



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO BOTICAS Y FARMACIAS
EN EL DISTRITO DE YUNGAY, 2021**

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

AUTOR

**PEREZ BARROSO, JOEL EMILIANO
ORCID: 0000-0001-7232-7676**

ASESOR

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

CHIMBOTE, PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0195-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:15** horas del día **25** de **Junio** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO BOTICAS Y FARMACIAS EN EL DISTRITO DE YUNGAY, 2021**

Presentada Por :
(1211172025) **PEREZ BARROSO JOEL EMILIANO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO BOTICAS Y FARMACIAS EN EL DISTRITO DE YUNGAY, 2021 Del (de la) estudiante PEREZ BARROSO JOEL EMILIANO, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 17 de Agosto del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

Jurado

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID ID: 0000 0002 7575 3571

Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000 0001 6079 2319

Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID ID: 0000 0001 9140 3451

Miembro

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a mi familia por no dejar de apoyarme a cada momento y de esa manera lograr culminar mis estudios y no rendirme ante los obstáculos que se me presentaron.

Agradezco a cada uno de mis asesores quienes me inculcaron con sus enseñanzas que todo se puede sin importar lo que los demás piensen y de esa manera ser alguien en la vida.

Índice general

Caratula.....	I
Jurado.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice general.....	IV
Lista de tablas.....	VI
Lista de figuras.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
2.1. Antecedentes.....	3
2.2. Bases teóricas.....	6
2.3. Hipótesis.....	10
III. METODOLOGIA.....	11
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Población y muestra.....	12
3.3. Variables, definición y operacionalización.....	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de información.....	14
3.5. Método de análisis de datos.....	14
3.6. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	17
4.1. Resultados.....	17
4.2. Discusión.....	21
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	38
Anexo 01 Matriz de consistencia.....	38
Anexo 02 Instrumento de recolección de información.....	39
Anexo 03 Validez del instrumento.....	43
Anexo 04 Formato de consentimiento informado.....	44

Anexo 05 Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)45

Lista de tablas

Tabla 1. Datos generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.....	22
Tabla 2. Datos obtenidos sobre la dimensión calidad en rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.....	24
Tabla 3. Datos de la dimensión cantidad perteneciente al rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.....	26
Tabla 4. Datos de la dimensión costo obtenidos para el rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.....	29

Lista de figuras

Figura 1. Grado de instrucción.....	45
Figura 2. Medicamentos conforme a lo requerido.....	45
Figura 3. Identificar daños a los medicamentos durante el transporte.....	46
Figura 4. Proveedor satisface las necesidades de la empresa.....	46
Figura 5. Proveedor cumple con las cantidades y especificaciones.....	47
Figura 6. La empresa compra los medicamentos en días conocidos.....	47
Figura 7. Programa la compra de medicamentos según el stock.....	48
Figura 8. Los precios de los medicamentos dependen de la cantidad.....	48
Figura 9. La empresa negocia la compra de medicamentos.....	49

Resumen

La investigación Propuestas de mejora de los factores relevantes de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021. Se tuvo como objetivo general establecer propuestas de mejora de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021. El diseño que se tuvo fue no experimental - transversal descriptivo de propuesta. Se utilizó una población y muestra de 10 representantes de las Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas por medio de la técnica encuesta obteniendo como resultado lo siguiente: Respecto al género de los representantes se obtuvo un 88.89 % del total de los encuestados son del género femenino (tabla 1), la misma que difiere con Delgado (2017), quien en su encuesta obtuvo un 70% de representantes pertenecen al género masculino, por tanto, podemos notar que los representantes del rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay pertenecen al género femenino.

En el punto del grado de instrucción se obtuvo un 88.89% del total de encuestados cuentan con un grado de instrucción de técnica y/o superior universitario (tabla 1), la que coincide con Delgado (2017), quien obtuvo un 80% tiene como grado de instrucción universitaria.

Palabras clave: Compras, gestión, boticas, farmacias, MYPES

Abstract

The research Proposals for improvement of the relevant factors of the purchasing administration for the quality management of micro and small companies, drugstores and pharmacies in the district of Yungay, 2021. The general objective was to establish proposals for improvement of the administration of purchases for the quality management of micro and small companies, pharmacies and pharmacies in the district of yungay, 2021 the design that was had was non-experimental - cross-sectional descriptive of the proposal. A population and sample of 10 representatives of the Mypes was used, to whom a questionnaire of 13 questions was applied through the survey technique, obtaining as a result the following: Regarding the gender of the representatives, 88.89% of the total number of respondents was obtained. respondents are female (table 1), the same that differs with Delgado (2017) who in his survey obtained 70% of representatives belong to the male gender, therefore, we can notice that the representatives of the drugstores and pharmacies category in the district from Yungay belong to the female gender.

At the point of the degree of instruction, 88.89% of the total respondents have a technical and/or higher university degree of instruction (table 1), which coincides with Delgado (2017) who obtained 80% has as a degree of university instruction.

Keywords: Purchases, management, pharmacies, pharmacies, MYPES

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática principal que tienen las micro y pequeñas empresas a nivel internacional es la poca gestión de calidad referente a la administración de compras, mayor parte de las organizaciones solo ven la manera de obtener utilidades y no en realizar una buena administración referente a sus activos ya que son de suma importancia que tengan una buena gestión de ellos ya que puede afectar de manera positiva o negativa en el logro de sus objetivos.

La presente investigación se desarrollara sobre la administración de compras con el fin de presentar una mejora en el aspecto de tener una mejor función referente a administrar de manera adecuado las compras de la organización, este estudio comprende distintas etapas la cual inicia con la recopilación de datos, verificación y su respectivo análisis referente a la administración de compras, los resultados obtenidos nos permitirán realizar una propuesta de mejora, poniendo como prioridad la calidad, la cantidad y el precio.

Para reflejar el problema se formula el problema general a continuación: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de yungay,2021?

Asimismo, se plantea el objetivo general de la investigación: Establecer propuestas de mejora de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de yungay,2021, además de contar con los siguientes objetivos específicos:

Describir las características de la calidad como factor relevante de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay,2021. Detallar las características de la cantidad como factor relevante de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay,2021. Determinar las características del precio como factor relevante de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay,2021.

En este estudio el marco teórico se enfocará en los siguientes puntos: los antecedentes nos ayudaran a tener una referencia sobre el tema en estudio, las bases teóricas de la investigación el cual comprende la línea de investigación gestión de calidad y la variable en estudio que es la administración de compras se acentuará en la administración de compras y todos los puntos que involucran al tema, esto implica también tratar sobre las micro y pequeñas empresas ya que el rubro en estudio pertenece a las MYPES, el estudio también implica la metodología que se empleara durante la investigación.

La presente investigación se justifica porque por medio de la propuesta de mejora permitirá que las compras que se realicen en la empresa puedan contar con la calidad, cantidad, costo y tiempo requerido que generara impactos en la mejora de los procesos, eficiencia financiera y mejor servicio por parte de las boticas y farmacias en el distrito de Yungay, asimismo la investigación permitirá que la información y propuesta de mejora permitan ser objetó de consulta para próximas investigaciones en relación a la administración de compras y al rubro boticas y farmacias.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. antecedentes internacionales

Espinoza Ugarte (2018) en su tesis “Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permite mejorar los procesos del área de compras”, presentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para obtener el grado académico de magister en administración de empresas, su objetivo principal se denominó los indicadores de gestión aplicados a los procesos de compras en empresa manufacturera del cantón Durán. La investigación se realizó con enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, donde obtuvo los siguientes resultados: El cumplimiento de las negociaciones acorde a las políticas internas de la empresa, se observa que el 80 % de los encuestados manifestaron que si se cumple con los procesos de negociación establecidos y un 20 % manifestaron que no se cumplen, se observa que el 70 % de los encuestados manifestaron que se realiza el cumplimiento de las especificaciones técnicas y de calidad mientras que el 30% manifestaron que no se cumplen; dentro de las principales conclusiones: Finalizado el estudio de investigación se concluye, que hoy en día la utilización de indicadores ha venido alcanzando cada vez más notoriedad en los procesos de seguimiento y evaluación de gestión industrial y empresarial, convirtiéndose además en un elemento central de los sistemas de alineación organizacional y compensación basada en resultados.

Galarza Alvarado (2020) en su tesis titulada “Importancia de la gestión de compras en la cadena de suministro en la industria ecuatoriana de productos para la higiene del hogar y cuidado personal” presentado en la universidad internacional del Ecuador para obtener el grado académico de magister en administración de empresas, su objetivo principal determinar los siguientes objetivos que impactan directamente y marcan lineamientos y aspectos para una gestión adecuada de compras dentro de la Cadena de suministro de la industria ecuatoriana de artículos para la higiene del hogar y cuidado personal, la investigación se realizó con enfoque cualitativo, donde se obtuvo los siguientes resultados: En varios procesos de la gestión de cadena de suministros se presentan ciertos inconvenientes, la gestión de compras no es la excepción, lo que dificulta en cierta manera las operaciones críticas de la industria. Luego de la aplicación del instrumento de esta investigación se profundizó en los puntos más relevantes

de este tema, para encontrar una propuesta de solución a esta problemática. Siguiendo con el análisis con enfoque cualitativo y luego de aplicar las entrevistas semiestructuradas a los funcionarios de cierta jerarquía y experiencia partícipes de este análisis, dentro de las principales conclusiones: Se identificó que, para medir un correcto desempeño de la gestión de compras, es importante revisar cada uno de los KPIS que podrían ser determinantes para estos procesos. Establecer indicadores de gestión medibles y cuantificables permitirá conocer la asertividad y desviaciones del proceso, medidos periódicamente en dashboard. Estos indicadores nos permitirán medir el desempeño del departamento de compras como parte de un todo que es la cadena de suministro dentro de la parte operativa industrial, como lo indicó Thompson “lo que no se mide no se controla y lo que no se controla no se mejora”.

2.1.2. antecedentes nacionales

(Andina, 2021), presentado en la universidad Cesar Vallejo de Lima para obtener el título profesional de ingeniero empresarial, el objetivo principal fue determinar la gestión de compras para mejorar el abastecimiento de la farmacia general de la empresa Sistemas de Administración Hospitalaria S.A.C. en la ciudad de Lima. La investigación se desarrolló con enfoque experimental con un método hipotético deductivo, donde se obtuvo los resultados: El cronograma de compras tiene una media de 0,4833 que indica el promedio que se obtuvo de enero 2018 a marzo 2019; además de ello se puede observar que la mediana cuenta con un valor de 0,6400 representa el valor central de los datos obtenidos; por otro lado, se puede percibir que la moda es 0, esto quiere decir que el valor con mayor frecuencia entre los meses descritos. La desviación estándar arroja el valor de 0,44257, dicho valor indica a la dispersión de los datos ingresados; finalmente el rango cuenta con un valor de 1,27, dicho valor obtenido es a consecuencia de la diferencia del valor máximo menos el valor mínimo; dentro de las principales conclusiones: los datos obtenidos en la presente investigación, se observa que la aplicación de la Gestión de compras mejora el abastecimiento de la empresa Sistemas de Administración Hospitalaria S.A.C., 2018, obteniendo un valor de calculado para $p = 0,000$ a un nivel de significancia de 0,005. Los resultados estadísticos de contrastación de medias que se realizaron con la prueba de T – Student para muestras relacionadas en el pre test y post test evaluadas por un periodo de 8 meses, corroboran que la aceptación de la hipótesis general, demostrando así que el abastecimiento mejoró en un 47%, con ello se ha logrado alcanzar el objetivo de mejorar el abastecimiento en el 2018 – 2019.

Mancilla Ruidias (2017) en su tesis “La gestión de compras y su relación con la comercialización eficiente de conservas de pescado kari´m, microempresa rimax”, presentado en la universidad Cesar Vallejo de Lima para obtener el título profesional de licenciado en administración, el objetivo principal determinar la relación de la gestión de compras con la comercialización eficiente de conservas de pescado Kari´m, Microempresa RIMAX, Lima 2017. La investigación se desarrolló con un método hipotético – deductivo de diseño no experimental y de corte transversal, donde se obtuvo los siguientes resultados: notamos que seis de cada 10 personas encuestadas, respondieron que siempre realizan una adecuada gestión de compras en Conservas de pescado KARI´M, Microempresa RIMAX, Lima 2017. Asimismo, se observa que alrededor de 4 de cada 10 personas encuestadas, respondieron que casi siempre realizan una adecuada gestión de compras. Solo un grupo minoritario (3,3%) de los encuestados, respondieron que casi nunca realizan una adecuada gestión de compras en Conservas de pescado KARI´M, Microempresa RIMAX, Lima 2017, dentro de las principales conclusiones: notamos que seis de cada 10 personas encuestadas, respondieron que siempre realizan una adecuada gestión de compras en Conservas de pescado KARI´M, Microempresa RIMAX, Lima 2017. Asimismo, se observa que alrededor de 4 de cada 10 personas encuestadas, respondieron que casi siempre realizan una adecuada gestión de compras. Solo un grupo minoritario (3,3%) de los encuestados, respondieron que casi nunca realizan una adecuada gestión de compras en Conservas de pescado KARI´M, Microempresa RIMAX, Lima 2017.

2.1.3. antecedentes locales o regionales

Campos (2017) en su tesis “Implementación de un sistema logístico para reducir costos de inventarios en la botica la luz S.A.C.” Presentado en la universidad privada del norte para optar el título profesional de ingeniero industrial, el objetivo general fue implementar un sistema logístico para la reducir costos de inventarios en la botica la luz S.A.C. en la ciudad de Trujillo, la investigación que tuvo esta tesis fue aplicada, donde se obtuvieron los siguientes resultados: Stock valorizado de los inventarios de todos los laboratorios. Esto se recalca con el resultado de un 77% tuvo una “implementación de un sistema logístico para reducir costos de inventarios en la botica la luz s.a.c. Trujillo 2017” Campos Llanos Juan Carlos Pág. 47, Clasificación ABC Criterio Costo del valor actual del inventario está formado por 3 laboratorios que representa el 15% del total de los laboratorios, la clasificación B muestra que

el 17% del valor actual del inventario está formado por 10 laboratorios que representa el 50% del inventario y en la clasificación C representa el 5% del inventario, la frecuencia de venta de cada producto y laboratorio. El Pareto muestra que el 78% de los laboratorios con más frecuencia de venta conformado por 6 laboratorios que representa el 30% de todas las ventas, la clasificación B muestra que el 17% de los laboratorios con más frecuencia de venta está conformado por 9 laboratorios que representan el 45% de todas las ventas y la clasificación C representa el 5% de todas las ventas más frecuentes; dentro de las conclusiones: La Botica la Luz S.A.C., desde el inicio de sus operaciones viene trabajando de manera empírica, es por ello que tiene muchos problemas, sobre todo en el área logística. Uno de los problemas más representativos es el alto costo de sus inventarios, debido a que no cuentan con ningún tipo de técnica o método cuantitativo para el control de sus costos de inventario, Como ya se mencionó la Botica la Luz no cuenta con ningún tipo de método o técnica cuantitativa para la gestión del área logística, es por ello que se propuso la en primera instancia una clasificación ABC de todos los laboratorios y productos, dando como resultado 2 laboratorios y un total de 298 productos en la clasificación A, 5 laboratorios y 512 productos en la clasificación B y 13 laboratorios y 767 productos en la clasificación C. En lo que concierne al pronóstico de la demanda se realizó por el medio del método estacional multiplicativo, se decidió por este método por ser el que tiene el menor error de pronóstico y por presentar estacionalidad. En la gestión de inventarios se decidió por utilizar el sistema P, debido a la gran cantidad productos, teniendo como resultado una reducción del costo de los inventarios en un 20.34% (19,662.86 soles) el cual sería el nivel del inventario objetivo y finalmente se concluye que la gestión de compras realizó una clasificación de los proveedores, cronograma de pedido de compras y recepción de mercadería y aplico una herramienta de compras el cual permitirá identificar los errores en las compras; dentro de las principales conclusiones: la Botica la Luz SAC, desde el inicio de sus operaciones viene trabajando de manera empírica, es por ello que tiene muchos problemas, sobre todo en el área logística. Uno de los problemas más representativos es el alto costo de sus inventarios, debido a que no cuentan con ningún tipo de técnica o método cuantitativo para el control de sus costos de inventario.

2.2. Bases teóricas

Gestión de calidad

Cuatrecasas (2017) menciona que el Ciclo Deming consta de cuatro etapas las cuales son: planear, hacer, verificar y actuar estos son cuatro pasos que se deben de seguir para poder obtener una estructura estable dentro de la organización esto con el fin de brindar la mejor calidad respecto a un producto, servicio y/o procesos y gestionar de manera optima la organización y esto ahunado a una gestion optima de los recursos humanos (colaboradores), esto implicara una buena implementacion del control de la calidad.

Riquelme (2017) tener una gestion de calidad implica de forma positiva en la organización es por ello que incurre en poder mejorar la empresa, esto consiste en tener un proceso formal el que se utiliza para poder analizar las acciones que se genera por medio de los productos y servicios dentro de la empresa con la finalidad de encontrar el area o las areas donde de tiene cierto deficit y poder solucionar las incidencias que se puedan estar generando, esto en gran parte se da en areas que tienen contacto directo con el usuario.

Planificar

Según Cuatrecasas (2017), es el paso donde se opta por anticiparnos a lo que se pueda hacer claro está que se debe de definir con anticipación lo que se va a realizar cada cierto tiempo esto con el fin de poder cumplir con los objetivos o metas trazadas con anterioridad.

Hacer

Cuatrecasas (2017), indica que es en este proceso donde se podrá realizar lo anteriormente hecho que fue planificar esto con la finalidad de poder verificar si todo está saliendo de acuerdo a lo planificado, si no es el caso en la etapa de planificación se deberá de mejorar en puntos que se pudo haber fallado.

Verificar

Para Cuatrecasas (2017), este es el penúltimo proceso donde se podrá visualizar si las metas y objetivos trazados se están cumpliendo esto se debe a que se deberá de analizar los procesos anteriores a este.

Actuar

Cuatrecasas (2017), nos dice que en este ultimo paso se analiza los resultados que se fueron encontrando con el fin de poder encontrar alguna mejora y si fuese necesaria adaptar a los objetivos de la organización.

Administración de compras

La administración de compras es una actividad muy importante para la organización ya que de ello dependerá también su éxito, esta administración de compras determina la efectividad de una buena administración de los bienes adquiridos, la organización necesita de insumos, materia prima, etc. Para un buen funcionamiento ya que sin los cuales no podría llevar la función de producir o distribuir sus productos, por ello el realizar un buen planeamiento de compras le deberá de redituar ahorros a la organización (Sangri, 2016).

La gestión de compras realizada de manera eficiente ayuda de forma favorable poder realizar estrategias y así poder alcanzar los objetivos que tiene la organización y está relacionada en analizar los procesos que implicaran una buena relación con los proveedores ya que sin ellos ninguna empresa podría sobrevivir (Galiana, 2018).

Importancia de las compras

Realizar esta actividad es fundamental para la organización ya que dependerá en gran medida el éxito que pueda tener la empresa, ya que mediante estos procesos se logrará determinar la efectividad de la administración de los bienes obtenidos. Realizar una compra muy bien planeada le deberán de generar buenas utilidades a la empresa la misma que le permite también el ahorro en la economía para el bien de empresa, es por ello que un sistema bien organizado, es por ello que la adquisición de productos requeridos por la empresa para su expendio al público (Sangri, 2016).

Calidad

Esta es importante ya que el producto que revende sea lo que el cliente quiere y por lo que va a desembolsar una cantidad de dinero, la misma que se basa en tres puntos importantes que son: lugar, tiempo y precio (Sangri, 2016).

Calidad es la propiedad que tiene un producto la cual define su valor y por ende la satisfacción que pueda causar en un individuo este atributo se toma mucho en cuenta en la gran mayoría de productos la misma que también es utilizada como un instrumento al momento de realizar la venta (Rosario, 2020).

Cantidad

Es la cantidad de producto que se requiere adquirir, ya que después de decidir la cantidad que se obtendrá nos ayudará a determinar el costo de lo que se está obteniendo (Sangri, 2016).

Precio

Este es punto muy importante a tomar en cuenta ya que el precio dependerá del volumen del pedido ya que se obtendrá un precio diferente de comprar el producto por unidad a obtener un producto por mayor al precio exacto (Sangri, 2016).

Es la cantidad monetaria que se le asigna a un producto para su compra o venta ya que si no existiera un monto a desembolsar por un producto manufacturado no se podrá obtener los que se desea (Rosario, 2020).

Micro y pequeñas empresas - MYPES

Las Mypes son organizaciones inscritas por personas naturales o jurídicas (empresa) con el propósito la investigación se desarrolló en organizaciones que se dedican a brindar comercio o servicio, no olvidar que las Mypes están determinadas dentro de una REMYPE. Por otra parte, la Mype tiene dos rangos determinados por sus ventas anuales: micro empresa que tiene una utilidad de anual máxima de 150 UIT y la otra que es la pequeña empresa con utilidad anual mayor a las 150 UIT con un máximo de 1700 UIT (SUNAT, 2019).

Boticas - farmacias

Son establecimientos encargados de expender al cliente productos con receta médica y algunas sin ninguna receta ya que la encargada(o) del establecimiento es un químico farmacéutico quien también tiene la capacidad de recetar medicamentos sin prescripción médica cuando se le da a conocer los síntomas (Ministerio de Salud, 2019).

Boticas son empresas farmacéuticas que no necesariamente cuenten con un profesional químico farmacéutico para su atención, tienen la función principal de expender medicinas (Redacción Perú 21, 2017).

Farmacias son organizaciones de propiedad de un profesional químico farmacéutico el mismo que será responsable de su funcionamiento, el local contará con autonomía para su administración, dispensación y atención ya que también brindará los consejos a los usuarios ya que el encargado conoce sobre el tema de medicamentos y la aplicación de los mismos (Redacción Perú 21, 2017).

Marco conceptual

Reducción de costos: Optar por la mejor opción al momento de adquirir un bien costo-beneficio-utilidad (Sangri, 2016).

Comprar al mínimo precio: Sin perder la calidad, volumen y la inmediata utilización de lo comprado (Sangri, 2016).

Optimización de tiempos: Realizar las coordinaciones pertinentes con los colaboradores para brindar una eficiente dispensación de los productos (Sangri, 2016).

Proveedor adecuado: Ver la mejor opción al momento de elegir un buen proveedor para la obtención de los productos para su disposición inmediata para el fin adquirido (Sangri, 2016).

Oferta: Comparar el presupuesto no brindara conocer las condiciones en la que se encuentra el mercado y nos permita realizar una buena selección, por lo que no se debe conformar con la primera oferta que se nos presente (EAE Business school, 2020).

Proveedores: Se deberá de intentar ajustar las condiciones en pedir mejorar su oferta, esto nos permitirá buscar otras alternativas que nos ofrezcan productos iguales o mejores con un precio competitivo cuyas alternativas nos permitirán renegociar con los proveedores con los que ya se cuenta (EAE Business school, 2020).

Necesidades: Es conocer perfectamente la necesidad que pueda tener la empresa lo cual permitirá realizar una mejor planificación las que se reflejaran en optimizar condiciones de aprovisionamiento y poder obtener descuentos por grandes volúmenes, ofertas o condiciones más beneficiosas dependiendo de la periodicidad de compra (EAE Business school, 2020).

2.3. Hipótesis

El presente trabajo de investigación descriptiva no se formuló hipótesis por el motivo que no se realiza la relación de causa - efecto, ya que esta formulación se da en investigaciones donde se encuentren implícitas estas relaciones, en investigaciones de nivel descriptivo solo se tomara en cuenta las características principales de la variable en una población definida, es por ello que esta investigación no trabajara con la formulación de hipótesis (Hernández y Mendoza, 2020).

III. METODOLOGIA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

El diseño que tuvo la investigación fue no experimental, transversal y descriptivo ya que la variable en estudio no tuvo manipulación alguna, ya que fue observada tal y como se encuentra en su entorno y transversal por el motivo que solo tendrá una intervención en la población para recolectar los datos (Hernández y Mendoza, 2020).

No experimental

Esto indica que una investigación de diseño no experimental es aquella que se enfoca en la observación e interpretación de los resultados del estudio en su estado natural, con la finalidad de obtener conclusiones, sin el afán de causar ninguna transformación de sus características (Hernández y Mendoza, 2020).

Este estudio fue no experimental, ya que no se manipulo las variables administración de compras y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de yungay,2021; solo se describió en su ambiente natural sin lograr manipular ni alterar su definición.

Transversal

Un estudio transversal es el tipo de investigación que se enfoca en la observación y análisis de los datos obtenidos de la muestra en un lapso de tiempo.

Fue transversal por que se recogió información de las variables administración de compras y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de yungay,2021; en un lapso de tiempo el cual tuvo como inicio y fin el año 2021 (Hernández y Mendoza, 2020).

Descriptivo

La investigación de tipo descriptivo se define por utilizar las características de la población que se estudie, esto también se define como el registro, análisis e interpretación de naturaleza actual, esto se realiza sobre la persona, grupo o cosa que se conduce en la actualidad.

Son muchos estudios de investigación son de naturaleza descriptiva, ya que con este método se logra recabar datos cuantitativos, es un método eficaz para poder recolectar los datos en el proceso de investigación el fin que tiene este tipo de estudio es poder llegar a

conocer las condiciones, costumbres y actitudes que predominen por medio de la descripción exacta de actividades, objetos, procesos e individuos (Recimundo, 2020)

3.2. Población y muestra

Población

La población o universo es un grupo ya sea finito o infinito de personas, objetos o fenómenos que contengan similitud en sus características, para poder realizar una investigación en un lapso de tiempo definido.

Estuvo integrada por 10 gerentes de las micro y pequeñas empresas las que pertenecen al rubro boticas y farmacias en la ciudad de Yungay, 2021 (ver anexo E).

Muestra

La muestra viene a ser una parte de la población que se adopta con el fin de poder tener la facilidad de realizar el estudio con la finalidad de entender el comportamiento de la variable, no siempre la muestra tiene una exactitud referente a la población sin embargo se obtiene una semejanza.

La investigación que se realizó tubo una muestra censal, en este caso se trabajó con el total de la población por ser una población pequeña la misma que la conformaron los propietarios de las 10 Mypes rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay,2021.

3.3. Variables, definición y operacionalización

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Categorías o valoración	Escala de medición
Administración de compras	Actividad vital para el éxito de una organización, la misma que administrara la distribución de los bienes adquiridos (Sangri, 2016)	Calidad	Satisfacer	1. ¿Medicamentos conforme a lo requerido?	Likert
			Bien	2. ¿Identificar daños a los medicamentos durante el transporte?	
			Desembolso	3. ¿Proveedor satisface las necesidades de la empresa?	
		Cantidad	Volumen	4. ¿Proveedor cumple con las cantidades y especificaciones?	
			Adquisición	5. ¿La empresa compra los medicamentos en días conocidos?	
			Por mayor o menor	6. ¿Programa la compra de medicamentos según el stock?	
				7. ¿Los precios de los medicamentos dependen de la cantidad?	
		Costo	Negociación	8. ¿La empresa negocia la compra de medicamentos?	
			Ofertas	9. ¿Los proveedores le brindan ofertas?	
			Proveedor	10. ¿La entrega de medicamentos cumple con las condiciones requeridas?	

3.4. Técnica e instrumento de recolección de información

Técnicas de recolección de información

Esta investigación implementara la técnica de encuesta, ya que por medio de ellas se acopiará información la que nos facilitara realizar cuadros estadísticos (Hernández y Mendoza, 2020).

Instrumento

El instrumento a utilizar fue el cuestionario, ya que a través de ello se obtendrá datos sobre la variable por medio de un conjunto de preguntas diseñadas para lograr los objetivos de la investigación, ya que el cuestionario permite estandarizar y uniformizar el proceso de acopio de información (Hernández y Mendoza, 2020).

3.5 Método de análisis de datos

El proceso que se tendrá en cuenta para acopiar los datos y su futuro análisis, el mismo que será de la forma siguiente: aplicación de la encuesta a los gerentes de las boticas y farmacias de la ciudad de Yungay, esto se realizará siempre y cuando brinden su aceptación mediante el consentimiento informado, después se tendrá que realizar el proceso de los datos obtenidos para luego realizar su análisis e interpretación de resultados, para realizar lo mencionado anteriormente se utilizara la base de datos Excel y el programa SPSS versión 22.

3.6. Aspectos éticos

La actual en la investigación tendrá en cuenta los principios éticos que son establecidos en el código de ética para una investigación, versión 004 de la ULADECH.

1. **Principios de protección de las personas**, esta investigación conto con el consentimiento informado (ver anexo D), la misma que fue brindada a cada uno de los gerentes quienes conformaron el estudio, al realizar la rúbrica en mencionado documento se dio la aceptación para ser partícipe del estudio, en la situación que gerente se abstenga a firmar se optará por otros medios como: huella dactilar, grabación de voz, etc. Con la única finalidad de lograr su aceptación para el estudio, al encontrarnos es estado de emergencia a causa de la pandemia COVID-19, en el consentimiento informado se detalla claramente el objetivo de la investigación la misma que fue la recolección de datos sobre la administración de compras en la boticas y farmacias del distrito de Yungay, en este documento se plasmó el actuar que se tubo respecto a los datos que se obtuvieron las cuales serán de carácter confidencial y anónima, los resultados que se obtengan tendrán un único fin el cual será utilizar solo para fines de investigación, antes de empezar con el trabajo de campo, se presentó una solicitud a cada uno de los gerentes de las empresas del rubro en estudio la autorización para dar paso a la investigación.
2. **Principio de beneficencia y no maleficencia**, la naturaleza del estudio no tubo riesgo para los participantes ni para el investigador, durante la recolección de datos se informó de ello a los participantes en estudio, durante el estudio solo se buscó maximizar el beneficio para la investigación, sin pasar por encima de los derechos del grupo de participantes en la investigación.
3. **Principio de justicia**, durante el trabajo de campo, se invitó a todos los participantes de la muestra a leer bien el cuestionario y responder a todas las preguntas que se le presento sin obviar ninguna pregunta, para evitar la anulación del cuestionario o en su defecto el marcado intencional de las preguntas no contestadas las mismas que podrían recaer en sesgos para la investigación, como investigador no tengo ninguna limitación en cuanto a habilidades, capacidades y conocimientos para realizar esta investigación. El conocimiento de la variable, la línea de investigación y demás aspectos que requiera la investigación se reforzara constantemente con la revisión de la literatura y ayuda del docente tutor del curso.

4. ***Principio de integridad científica***, durante toda la investigación la honestidad fue primordial, no se alteró la información obtenida en campo, no se realizó la firma de documentos como la carta de autorización, tampoco los protocolos de consentimiento informado y mucho menos se realizará el llenado de cuestionario suplantando a otras personas con el fin de cumplir con las exigencias que requiere el trabajo de investigación. De ocurrir algún conflicto de interés durante el desarrollo de la investigación declarados oportunamente, para absolver el inconveniente y que no pueda afectar el desarrollo de la investigación.
5. ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, el protocolo de consentimiento informado es el documento con la que los participantes de la población en estudio darán expresamente su consentimiento para formar parte de la investigación, por lo cual previo a la aplicación de la encuesta se tendrá la aceptación mediante dicho documento, también se mantendrá una comunicación abierta con cada uno de los participantes con el fin de absolver alguna inquietud que pudo tener durante la realización de la investigación.
6. ***Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad***, en esta investigación no se declararon daños, riesgos y beneficios que afecten a los animales, plantas, medio ambiente o la biodiversidad, ya que no se tubo manipulación alguna sobre ellos ya que la muestra de esta investigación son los gerentes de las boticas y farmacias del distrito de Yungay.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1

Datos generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.

Datos Generales	n	%
Genero		
Masculino	1	11.11 %
Femenino	8	88.89 %
Total	9	100.00 %
Grado de instrucción		
Primaria	0	0.00 %
Secundaria	1	11.11 %
Técnica y/o superior universitario	8	88.89 %
Total	9	100.00 %
Cargo que desempeña		
Gerente	3	33.33 %
Administrador	3	33.33 %
Encargado	3	33.33 %
Total	9	100.00 %

Fuente: Gerentes de las boticas y farmacias del distrito de Yungay.

Tabla 2

Datos obtenidos sobre la dimensión calidad en rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.

Calidad	n	%
Medicamentos conforme a lo requerido		
Siempre	9	100.00 %
Algunas veces	0	0.00 %
Nunca	0	0.00%
Total	9	100.00 %
Identificar daños a los medicamentos durante el transporte		
Siempre	9	100.00 %
Algunas veces	0	0.00 %
Nunca	0	0.00 %
Total	9	100.00 %
Proveedor satisface las necesidades de la empresa		
Siempre	8	88.89 %
Algunas veces	1	11.11 %
Nunca	0	0.00 %
Total	9	100.00 %

Fuente: Gerentes de las boticas y farmacias del distrito de Yungay.

Tabla 3

Datos de la dimensión cantidad perteneciente al rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.

Cantidad	n	%
Proveedor cumple con las cantidades y especificaciones		
Siempre	7	77.78 %
Algunas veces	2	22.22 %
Nunca	0	00 %
Total	9	100 %
La empresa compra los medicamentos en días conocidos		
Siempre	7	77.78 %
Algunas veces	2	22.22 %
Nunca	0	0.00 %
Total	9	100.00 %
Programa la compra de medicamentos según el stock		
Siempre	7	77.78 %
Algunas veces	2	22.22 %
Nunca	0	0.00 %
Total	9	100.00 %
Los precios de los medicamentos dependen de la cantidad		
Siempre	7	77.78 %
Algunas veces	2	22.22 %
Nunca	0	0.00 %
Total	9	100.00 %

Fuente: Gerentes de las boticas y farmacias del distrito de Yungay.

Tabla 4

Datos de la dimensión costo obtenidos para el rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.

Costo	n	%
La empresa negocia la compra de medicamentos		
Siempre	8	88.89 %
Algunas veces	1	11.11 %
Nunca	0	0.00 %
Total	9	100.00 %
Los proveedores le brindan ofertas		
Siempre	7	77.78 %
Algunas veces	2	22.22 %
Nunca	0	0.00 %
Total	9	100.00 %
La entrega de medicamentos cumple con las condiciones requeridas		
Siempre	4	44.44 %
Algunas veces	5	55.56 %
Nunca	0	0.00 %
Total	9	100.00%

Fuente: Gerentes de las boticas y farmacias del distrito de Yungay.

4.2. Discusión

Referente a la pregunta del género del representante se encontró que un 88.89 % del total de los encuestados son del género femenino (tabla 1), la misma que difiere con Delgado (2017), quien en su encuesta obtuvo un 70% de representantes pertenecen al género masculino, por tanto, podemos notar que los representantes del rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay pertenecen al género femenino, esto se debe a que las mujeres se encuentran mas inmersas en el rubro boticas y farmacias dentro de la zona donde se realizó el estudio.

En el punto del grado de instrucción se obtuvo un 88.89% del total de encuestados cuentan con un grado de instrucción de técnica y/o superior universitario (tabla 1), la que coincide con Delgado (2017), quien obtuvo un 80% tiene como grado de instrucción universitaria. Las mujeres se inclinan mas por estudiar carreras técnicas y/o universitarias referentes a la línea de medicina un campo poco aficionado por lo varones ya que un porcentaje menor de varones también estudian esta línea de carrera.

Con respecto al nivel jerárquico que tiene dentro de la organización resulto un 33.33% son dueños, administradores y/o encargados (Tabla 1), la cual coincide con Espinoza y Villacrez (2020), que recogió información de que un 63% es propietario, un resultado similar obtuvo Paucar (2021), a quien le resulto un 60,1% mismos que son propietarios de mencionadas organizaciones, cabe mencionar que para poder abrir una empresa dedicada al rubro (boticas – farmacias) es cada propietario quien realiza la acción de representar a su organización.

Análisis de resultados referente a la calidad

En la pregunta sobre si los medicamentos están conforme a lo requerido por el representante se obtuvo un 100% del total (tabla 2), que siempre se encuentran conforme a lo pedido, esto se compara con Espinoza (2018), quien genero un 70% con respecto a la conformidad de los medicamentos, coincide también con Palomino y Ricra (2021), a quien le resulto un 85%% respecto a la conformidad de sus requerimientos. El resultado que se obtuvo coincide con el libro de Sangri Coral (2016), quien menciona que la calidad dentro de la

empresa siempre se tiene que tener en cuenta. Esto implica que la calidad de los medicamentos tendran que cumplir con los estandares de calidad requeridos.

En el punto: si se identifica daños a los medicamentos durante el transporte se obtuvo un 100% del total (tabla2), que siempre identifican si surge daño alguno a los medicamentos antes de su recepción, este resultado contrasta con Delgado (2017), quien obtuvo un 70% que los medicamentos son revisados antes de su recepción para evitar daño alguno en medicamentos los cuales generarían perdida para la empresa si no se realiza la revisión previa, este resultado coincide con (Palomino y Ricra, 2021), quien obtuvo un 80% siempre verifican si hay daños a los medicamentos.

Referente a si el proveedor satisface las necesidades de la empresa de la encuesta se obtuvo que un 88.89% (tabla 2), siempre satisface a las organizaciones a quienes se les dispensa de productos de buena calidad, esto coincide con Paucar (2021), a quien le resulto un 90% sobre la satisfacción de los proveedores, la misma que contrasta con Espinoza (2018), a quien en su encuesta le resulto 85% siempre los proveedores satisfacen sus necesidades.

Proveer y trasladar los medicamentos al lugar de destino en este caso fue las boticas y farmacias del distrito de Yungay se realizan teniendo en cuenta una buena gestión de calidad ya que para poder realizar la compra de dichos medicamentos se tuvo que realizar una buena administración de compras entre la empresa y el proveedor y de esta manera tener el único fin de poder satisfacer las necesidades del usuario final.

Análisis de resultados referente a la cantidad

En la pregunta: Si el proveedor cumple con las cantidades y especificaciones requeridas por la organización resulto un 77.78% del total (tabla 3), indico que siempre cumplen con realizar las entregas de todos los productos que las boticas y farmacias del distrito de Yungay las requieren, resultado que contrasta con Espinoza (2018), quien obtuvo un 90% sobre el cumplimiento de los proveedores también cumplen con entregar todos los productos que se les pide, estos resultados contrastan con Paucar (2021), a quien le resulto un 85% que siempre los proveedores cumplen con las especificaciones de los medicamentos, ya que si fuera lo contrario los establecimientos tendría la necesidad de optar por proveedores con

mayor confiabilidad en la entrega de productos especificados para las organizaciones del rubro.

Referente a: Si la empresa compra los medicamentos en días conocidos se obtuvo que un 77.78% del total (tabla 3), esto quiere decir que la organización lleva la administración correcta de los productos que expende para poder realizar dichos pedidos en días específicos, lo cual contrasta con Espinoza (2018), a quien le resultó en su estudio que un 80% de las empresas siempre tienen un día específico para realizar sus pedidos y de esta forma no quedar desabastecidos hasta que llegue el producto.

Referido: A la pregunta si programa la compra de medicamentos según el stock los encuestados respondieron que un 77.78% del total (tabla 3), siempre programa sus pedidos a partir de su stock, esto coincide con Delgado (2017), al quien le resultó 70% que siempre dependen del stock de sus productos para realizar sus pedidos, esto contrasta también con Espinoza (2018), quien en sus resultados obtuvo un 60% siempre programa su pedido dependiendo de su stock dentro de su almacén.

La última pregunta sobre: Si los precios de los medicamentos dependen de la cantidad a pedir un 77.78% del total (tabla 3), de encuestados respondió que siempre los precios dependen de la cantidad del pedido, esto contrasta con Palomino y Ricra (2021), a quien le resultó 60% siempre los precios varían dependiendo de la cantidad de pedido, contrasta también con Delgado (2017), quien obtuvo un 70% siempre el precio dependerá de la cantidad. Se podría realizar los pedidos en cantidades mayores para que el precio pueda ser accesible para la compra de medicamentos y el más beneficiado con estas acciones serán los usuarios del establecimiento.

Los resultados que se obtuvieron conllevan a que tiene una adecuada administración de compras ya que mediante este método las organizaciones podrán obtener medicamentos de adecuado a sus necesidades y cantidades necesarias para que no se puedan exceder y no tener donde ubicar los productos de exceso que se pudieron haber pedido.

Análisis de resultados referente al costo

En la pregunta: si la empresa negocia la compra de medicinas un 88.89% respondió que siempre realiza la negociación antes de la compra (tabla 4), igual resultado encontró Delgado (2017), quien obtuvo que un 80% siempre realiza la negociación de los medicamentos antes de concretar el pedido, esto contrasta también con Paucar (2021), a quien le resulto un 90% siempre negocian antes de realizar el requerimiento de los medicamentos. Contrasta también con el libro de Sangri Coral (2016), quien escribió que el costo es importante para la empresa ya que el buen manejo económico dentro de la empresa es importante.

En la pregunta: si los proveedores le brindan ofertas el 77.78% de los representantes respondió que siempre le indican de alguna oferta que pudiera surgir (tabla 4), esto contrasta con Espinoza (2018), quien en su encuesta resulto un 80% siempre reciben ofertas por parte del proveedor por compras que pudieran realizar en cantidades mayores, la cual contrasta también con Espinoza y Villacrez (2020), quien obtuvo un 70% siempre el proveedor le hace participe para acceder a ofertas por parte del proveedor. La propuesta para esto sería acceder a la mayoría de las ofertas brindadas por cada proveedor ya que ello podría generar mayores utilidades de la organización.

En la pregunta: si la entrega de medicamentos cumple con las condiciones requeridas un 55.56% del total (tabla 4), indico que algunas veces cumplen con las condiciones de requerimiento, esto podría cambiar si el proveedor por algún motivo no pueda contar son lo requerimientos y no haber anticipado a la empresa, esto contrasta con Paucar (2021), quien obtuvo un 60% siempre cumplen con las condiciones de entrega, contrasta también con Espinoza (2018), a quien le resulto 70% siempre los proveedores cumplen con las condiciones indicadas. Se propone obtener medicamentos en buenas condiciones ya que si el cliente no le satisface el medicamento podría generar mala fama a la organización.

V. CONCLUSIONES

Referente a los gerentes de cada empresa (boticas y farmacias) gran parte tiene como grado de instrucción técnica y/o superior universitario, pertenecen al género femenino, se encuentran ocupando el cargo de gerente, administrador y encargado.

Respecto a las Mypes con relación a los establecimientos que fueron parte del estudio fueron inscritas en un régimen de EIRL, mencionados establecimientos se desarrollan dentro del margen de este régimen que se mencionó líneas atrás.

Sobre la línea de investigación la cual fue gestión de calidad mayor parte de las empresas optan por encontrar esos procesos que les puedan generar inconvenientes y poder generar una solución inmediata e implementar acciones necesarias para un mejor alineamiento de la empresa.

Por último, se opta por incidir en la variable en estudio la misma que fue la administración de compras esto tiene una implicancia para la organización es por esto que la empresa son tomadas para el estudio tiene como prioridad a los clientes ya que si ellos se sienten conforme con los productos o servicio que pueda obtener.

VI. RECOMENDACIONES

Referente a los representantes de las organizaciones son personas que tienen conocimiento amplio sobre las boticas y farmacias ya que su formación los permite es por ello que se obtuvo el mínimo de puntos débiles en las mismas que deberán de optar por una actualización de su conocimiento por el bien de la organización y sus clientes.

El punto referente a las empresas que fueron estudiadas se logró visualizar que aún hay establecimientos que no se adecuan a la formalidad a quienes se les hizo mención de poder agilizar los trámites para su formalidad y de esa manera poder evitar alguna amonestación monetaria por parte de la entidad encargada de fiscalizar.

Los estudios que se realizaron fueron favorables en cuanto a la gestión de calidad en cada momento los establecimientos intentaban cumplir con las condiciones de sanidad para expender el servicio que realizaban las boticas y farmacias, a ellos se les menciona cumpliendo con toda acción para bien de la empresa.

La variable que se tomó para el estudio el cual fue la administración de las compras se dio mayor énfasis en todo el proceso que implicó el estudio para poder lograr obtener el resultado ya que cada representante tuvo conocimiento sobre la variable, también se les indicó que al finalizar el estudio ellos podrían solicitar los resultados por diferentes medios que se les brindó al firmar ellos el consentimiento informado.

PLAN DE MEJORA PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO BOTICAS Y FARMACIAS DEL DISTRITO DE YUNGAY

1. Datos generales

Nombre o razón social: Empresas rubro boticas y farmacias del distrito de Yungay

Giro de la empresa: comercio

Dirección: Yungay – Perú

Nombre de representante: gerentes de las boticas y farmacias

Historia

Las boticas y farmacias son organizaciones farmacéuticas, mencionar que los dueños de mencionados establecimientos no son siempre profesionales de la salud, gran parte de estas Mypes optan por contratar a profesionales dedicados a la rama de la salud como químicos farmacéuticos, enfermeras, esto con el fin de tener una adecuada atención con los medicamentos para su expendio al usuario final.

2. Misión

Tener cuidado con la salud y el bien de las personas, vendiendo y comprando medicamentos de la mejor calidad y demás productos que se comercializa en el establecimiento, esto con el fin de poder satisfacer la necesidad de los clientes ofreciéndoles precios adecuados y atención óptima para la satisfacción del cliente.

3. Visión

Ser una organización líder dentro del distrito de Yungay encargados de cuidar la salud de las familias dentro de la zona de comercialización y de esa forma ser reconocidos por ofrecer los mejores servicios al precio justo.

4. Objetivos

Honestidad: trabajo articulado de manera honesta con cada colaborador, proveedor y el usuario.

Confiabledad: ofrecemos confianza con cada producto que se expende dentro de la organización.

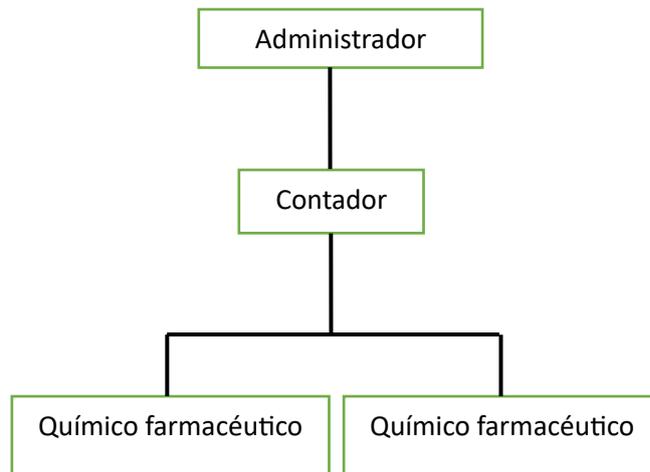
Eficiencia: realizamos la atención y venta de productos de manera eficaz al usuario final.

Calidad: realizamos la venta de productos de la mejor calidad con el fin de poder alcanzar la satisfacción de nuestros clientes.

5. Productos / servicios

Las organizaciones del rubro boticas y farmacias se dedican a la compra y venta de medicamentos y poder asesorar a los clientes con los beneficios de cada producto ya que los encargados de realizar la venta son personas conocedoras en la materia.

6. Organigrama



Descripción de funciones

Administrador	
Perfil	Liderazgo, creatividad, comunicación optima y disponibilidad de trabajo en equipo, contar con estudios superior o técnico en administración o carrera afines.
Funciones	Realizar la planificación, organizar, dirigir y controlar los trabajos dentro de la organización, teniendo un manejo adecuado de los recursos económicos, humanos y tecnológicos.

Contador	
Perfil	Diseño, gestión y ejecución de estrategias económicas y financieras de una organización. Se encarga de realizar la interpretación de información contable para su planeamiento, controlar y poder tomar la decisión basándose en las interpretaciones contables y financieras con una actitud innovadora y sobre todo tener valores éticos dentro de la empresa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pasos para el manejo de la gestión económica de los movimientos de la organización • Brindar información de la alta gerencia lo requiera para determinar las decisiones a favor de la organización. • Tener el tino en el manejo de los recursos financieros usando de manera adecuada referente a los riesgos que puedan existir.

Químico farmacéutico	
Perfil	Profesional de la salud especialista en medicamentos con estudios basados en las ciencias químicas – biológicas para la atención de los clientes.
Funciones	Realizar venta de medicamentos, planificar, coordinar, controlar y evaluar el acceso y uso racional de los medicamentos dentro de la población.

7. Diagnostico general

<p>Análisis FODA</p>	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productos de calidad - Colaboradores capacitados - Satisfacción de las necesidades de los usuarios 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pocas ofertas - Poca negociación con los proveedores - Baja competencia de precios
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobrevivir en el mercado - Alianza con los proveedores - Crecimiento en el mercado 	<p>FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alianza con los proveedores para tener descuentos y bonificar con el fin de beneficiar a los usuarios - Sacarles el máximo provecho a las cualidades profesionales (F1) 	<p>DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar política con los proveedores - Determinar estrategias para crecer en el mercado
<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competidores nuevos - Inestabilidad política - Cambios climatológicos 	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer garantía y calidad con los productos - Tener probadores de productos para los clientes 	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicitar nuestra empresa por medios auditivos y visuales dentro de la zona - Definir un plan de ventas de manera mensual con el fin de aumentar las ventas y determinar los ingresos y egresos

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las MYPES
No tener estrategias de control y verificar los resultados	Los representantes deberán de analizar y determinar acciones que los ayuden a verificar los resultados, esto con el fin de conocer si son los resultados que desean dentro de las boticas y farmacias
Calidad de producto que se ofrece no es adecuado al precio	Los productos que las boticas y farmacias ofrecen no son adecuados al precio, ya que la misma composición de un producto genérico tiene un precio menor

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
No tener estrategias de control y verificar los resultados	Gran parte de los representantes no determina estrategias de verificación para las boticas y farmacias, esto sin contar que no pueden como comprobar si los resultados son los adecuados dentro de la empresa	Este problema se genera por parte del representante ya que no le toma tanto interés a lo que le pueda suceder a la organización ya que no es dueño y por ende no tiene tanto interés por lo que pueda suceder
Calidad de producto que se ofrece no es adecuado al precio	Los representantes de las boticas y farmacias ofrecen un producto de marca a un precio demasiado diferente al genérico por lo que el usuario en gran parte opta por la segunda opción	Esto se debe a que los productos de marca al tener un nombre reconocido incurren en gastos que los productos genéricos no tienen ahí la base de la diferencia de precios.

10. Establecer solución de mejora

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
No tener estrategias de control y verificar los resultados	Gran parte de los representantes no determina estrategias de verificación para las boticas y farmacias, esto sin contar que no pueden como comprobar si los resultados son los adecuados dentro de la empresa	El propietario deberá de indicar al administrador poder implementar una estrategia que le permita verificar y de esa manera poder controlar de mejor manera los resultados obtenidos con los que se desea.
Calidad de producto que se ofrece no es adecuado al precio	Los representantes de las boticas y farmacias ofrecen un producto de marca a un precio demasiado diferente al genérico por lo que el usuario en gran parte opta por la segunda opción	El representante debería de conversar con los proveedores para que de esa manera ellos le brinden productos de similares marcas para que el precio no sea muy diferente y ofrecer calidad y buen precio al cliente

11. Estrategias que se desean implementar

Acción de mejora	Dificultad	plazo	impacto	Priorización
El propietario deberá de indicar al administrador poder implementar una estrategia que le permita verificar y de esa manera poder controlar de mejor manera los resultados obtenidos con los que se desea.	Desinterés en implementar la estrategia de verificación por parte de los dueños, ya que ellos solo desean generar ingresos con el negocio	1 mes	Con la estrategia implementada podrán realizar mejor la toma de alguna decisión que involucre al crecimiento de la organización	Conocer sobre la implementación de dicha estrategia de verificación la cual le permita llevar un mejor control de los resultados que se requiera para el bien de las boticas y farmacias
El representante debería de conversar con los proveedores para que de esa manera ellos le brinden productos de similares marcas para que el precio no sea muy diferente y ofrecer calidad y buen precio al cliente	No tener buen contacto con diferentes proveedores y solo enfocarse con el que ya se cuenta y trabajar solo con el	2 meses	Tener proveedores nuevos involucra nuevos precios en los mismos productos y de esa manera los proveedores fijos tendrán que adaptarse al precio que los demás ofrecen	Búsqueda de nuevos proveedores de productos farmacéuticos para la empresa y generar ahorro y expendio de productos a un precio adecuado

12. Recursos para la implementación de estrategias

Acción de mejora	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
El propietario deberá de indicar al administrador poder implementar una estrategia que le permita verificar y de esa manera poder controlar de mejor manera los resultados obtenidos con los que se desea.	Representante de las boticas y farmacias	Haciendo una referencia del costo de la actividad consta de s/500.00	Laptop, conocimiento sobre el tema, guías de implementación	1 mes
El representante debería de conversar con los proveedores para que de esa manera ellos le brinden productos de similares marcas para que el precio no sea muy diferente y ofrecer calidad y buen precio al cliente	Representante de las boticas y farmacias	Haciendo una referencia del costo de la actividad consta de s/200.00	Laptop, contactar proveedores y el recurso humano	2 meses
TOTAL	S/700.00			

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina. (2021). Autoridades de Áncash intervienen 47 farmacias para verificar precios de los medicamentos. *Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-autoridades-ancash-intervienen-47-farmacias-para-verificar-precios-los-medicamentos-798288.aspx>
- Campos Llanos, J. C. (2017). *Implementación de un sistema logístico para reducir costos de inventarios en la botica la luz S.A.C.* Trujillo.
- Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona: Profit.
- EAE Business school. (18 de Agosto de 2020). *Retos en supply chain*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/gestion-de-compras/>
- Espinoza Ugarte, C. E. (2018). *Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras*. Guayaquil.
- Ezpinoza Ortega, C. G., & Villacrez Fernandez, R. T. (2020). *Planeación de compras y aprovisionamiento de medicamentos de una clínica del distrito de San Isidro*. Lima.
- Galarza Alvarado, M. J. (2020). *Importancia de la gestión de compras en la cadena de suministro en la industria ecuatoriana de productos para la higiene del hogar y cuidado personal*. Quito.
- Galiana Vázquez, J. L. (2018). *Manuel de gestión de compras para logísticos*. Punto rojo libros.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2020). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Mancilla Ruidias, K. S. (2017). *La gestión de compras y su relación con la comercialización eficiente de conservas de pescado kari'm microempresa rimax*. Lima.
- Ministerio de Salud. (2019). clasificación de los establecimientos farmacéuticos. *DIGEMID*. Obtenido de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?Seccion=1001>
- Palomino Nube, C. B., & Ricra Sánchez, C. I. (2021). *Gestión de compras y rentabilidad en el policlinico administración de servicios médicos y laboratorios Santa Fe S.A.C.* Barranca.
- Recimundo. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptiva, experimentales, participativas y de investigación-acción)*. Saberes del conocimiento.
- Redacción Perú 21. (06 de Julio de 2017). Esto debes saber sobre las diferencias entre farmacia y botica para cuidar mejor tu salud. *Perú 21*.
- Rosario, P. (2020). Calidad. *Economipedia*.
- Sangri Coral, A. (2016). *Administración de compras*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39375>
- Toro Jimenez, C. A. (2019). *Gestión de compras para mejorar el abastecimiento de la farmacia general de la empresa sistemas de administración hospitalaria S.A.C.* Lima.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay,2021?</p>	<p>Objetivo general Establecer propuestas de mejora de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de yungay,2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características de la calidad como factor relevante de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay,2021 2. Detallar las características de la cantidad como factor relevante de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021. 3. Determinar las características del precio como factor relevante de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay,2021 	<p>El presente trabajo de investigación descriptiva no se formuló hipótesis por el motivo que no se realiza la relación de causa - efecto</p>	<p>Variable 1 Gestión de calidad</p> <p>Variable 2 Administración de compras</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Población: 10 gerentes de las boticas y farmacias</p> <p>Muestra: Censal</p>



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el proyecto de investigación titulado: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO BOTICAS Y FARMACIAS EN EL DISTRITO DE YUNGAY, 2021**. Para obtener el título profesional de licenciado en administración.

INSTRUCCIONES:

Se presenta el listado de preguntas los mismos que medirán las dimensiones de la administración de compras en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, se presenta una escala de valoración con el fin de que usted pueda marcar la alternativa que crea conveniente. De antemano se agradece su participación en este cuestionario.

N.º	ÍTEMS	ESCALA		
		Siempre	Algunas veces	Nunca
1	¿La empresa verifica que los medicamentos adquiridos estén conforme a los requerimientos solicitados al proveedor?			
2	¿La empresa realiza el control de calidad para identificar			

	daños ocasionados por el transporte, medicinas vencidas o defectos de fabrica?			
3	¿Sus proveedores satisfacen la necesidad de la empresa de contar con medicinas de alta calidad, stock y costo?			
DIMENSIÓN 1: CANTIDAD		Siempre	Algunas veces	Nunca
4	¿Sus proveedores cumplen con atender su pedido en las cantidades y especificaciones de acuerdo a la orden de pedido?			
5	¿La empresa cuenta con una programación de días específicos para el pedido y adquisición de las medicinas?			
6	¿Cuenta con una programación según la rotación de las medicinas para asignar que medicinas comprar por mayor o menor?			
7	¿Los precios de compra de las medicinas al proveedor dependen de la cantidad del pedido?			
DIMENSIÓN 1: COSTO		Siempre	Algunas veces	Nunca
8	¿La empresa negocia la compra de medicinas con su			

	proveedor basándose en criterios como la cantidad, costo de transporte, costo de embalaje y el pago a crédito de los medicamentos?			
9	¿Sus proveedores le participan de ofertas como descuentos, regalos, precios por liquidación como cliente frecuente?			
10	¿Los proveedores con los que cuenta cumplen con la entrega de las medicinas en los días, hora y condiciones requeridas?			

INFORMACIÓN GENERAL	
<p>11.Cuál es su edad</p> <p>.....</p> <p>12. Género</p> <p>a) Femenino</p> <p>b) Masculino</p> <p>13. Grado de instrucción</p> <p>a) Primaria</p> <p>b) Secundaria</p>	<p>14. Cargo que desempeña</p> <p>a) Gerente</p> <p>b) Administrador</p> <p>c) Encargado</p> <p>15. Tiempo que se encuentra desempeñando el cargo</p> <p>.....</p>

c) Técnica y/o superior universitaria	
--	--

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Propuestas de mejora de los factores relevantes de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021

III. TESISISTA

Perez Barroso Joel Emiliano

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO:

SI

NO



Magister en administración de negocios (MBA)

NORABUENA MENDOZA CESAR HERNAN

DNI:43278157

CLAD N° 04634

Anexo 04 Formato de consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: *Propuestas de mejora de los factores relevantes de la administración de compras para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias en el distrito de Yungay, 2021.* Y es dirigido por Perez Barroso Joel Emiliano, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: *Obtener información.*

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

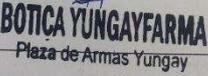
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales de nuestra universidad. Si desea, también podrá escribir al correo 1211172025@uladach.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: NOEMI OSORIO SANCHEZ

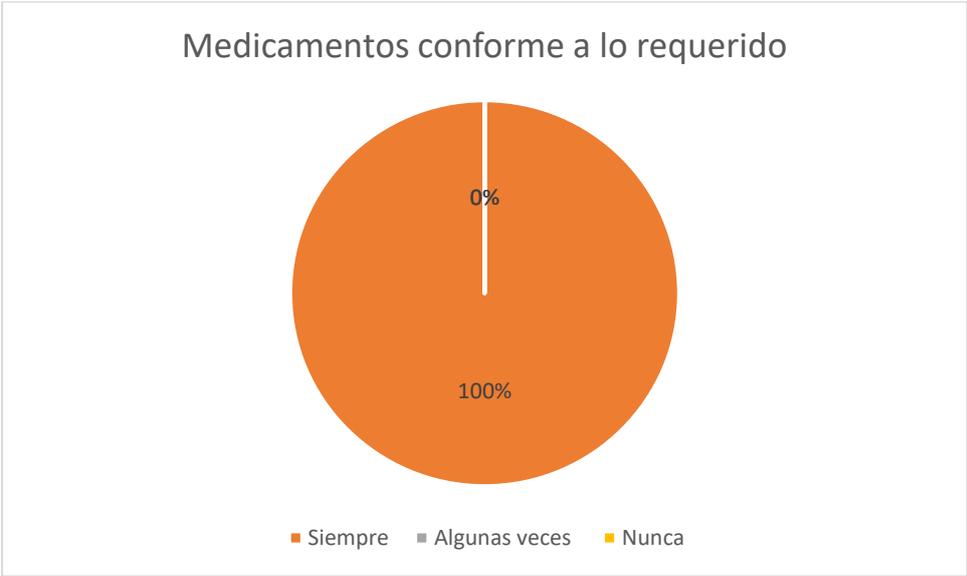
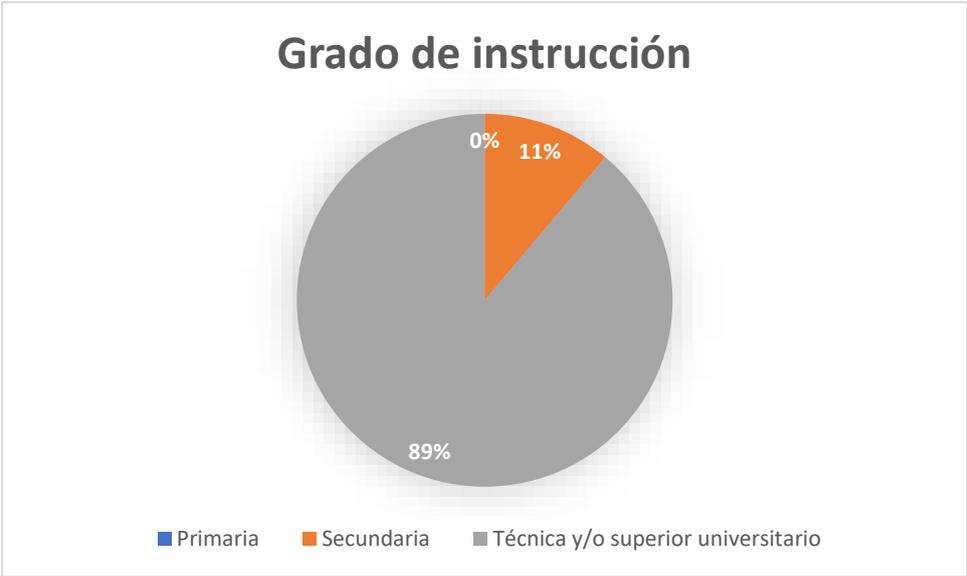
Fecha: 13-10-2021

Correo electrónico: noemimiliosoriosa@gmail.com

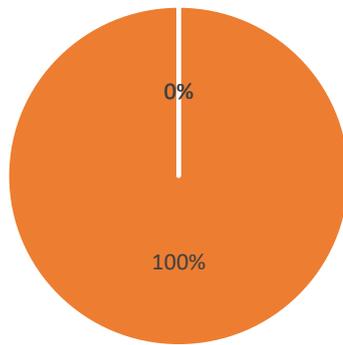
Firma del participante: 
BOTICA YUNGAYFARMA
Plaza de Armas Yungay

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 05 Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

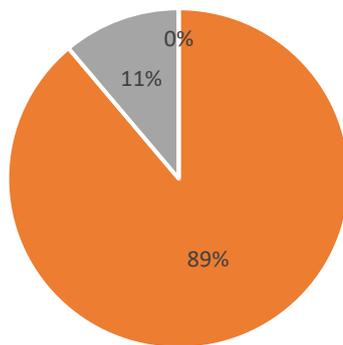


Identifica daños a los medicamentos durante el transporte



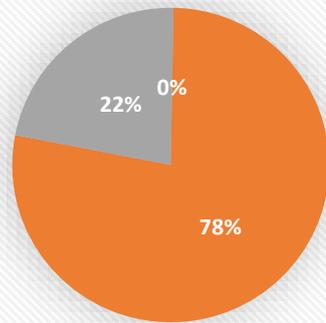
■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

Proveedor satisface las necesidades de la empresa



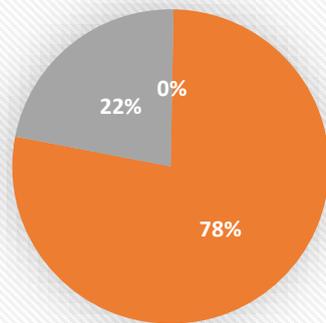
■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

Proveedor cumple con las cantidades y especificaciones



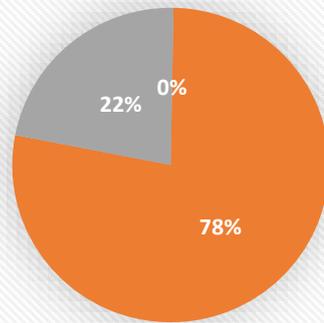
■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

La empresa compra los medicamentos en días conocidos



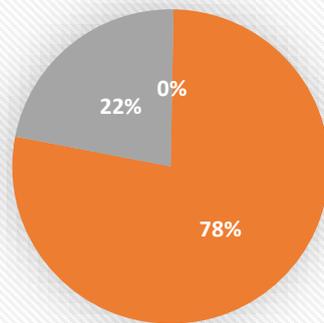
■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

Programa la compra de medicamentos según stock



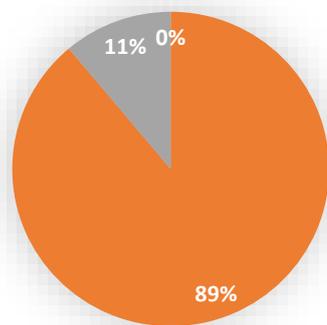
■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

Los precios de los medicamentos dependen de la cantidad



■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

La empresa negocia la compra de medicamentos



■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca

Anexo 06: Evidencia turnitin

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1081988125&lang=es&s=1&student_user=1&o=2120696295

turnitin

JOEL EMILIANO PEREZ BARROSO T886_JPEREZB_INFORMEFINAL

Resumen de coincidencias

5 %

1 hdl.handle.net Fuente de Internet 5 %

ULADECH
CATALISTAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO BOTICAS Y FARMACIAS EN EL DISTRITO DE YUNGAY, 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
PEREZ BARROSO, JOEL EMILIANO
ORCID: 0000-0001-7232-7676

ASESOR
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE, PERÚ

Página: 1 de 55 Número de palabras: 10791 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado