, Mejora de la imagen de la empresa el nivel de relación es prácticamente nula ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,000 y un nivel de significancia de 1,000 mayor al $\alpha = 0.05$, Mejora de la Competitividad el nivel de relación es muy baja ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,242 y un nivel de significancia de 0,501 mayor al $\alpha = 0.05$ y Garantía de Supervivencia el nivel de relación es prácticamente nula ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,079 y un nivel de significancia de 0,828 mayor al $\alpha = 0.05$

Respecto a la influencia entre la Gestión de Calidad , si influye en los beneficios de las MYPE

El objetivo específico de esta investigación fue determinar la influencia que existe entre la gestión de calidad , si influye en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016, de los resultados obtenidos al relacionar la variable gestión de calidad y beneficios de las MYPE se obtuvo que el 20.00% percibe que ambas variables están relacionadas en un nivel malo .Ello demuestra que la asociación que tiene la gestión de calidad en los beneficios es alta. Se confirma con el coeficiente 0,812, indicando con ello que la correlación es alta , el nivel de significancia es de 0,004, es decir es menor que $\alpha = 0.05$ por lo consiguiente

se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa y de nivel alto; entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas de la Av. Túpac Amaru, distrito de Independencia, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

VI. Conclusiones

La mayor parte de las boticas carecen de un sistema de gestión de calidad, falta de organización, no se practican en su totalidad las buenas prácticas de dispensación , ni se da la capacitación a los colaboradores y tampoco se realizan políticas de renovación tecnológica ; lo que se manifiesta, en la pérdida de satisfacción de los clientes , carencia de valor añadido al producto o servicio, entre otros aspectos forman parte fundamental para alcanzar la calidad en este tipo de negocios que se desenvuelven en un entorno de comercio cada vez más competitivo

La gran mayoría consideran que el clima laboral es importante para alcanzar los objetivos propuestos, usan adecuadamente el tiempo hacia los clientes por ende consideran que su atención es eficiente, les resulta beneficioso contar con servicios adicionales ya que gracias a estos la clientela podrá saber la diversidad de servicios que se brindan en el local.

Respecto a los representantes

Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, Av. Túpac Amaru, Lima en su mayoría están representadas por personas entre los 36 a 45 años de edad; con la condición igualitaria en ambos géneros con un 50% de varones y 50% de mujeres, resaltando que el cargo en que se desempeñan los representantes en su totalidad son dueños.

Respecto a las micro y pequeñas empresas

Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, Av. Túpac Amaru, Lima en su mayoría manifiesta tener entre 8 y 11 años en el mercado que representan el 80%, teniendo un numero de colaboradores de entre 1 a 3 colaboradores del 90% de los encuestados y su parentesco con los colaboradores en su gran mayoría son familiares con un 80%.

Respecto a la influencia entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE

Existe relación entre las variables gestión de calidad y los beneficios de las MYPE debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,812 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,004$, lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$; ello señala que la relación es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador.

Respecto a la influencia entre las características de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE.

Existe influencia entre las características de la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,861 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,001$, lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$; ello señala que la relación es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador. Se observa que todas las dimensiones de la variable de la gestión de Calidad tienen un relación de nivel alto con la variable de los beneficios de las MYPE.

Respecto a la influencia entre los beneficios de las MYPES que se logran con la aplicación de la gestión de calidad

Existe influencia entre los beneficios de las MYPE que se logran con la aplicación de la variable Gestión de Calidad debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,740 señalando que hay una relación significativa, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,014$, lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$; ello señala que la relación es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador. Se observa que en las dimensiones de la variable de los Beneficios de las MYPE ; 3 dimensiones como lo son: Mejora de la Imagen de la Empresa, Mejora de la Competitividad, Garantía de Supervivencia no tienen relación con la variable de la Gestión de Calidad.

Respecto a la influencia entre la Gestión de Calidad , si influye en los beneficios de las MYPE

Existe influencia entre las variables gestión de calidad y los beneficios de las MYPE debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,812 señalando que hay una influencia significativa, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,004$, lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$; ello señala que la influencia es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador.

VII. Recomendaciones

- Realizar el análisis FODA es de vital importancia para las empresas; ya que nos facilita información precisa acerca de nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas tanto internos y externos; gracias a esto reconoceremos nuestros puntos negativos y positivos de la empresa.
- Utilizar el benchmarking para tener beneficios como la innovación, la creatividad y nos ayudara para identificar las estrategias de ventas; este proceso nos permitirá lograr una mejora continua.
- Emplear el ciclo de calidad nos permitirá mediante los 4 pasos del proceso a identificarlos problemas que puede tener la empresa y plantear soluciones; por ende nos ayudara a obtener mejores resultados.
- Realizar la renovación tecnológica ya que es fundamental para desarrollarnos en este rubro ya que existen muchos softwares que nos ayudan en muchos factores como lo son en la administración del inventario esto nos permite optimizar y administrar los niveles de inventario por lo tanto reducimos los gastos al solo tener los medicamentos necesarios y vender los que están próximos de su vencimiento reduciendo perdidas, recetas electrónicas mediante la cual lograremos atender rápidamente a los clientes.

Referencias

- Abascal, E. & Lldenfonso, E. (2005) Análisis de encuestas Libros profesionales de empresa. Editor: ESIC Editorial.
- Acosta, K. & Galván , M.(2014) Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2008 y el modelo de sistema de calidad farmacéutica Q10 desarrollado por ICH, en una droguería de productos farmacéuticos. Tesis para optar por el título profesional de Químico Farmacéutico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú.
- Alberti, et al, (2015 Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las PyME”, editorial Ediciones Octaedro, S.L.
- Amigo, D. (2017). Optimización de la Gestión de Medicamentos en un centro de salud familiar para potenciar la figura del Químico Farmacéutico. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad de Chile, Santiago- Chile.
- AMPES. (1997). Libro Blanco de la Microempresa. Síntesis. San Salvador.
- Álvarez, I. (2006) Introducción a la calidad: Gestión empresarial. Editor: Ideaspropias Editorial S.L
- Bastidas, B. (2014) Propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de indicadores para Farmacias basado en los conceptos del Balance Score Card y Sistemas de Gestión de Calidad. Tesis para optar el título de magíster en sistemas de gestión de calidad. Universidad

Central del Ecuador, Quito-Ecuador.

- Beltrán, J. (1995). *Psicología de la educación*. Editor: Marcombo, Barcelona.
- Bernal, C. 2006. *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editor: Pearson educación.
- Camargo ,K. (2015).*Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector servicios 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 para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima-Perú.
- Cárcel, J. (2014).*La gestión del conocimiento en la ingeniera de mantenimiento industrial*. Editor: OmniaScience .
- Castillo, L. (2016). *La caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE en rubro boticas, ubicadas en el distrito Sullana-Piura, Año 2016*. Tesis para optar por el título profesional como licenciada en administración Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura-Perú.
- Centty, D. (2011) “La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micro y pequeñas empresas de la región Arequipa”, editorial B – EUMED.
- Colina, I. (2017). *Gestión de Calidad con el Uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las micro y*

pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. Tesis para optar por el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote-Perú.

Cuatrecasas, L (2011), Gestión de la calidad total Sunny Isles Beach, editorial Ediciones Díaz de Santos, 2000.

Ferraro, C. & Stumpo, G. (2010). “Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina: Entre avances innovadores desafíos institucionales”, editorial B- CEPAL.

Fontalvo , T. (2006). “La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad”, editorial: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.

Fontalvo, T. & Vergara, J. (2010) “La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008”, editorial B – EUMED.

García, D. (2017) Satisfacción y Fidelidad en los clientes de 25 a 45 años de la urbanización san Hilarión en boticas internacional, San Juan de Lurigancho, 2017. Tesis para optar el título profesional de: licenciada en marketing y dirección de empresas. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

García, F. (2002). La tesis y el trabajo de tesis recomendaciones metodológicas para la elaboración de los trabajos de tesis Tema 121 de Caniem (Series). Editor: Editorial Limusa.

- García, M. (2016) Caracterización del financiamiento, la capacitación y la renta de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio Rubro Boticas, del Distrito de Calería, periodo 2016. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa –Perú
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editor: editorial las brujas.
- Gonzales, C. (2009) “Conceptos generales de calidad total”. Editorial: El cid Editor
- Gonzales, o. (2016) , Sistema de gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria en La Universidad de La Habana, editorial Universitaria .
- Gonzales, O. & Arciniegas, J. (2016), Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015, Bogotá Editorial Ecoe Ediciones, 2016.
- Ibarra, M. (2009)”ISO 100006”, editorial: El Cid Editor.
- La Dirección General de Insumo y Drogas DIGEMID (2015)
- López, L. P. (2016). Novedades ISO 9001: 2015.
- López, M. (2014) Evaluación del servicio al cliente en las empresas farmacéuticas de coatepeque. Tesis para optar el título de Administradora de empresas, Universidad Rafael Landívar, Coatepeque – Guatemala.
- Marcelino, M., y Ramírez, D. (2014). Administración de la calidad: nuevas

perspectivas. Editorial: Grupo Editorial Patria. México, D.F., México.

Medina, J. López, L. Díaz, A. (2012) La medición de datos cualitativos, una tendencia en investigación social: análisis del caso de la facultad de contaduría y administración, unidad Culiacán. Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable, editorial Red Universidad Autónoma Indígena de México.

Méndez, J., Jaramillo, D.Serrano, I., (2006). “Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos”, editorial: Instituto Politécnico Nacional.

Ministerio de producción (2018). Micro, pequeña y mediana empresas (mipyme).

Disponible:

<http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadisticaoe/estadisticas-mipym>

Ministerio de salud DIGEMID (2009). Norma técnica de salud: sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para los establecimientos del Sector Salud / Ministerio de Salud. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Droga-- Lima: Ministerio de Salud; 2009.

Disponible: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf

Pérez, J. &Merino, M ,2010

Rodríguez, M. (2016) Intervención farmacéutica y educativa en una farmacia comunitaria para la mejora de la calidad de vida en pacientes con artrosis. Tesis para optar al grado de doctor. Universidad

Compútense de Madrid. Madrid – España.

Rodríguez, A. (2016) Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 900; 2008 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de producto farmacéuticos y artículos de tocador (boticas) del distrito de Huaraz, 2015, Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.

Saavedra, M. (2008).Elaboración de tesis profesionales. Editor: Editorial Pax México.

López, S. (2005). Implementación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización. Editor: Ideas propias S.L.

Juran, J. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Editorial: Ediciones Díaz de Santos.

Sanz, C. (2002). Diccionario económico, contable, comercial y financiero .Editor: Grupo Planeta (GBS).

Torres, F &.Ysla, L. (2017). Aplicación de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia en la botica Farma Fe de la Ciudad de Trujillo en el 2017.Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú

Uribe, M. (2011). “Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial”, editorial Sello Editorial Universidad del Tolima.

Vela, V. (2018) Gestión de Calidad con el Uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, distrito de Tarapoto provincia y departamento de San Martín, año 2017. Tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tarapoto- Perú.

Galeano, M. (2003). “Diseño de proyectos en la investigación”. Editor: Universidad Eafit.

Anexos

Anexo 01 –Relación de MYPES investigadas

N°	Botica	Datos
1m	BOTICA ANITA	<p><u>Dirección:</u> Av. Los Jazmines N° 408, Av. Túpac Amaru, Independencia, Lima. <u>RUC:</u> 10072321401 Registro DIGEMID: N°0008754 Representante legal: Jiménez Velásquez Visitación Ysabel <u>Tipo de empresa:</u> Microempresa</p>
2	BOTICA CUEVA	<p><u>Dirección:</u> Jr. Bolognesi N° 338, Av. Túpac Amaru, Independencia, Lima. <u>RUC :</u> 10071241128 Registro DIGEMID: N°0008568 Representante legal: Saavedra Añacata , celso <u>Tipo de empresa:</u> Microempresa</p>
3	BOTICA LA PRINCIPAL	<p><u>Dirección:</u> Jr. Chinchasuyo N° 133, Av. Túpac Amaru, Independencia, Lima. <u>RUC :</u> 10105619681 Registro DIGEMID: N°017718 Representante legal: Varela Morales , Miriam Janet <u>Tipo de empresa:</u> Pequeña Empresa</p>
4	BOTICA LAS VIOLETAS	<p><u>Dirección:</u> Av. Las Violetas N° 480, Av. Túpac Amaru, Urb. El Ermitaño, Independencia, Lima. <u>-RUC :</u> 10190991950 -Registro DIGEMID : N°0082542 -Representante legal: Fernández Flores, Esther Noemí</p>
5	BOTICA VIRGEN NIÑA	<p><u>Dirección:</u> Jr. Chinchasuyo N° 389, Av. Túpac Amaru, Independencia, Lima. <u>RUC :</u> 10071563567 Registro DIGEMID: N°0010923 Representante legal: Aliaga Lodtmann , Gladis Victoria</p>

		<u>Tipo de empresa:</u> Pequeña Empresa
6	BOTICA ARRIBA PERU	<u>Dirección:</u> Jr. los Ficus n° 398 Av. Túpac Amaru <u>RUC:</u> 10099023100 Registro DIGEMID: N° 0030032 Representante legal: Trigoso Narro Ángel Moisés <u>Tipo de empresa:</u> Micro empresa
7	BOTICA VILLA EL SALVADOR	<u>Dirección:</u> Jr. Las Violetas N° 778, Av. Túpac Amaru, Independencia, Lima. <u>RUC:</u> 20261915562 Registro DIGEMID: N°0010691 Representante legal: Albornoz Quiroz Nicéforo <u>Tipo de empresa:</u> Microempresa
8	BOTICA MARGARITA	<u>Dirección:</u> Jr. Los Jazmines N° 483, Av. Túpac Amaru, Independencia, Lima. <u>RUC:</u> 10071458305 Registro DIGEMID: N°0010669 Representante legal: López Azaña Margarita <u>Tipo de empresa:</u> Microempresa
9	BOTICA LOS PINOS	<u>Dirección:</u> Jr. Los pinos N° 694, Av. Túpac Amaru, Independencia, Lima. <u>RUC :</u> 10101589809 Registro DIGEMID: N°0017539 Representante legal: Huamani Huayta, Magda Maritza <u>Tipo de empresa:</u> Pequeña Empresa

10	BOTICA GUADALUPANA	Dirección: Jr. Los Ficus N° 160, Av. Túpac Amaru, Independencia, Lima. RUC: 10407552453 Registro DIGEMID: N°0042005 Representante legal: Villaverde Arauco, Joel Tipo de empresa: Pequeña Empresa
----	---------------------------	--

Fuente:

- ✓ Ministerio de Salud – Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)

<http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/PortalConsultas/Consultas/ConsultaEstablecimientos.aspx>

- ✓ Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT)

<http://gestion.trabajo.gob.pe/consultasremype/app/index.html>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene como finalidad recaudar la información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “La Gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas, del sector Comercio –Rubro Boticas”.

ENCUESTA

La información que usted nos proporcionará será utilizada con fines académicos y de investigación. Se agradece por su colaboración.

Encuestado:

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

Anexo 02 Cuestionario-Encuesta



Estas preguntas propuestas contienen incógnitas de las actividades que se realizan en su organización, para poder proponer las mejoras correspondientes.

INSTRUCCION:

Marque con una (X) en la respuesta que considere correcta

I. PREGUNTAS GENERALES

1.- Edad de los representantes

- a) 18-25 Años
- b) 26-35 Años
- c) 36-45 Años
- d) De 50 a más Años

2.-Genero de los representantes

- a) Femenino
- b) masculino

3.-Cargo en el que se desempeña

- a) Administrador
- b) Dueño

4.-Tiempo en el Mercado

a) 4-7 Años

b) 8-11 Años

5.- Numero de colaboradores

a) 1-3 colaboradores

b) 4-6 colaboradores

6.- Parentesco de los colaboradores

a) Familiares

b) Ninguno

II. ALTERNATIVAS

1	2	3	4	5
NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
Variable: Gestión de Calidad						
D1 :Planificación de Calidad						
1	Planifica sus metas por plazos	1	2	3	4	5
2	Realiza el análisis FODA	1	2	3	4	5
D2: Control de la calidad						
3	Cumple con las buenas prácticas de dispensación	1	2	3	4	5
D3: Mejora de la calidad						
4	Utiliza un organigrama para lograr un crecimiento en la tasa de mejora anual de calidad.	1	2	3	4	5
5	Considera importante dar seguimiento a las actividades para la mejora continua	1	2	3	4	5
6	Considera necesario capacitar a los colaboradores	1	2	3	4	5
7	Considera necesario implementar políticas sobre renovación tecnológica	1	2	3	4	5
Variable: Beneficios						
D1: Mayor nivel de calidad del producto.						
8	Considera que la gestión de calidad permite mejorar la productividad	1	2	3	4	5
D2: Disminución de rechazos y Optimización del mantenimiento						
9	Considera que la gestión de calidad logra satisfacer las necesidades de los clientes	1	2	3	4	5
D3: Reducción de costes						
10	Controla los costos de almacenamiento de los medicamentos	1	2	3	4	5
D4: Mayor participación e integración del personal de la empresa.						
11	El clima laboral es importante para alcanzar los objetivos propuestos.	1	2	3	4	5
D5: Mayor satisfacción de los clientes.						
12	Usar adecuadamente el tiempo hacia los clientes genera eficiencia en la organización	1	2	3	4	5
13	Considera que su atención es eficiente	1	2	3	4	5
D6: Mejora						
14	La Gestión de Calidad aumenta la confiabilidad de la clientela hacia la empresa	1	2	3	4	5
D7: Mejora de la competitividad						
15	Considera beneficioso contar con servicios adicionales	1	2	3	4	5
D8: Garantía de supervivencia.						
16	Considera que la gestión de calidad ayuda a las empresas a permanecer en el mercado	1	2	3	4	5