



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EL ALINEAMIENTO
ORGANIZACIONAL DE LAS MYPE EN EL RUBRO
BOTÍCAS DE CENTRO DE FERREÑAFE, AÑO 2020**

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

AUTOR(A):

MACALOPÚ INGA, MARÍA FELIPA

ORCID: 0000-0003-4615-1712

ASESOR(A):

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

LAMBAYEQUE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

MACALOPÚ INGA, MARÍA FELIPA

ORCID: 0000-0003-4615-1712

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

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela
Profesional de Administración, Chiclayo, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-00017372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-00017372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme en cada paso que doy y permitirme lograr mis metas. A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por darme la oportunidad de crecer a nivel de conocimiento, experiencia a través de los docentes y brindarnos las herramientas suficientes para poner en práctica lo aprendido logrando ser profesionales de éxito.

DEDICATORIA

A nuestro creador por darme la oportunidad
de cumplir mis metas, dándome salud y vida,
así como todas sus bendiciones.

A mis padres: Lorenzo y Asunciona, quienes
son mi guía e inspiración, así como enseñarme
a luchar por mis sueños.

A mis hermanos por ser mis amigos,
apoyarme en todo momento.

RESUMEN

Este estudio tuvo la finalidad de “Determinar la Gestión de la Calidad y el Alineamiento Organizacional de las MYPES en el rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020”. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población de gestión de calidad y alineamiento organizacional es finita. Muestra para gestión calidad y alineamiento organizacional es de 18 trabajadores. Fuente de información el cuestionario de 14 preguntas para la variable “gestión de la calidad”; y “Alineamiento organizacional, los resultados mostraron que 66,7% indican que las boticas aplican la planeación estratégica, lo que les permite el logro de planes y objetivos; 50,0% indican que la botica propone estrategias de atención innovadora de este modo priorizan la satisfacción del cliente. Para la variable “alineamiento organizacional” 55,5% indican que la gerencia tiene alineados las metas y objetivos que generan el éxito de la empresa; finalmente 55,5% indican alineamiento horizontal es relevante pues los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo al área que pertenecen. Concluyendo las boticas aplican la planeación estratégica, lo que les permite el logro de planes y objetivos; propone estrategias de atención innovadora de este modo priorizan la satisfacción del cliente, la gerencia tiene alineados las metas y objetivos que generan el éxito de la empresa y finalmente el alineamiento horizontal es relevante pues los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo al área que pertenecen.

Palabras claves: Gestión de la calidad, Alineamiento organizacional, Procesos.

ABSTRACT

This study had the purpose of "Determining the Quality Management and Organizational Alignment of the MYPES in the field of Boticas de Ferreñafe, year 2020". The methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The quality management and organizational alignment population is finite. Sample for quality management and organizational alignment is 18 workers. Source of information: the 14-question questionnaire for the variable "quality management"; and "Organizational alignment, the results showed that 66,7% indicate that the pharmacies apply strategic planning, which allows them to achieve plans and objectives; 50,0% indicate that the pharmacy proposes innovative care strategies in this way prioritizing customer satisfaction. For the variable "organizational alignment" 55,5% indicate that the management has aligned the goals and objectives that generate the success of the company; Finally, 55,5% indicate horizontal alignment is relevant because the workers fulfill their functions according to the area they belong to. Concluding the drugstores apply strategic planning, which allows them to achieve plans and objectives; proposes innovative care strategies in this way prioritize customer satisfaction, management has aligned the goals and objectives that generate the success of the company and finally horizontal alignment is relevant since workers fulfill their functions according to the area they belong to.

Quality management, Organizational alignment, Processes

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
III. METODOLOGÍA	33
3.1.Tipo de Investigación.....	33
3.2.Población y muestra.....	33
3.3.Definición y operacionalización de variables.....	36
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.5.Plan de análisis.....	38
3.6.Matriz de consistencia.....	39
3.7.Principios éticos.....	40
IV. RESULTADOS	42
Análisis de resultados	56
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
Bibliografía.....	66

Web Grafía.....	73
ANEXOS.....	76
Cuestionario dirigido al trabajador	76
Validación de instrumentos	78
Matriz de Indicador pregunta.....	87
Libros de Códigos.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	36
Tabla 2 Matriz de consistencia	39
Tabla 3: La MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos	42
Tabla 4: Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE.....	43
Tabla 5: En su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos.	44
Tabla 6: El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos.....	45
Tabla 7: El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores.	46
Tabla 8: Conoce el organigrama de la empresa.....	47
Tabla 9: Los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho.	48
Tabla 10: La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores.....	49
Tabla 11: La MYPE propone estrategias de atención innovadoras.....	50
Tabla 12: Conoce los objetivos que se ha trazado la empresa.	51
Tabla 13: Conoce el propósito actual de la empresa.	52
Tabla 14: El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.....	53
Tabla 15: En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo.	54
Tabla 16: Considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece.	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: La MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos.....	42
Gráfico 2: Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE	43
Gráfico 3: En su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos	44
Gráfico 4: El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos.....	45
Gráfico 5: El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores	46
Gráfico 6: Conoce el organigrama de la empresa.....	47
Gráfico 7: Los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho.....	48
Gráfico 8: La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores.....	49
Gráfico 9: La MYPE propone estrategias de atención innovadoras.....	50
Gráfico 10: Conoce los objetivos que se ha trazado la empresa	51
Gráfico 11: Conoce el propósito actual de la empresa	52
Gráfico 12: El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa	53
Gráfico 13: En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo	54
Gráfico 14: Considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece	55

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Población y muestra	34
Cuadro 2: Directorio de MYPES del sector boticas del distrito de Ferreñafe.	34

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las micro y pequeñas empresas (MYPES) representan el 98,4% de todas las empresas en el Perú y son las que mayores dificultades tienen, pues no cuentan con suficiente apoyo, capacitación, poco acceso a crédito y asesoría. A pesar de ello, las MYPES se encuentren preparadas para hacer frente a nuevos retos sean tecnológicos, económicos y políticos, culturales producto de la globalización, aprovechando los desafíos para fortalecer la competitividad y productividad de las sus organizaciones (Promype, 2016).

Las MYPES del rubro de servicios, son un componente importante en el desarrollo social y económico, pues sus objetivos están orientados hacia la gestión de la calidad, en la que los clientes juegan un papel importante como el solicitante de productos y/o servicios. De allí, que los servicios de salud son un rubro que está en crecimiento, donde la gestión de la calidad es un factor importante, pues de ella depende su permanencia en el mercado, y donde el cliente evalúa la atención recibida, así como los beneficios que representan.

Para Arellano (2017), cada día las empresas de salud apuestan por la gestión de la calidad como factor generador de ventajas competitivas a largo plazo, esto debido a los cambios que se han producido en el entorno durante los últimos años, donde las empresas deben garantizar su supervivencia y crecimiento, además por ser una estrategia que conduce de manera exitosa a las empresas, de forma que pueda enfrentar al mercado competitivo que hoy existe, por lo tanto, la calidad es importante para este sector pues garantiza su existencia en el mercado y su contribución a la economía del país.

En el Perú se ve el aumento de MYPES en el rubro boticas a nivel nacional,

debido a la demanda de los productos farmacéuticos o de productos sanitarios, donde su existencia depende de los niveles de calidad que presentan a favor de los clientes. A diferencia, de cuando solo había pocos negocios y donde la opinión de los clientes no era tan valiosa, en cambio ahora las empresas se preocupan brindar mayores ofertas y beneficios para sus consumidores. Es decir, basan su competencia en los precios que ofrecen que muchas veces para una botica independiente no es conveniente pues le ocasiona pérdidas. (Balarezo, 2015)

Así el mercado farmacéutico del país está buscando ser más competitivo, aplicando múltiples estrategias como: diferenciación por costos, por segmentación, entre otros, es por ello que las boticas proponen estrategias competitivas que permiten que exista un servicio de calidad, cumpliendo los requerimientos y necesidades de los clientes.

Las MYPEs enfrentan todos los días situaciones que les orienta a identificar a plenitud los factores internos y externos conocidos por varios autores como el micro y macro entorno en él se desarrollan las empresas. Desde esta perspectiva los factores internos o el micro entorno en las boticas de Ferreñafe son:

En cuanto a la **infraestructura** es adecuada para el almacenamiento de los medicamentos, pues se encuentran en estantes distribuidos según su laboratorio y tipo de medicamentos, de igual manera las otras áreas como: los cosméticos y productos de tocador (protector solar, desodorante, cremas hidratantes, bálsamo labial, crema reductora, repelentes para insectos).

De otra parte, **la tecnología** que se implementa en una botica es un sistema que está ligado directamente con el almacén, esto permite que exista un control del stock que tienen la botica y se pueda abastecer oportunamente; garantizando que el

servicio brindado cubra las necesidades de los clientes de manera eficaz y eficiente, adquiriendo mayores ganancias.

Con respecto, **a los recursos humanos**, las boticas están bajo la responsabilidad de un químico farmacéutico colegiado quien se desempeña de responsable o encargado del centro de atención, además están los colaboradores quienes en su mayoría son técnicos farmacéuticos, se cuenta de una cajera y un encargado en la entrega de los productos. Las boticas El personal cumplen con la legislación laboral, pues reciben un sueldo mínimo y laboran con jornadas de 8 horas diarias, pero con horarios rotativos dado los requerimientos de elaboración del producto y cumpliendo con las principales políticas de trabajo.

A nivel de microambiente, se encuentra el factor político donde se determinan las leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por el gobierno (Ministerio de Trabajo, SUNAT, Ministerio de Salud, Ministerio de la Producción); estas instituciones se encargan de normar y regular las actividades de este sector, es así que estado peruano el 02 de julio 2013 promulgó la Ley N° 30056 que promueve la inversión y crecimiento empresarial, estableciendo las pautas legales que fomentan la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) incluyendo además las modificaciones de la Ley MYPE N° D.S. N° 007 – 2008 – TR. Regula el sueldo que deben recibir sus trabajadores, que en la actualidad es de S/ 930 (novecientos treinta soles), los derechos y obligaciones del trabajador y empresario, así como las pautas de la contratación temporal. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018)

Por otro lado, las MYPES rubro boticas cumple con los requerimientos necesarios para su funcionamiento como las licencias, la emisión de boletas y facturas, la garantía de los productos, las licencias y registros sanitarios. Así mismo, considera

los procedimientos y acciones dadas por INDECI dado que esta institución verifica y evalúa el cumplimiento de las normas de seguridad con el objetivo de asegurar el bienestar de los trabajadores (extintores, señalización de áreas de seguridad y luces de emergencia).

En el factor económico el Perú durante el año 2019, indicaba una variación positiva del consumo de los hogares sustentado en la venta de los minoristas en 2,5%, en créditos de consumo del 13% y la importación de bienes de consumo no duradero en 0,9%. Según el reporte del INEI el crecimiento fue ocasionado por el buen comportamiento de los supermercados, hipermercados, ferreterías, productos farmacéuticos y medicinales, combustibles, tecnológicos y varios de uso doméstico. Con respecto, al aumento de las ventas de productos farmacéuticos se refleja en sus diversas líneas como: los cosméticos y productos de tocador: protector solar, desodorante, cremas hidratantes, bálsamo labial, crema reductora, repelentes para insectos. (Instituto Peruano de Economía, 2019)

En el Perú las MYPE rubro de boticas representa un mercado pequeño a diferencia de otros de la región, aquí existen laboratorios nacionales, donde se producen medicamentos localmente, y laboratorios transnacionales, que importan desde sus plantas filiales en el resto del mundo, formando un mercado de mil diez millones anuales solo en el sector privado. La distribución de los medicamentos tanto locales como importados son realizadas por establecimientos farmacéuticos (85%), clínicas privadas (5%), y a EsSalud (10%). (Consultora Suiza International Market Survey, 2017). La oferta de medicamentos es del 53% para los productos farmacéuticos autorizados y originados en el exterior; 47% para productos nacionales. Además, en el proceso de inspección se tiene que el 61% de laboratorios consideran

las Buenas Prácticas de Manufactura, luego se observa que la producción nacional es menor que la importada, además la tercera parte no cumple con los estándares de calidad. (DIGEMID, 2018).

El factor sociocultural, hace referencia a los aspectos sociales y culturales de una localidad o región, es así que el aspecto sociocultural considerará los valores y creencias; preferencias y gustos que se transmiten de generación en generación, además se refiere a los productos y servicios en la categoría de valores materiales. (Kurtz, 2015).

La región Lambayeque está conformada por tres provincias: Chiclayo, Ferreñafe y Lambayeque, donde su cultura no es homogénea, pues tiene diferentes representaciones culturales, folclóricas y creencias diferentes, por ello, la población norteña no es uniforme ni en pensamiento, ni en costumbres (Arrelucea y Cosamalón, 2015).

En cuanto al factor tecnológico según Dinegro (2017) opina que el uso de las TIC y del internet son herramientas que dejaron de ser exclusivas de las grandes empresas, es así, que las TIC permiten que las MYPES innoven en sus rubros de manera que aumenten sus ventas, ya que mejora los procesos y permite la competitividad de las organizaciones. En países como Estados Unidos, Israel o China tiene mejores economías porque aplican TIC e innovaciones tecnológicas en el mercado al que pertenecen.

En el Perú estos procedimientos aún son muy limitados, debido a la particularidad de la economía y la existencia de la informalidad, esto ligado a la falta de capacitación que reciben estas empresas. Pero la necesidad de la permanencia en el mercado ha creado una necesidad primordial por lo que las MYPES están tratando de

seguir los procesos innovadores que les puede brindar las TIC permitiéndoles que sean competentes y mejorar sus procesos de calidad.

En el factor del ambiente, las farmacias, de manera ordenada clasifican los envases vacíos como, cajas, frascos, potes plásticos, y otros, los cuales se aprovechan comercializando a recicladores, logrando obtener un ingreso adicional. Además, el uso eficiente de la energía en cada uno de los ambientes de la botica: fachada, entrada, zona de atención personalizada, zona de dispensación, despacho del farmacéutico, zona de almacenamiento, zona de descanso, cuarto de baño; también se considera el ahorro de agua, optimización de los recursos y el uso responsable de bienes y servicios contribuye al cuidado del medio ambiente.

Con respecto al factor legal, las MYPES rubro boticas tienen aproximadamente ventas anuales de hasta 150 UIT y está conformada de 1 a 10 trabajadores; por lo que las rigen el “Decreto Legislativo N° 937 que rige la Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” y el D.S N° 020 – 2001 – S.A. que establece el reglamento de funcionamiento de los establecimientos dedicados a la fabricación, importación, distribución, dispensación de los productos farmacéuticos, dietéticos, terapéuticos naturales, así como la fabricación de cosméticos que siguen las condiciones técnicas y sanitarias. En este mismo decreto se menciona la clasificación de estos establecimientos en: Farmacias o Boticas; Botiquines; Droguerías y Laboratorios Farmacéuticos, además indica que estos establecimientos deben estar en buenas condiciones de conservación, higiene y funcionamiento donde la supervisión será realizada por la DIGEMID. (Decreto Supremo N° 020 – 2001 – SA).

Por otro lado, las MYPES tienen en consideración a Porter propone en relación a las cinco fuerzas competitivas, que orientan a las empresas a ser competitivas pues

afectan a su entorno y por ende a su rentabilidad. Estas fuerzas son:

Rivalidad de la Industria, en la ciudad de Ferreñafe los competidores directos son las cadenas de farmacias, por ello las boticas deben ser competentes y así puedan aumentar sus ventas. Por otra parte, no existe laboratorios que generen la industria farmacéutica, sólo se existe el sistema de comercialización utilizando estrategias de marketing preferencialmente las generales.

Presencia de nuevos negocios, en el caso de las boticas en Ferreñafe tratan de crear barrera ante la competencia como el buen trato al cliente, mercadería de producción actualizada y las fechas de vencimiento a 2 a 3 años, atención permanente durante las 24 horas, precios bajos con el agregado de programas de resto de cliente para otorgar descuentos directos y otras farmacias usan el sistema e acumulación de puntos, a pesar de ello existe la posibilidad de nuevas presencias de cadenas de farmacias dado que la inversión no es e inicio muy representativa, por el apalancamiento que usan en la compra de productos que en su mayoría es por consignación.

Poder de negociación de los clientes, los clientes de las boticas en el cercado de Ferreñafe, ni tienen poder de negociación, las farmacias tienen como política el descuento permanente por cada compra o acumulan puntos y lo aplican en futuras compras, los precios son accesibles a su economía y de buena calidad por ello siempre buscan una atención oportuna, constante y sin distinción, siempre identifican conocen las necesidades de los clientes para poder satisfacerlos y darles un valor agregado.

Poder de negociación de los proveedores, Los proveedores de fármacos en Ferreñafe tienen poder de negociación, la industria de fármacos regula los precios de acuerdo a cada producción, por lo tanto esta variación si bien es cierto no es constante,

se refleja en el precio, es la necesidad de atender al cliente con el producto que las farmacias pierden el poder de negociación de los precios, consecuentemente ello trae la escases de productos por que las farmacias el sistema logístico de recuperación del producto no es muy ágil, dependiendo que exista en el laboratorio.

Productos sustitutos, las boticas en Ferreñafe no cuenta con una amenaza de productos sustitutos, sin embargo, parte de la población consume productos naturales para aliviar dolores leves, esto es una amenaza para las boticas ya que estos productos no son adquiridos en las boticas, esto perjudica las ventas y reduce las ganancias.

En este contexto la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la Escuela de Administración cuenta con la línea de investigación denominada gestión de la calidad en las micros y pequeñas empresas, con el fin de contribuir con la gestión científica de las MYPES en el Perú.

De acuerdo a la situación mostrada, se puede enunciar el problema: ¿Qué características tiene la Gestión de la Calidad y el Alineamiento Organizacional en las MYPES en el rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020?, de modo que se pueda dar respuesta a la interrogante por lo que se planteó el siguiente objetivo general como: “Determinar las características de la Gestión de la Calidad y el Alineamiento Organizacional de las MYPES en el rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020”. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Identificar la planificación de la calidad de las MYPES en el rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020; (b) Conocer el control y mejora de la calidad en las MYPES del rubro Boticas de Ferreñafe, año 2020; (c) Identificar el alineamiento de procesos en las MYPES del rubro Boticas de Ferreñafe, año 2020; (d) Identificar los tipos de alineamiento organizacional en las MYPES rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020.

Por lo expuesto la presente investigación se justifica de manera teórica porque se realiza una investigación con el fin de determinar las características de la gestión de la calidad que debe tener la MYPE rubro boticas, así como su alineamiento organizacional, con el propósito de brindar la capacidad de diseñar las estrategias pertinentes en beneficio de la empresa y puedan alcanzar una ventaja competitiva y éxito en el mercado, además se promueve la formalización de la empresa a partir de la contratación de personal capacitado con mejores beneficios de ley con la consecuente mejora de su calidad de vida.

Esta investigación se justifica de manera práctica porque esta investigación se ejecuta dada la necesidad de conocer las características de la gestión de la calidad y el alineamiento organizacional para que los empresarios lo consideren y se pueda lograr tener un buen posicionamiento en el mercado.

Además, la presente investigación la metodología científica, donde se aplican fuentes primarias y secundarias para la recolectar los datos, donde se ha encontrado el tamaño de la población y de la muestra, y elaborado un cuestionario que permite el recojo de la información.

De la misma manera cuenta con la justificación de relevancia social, dado que esta investigación se realizó con la finalidad de proporcionar información confiable para que los empresarios tomen conciencia de la importancia de la gestión de la calidad y el alineamiento organizacional en las boticas de Ferreñafe.

Por último, se justifica en el aspecto profesional porque contribuye en el cumplimiento de la exigencia de la universidad y la SUNEDU como parte del proceso de aprendizaje para la obtención del título profesional.

La presente investigación queda delimitada espacialmente, en el centro del

distrito de Ferreñafe, la delimitación temporal es en el año 2020, por otra parte, la delimitación maestra o Psicográfica está dada por el rubro de boticas, mientras que su delimitación temática son las variables Gestión de Calidad y Alineamiento Organizacional.

En la presente investigación luego el análisis de datos se llegó a los siguientes resultados: el 66,7% indican que las boticas aplican la planeación estratégica, lo que les permite el logro de planes y objetivos; 50,0% indican que la botica propone estrategias de atención innovadora de este modo priorizan la satisfacción del cliente. Para la variable “alineamiento organizacional” 55,5% indican que la gerencia tiene alineados las metas y objetivos que generan el éxito de la empresa; finalmente 55,5% indican alineamiento horizontal es relevante pues los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo al área que pertenecen.

Finalmente, en la presente investigación se concluyendo las boticas aplican la planeación estratégica, lo que les permite el logro de planes y objetivos; propone estrategias de atención innovadora de este modo priorizan la satisfacción del cliente, la gerencia tiene alineados las metas y objetivos que generan el éxito de la empresa y finalmente el alineamiento horizontal es relevante pues los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo al área que pertenecen.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes de la variable Gestión de calidad

Urbina (2016) realizó una investigación titulada: Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Básico Privado Duran de la ciudad de Ambato en el año 2015 - Ecuador, siendo el objetivo elaborar un modelo de gestión de calidad para lograr la satisfacción del cliente y disminuir el daño económico en la farmacia del Hospital Básico Privado Duran, con el fin de mejorar el servicio de atención al cliente, la metodología empleada fue inductivo-deductivo, de corte transversal y de modalidad cuantitativo, teniendo como conclusión que la falta de un modelo de gestión de calidad genera insatisfacción por parte de los clientes, mientras que las pérdidas económicas se dan por la falta de un stock de medicamentos en la farmacia que cuenta el hospital Básico Privado Duran de la ciudad de Ambato-Ecuador. Además, la atención personalizada y especializada a los pacientes del Hospital Básica Privado Duran no se cumple en la mayoría de ocasiones, lo que afecta gravemente la calidad de la atención.

Bastidas (2015), presentó el trabajo de investigación 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, trabajo que se presentó en la Universidad Central del Ecuador; siendo su objetivo elaborar un plan estratégico para implementar un sistema de mejora en la gestión de farmacias y la dispensación de medicamentos. La metodología empleada fue de tipo descriptivo – explicativo y de modalidad mixta - cualitativo y cuantitativo, sus resultados mostraron que las fortalezas del sector es la atención al cliente, luego las farmacias deben disponer de

personal especializado en el área, dando un servicio de asistencia telefónica, seguido por las debilidades donde las más significativas son la falta de personal adecuado en la atención, las fallas en las prescripciones médicas y el no contar con todos los insumos y medicamentos por lo que en muchas ocasiones sugieren genéricos los cuales no tienen el mismo efecto que el recetado. Se concluyó que la creación de un plan estratégico ha permitido lograr servicios farmacéuticos de calidad, además, la evaluación constante induce a la implementación de sistema de mejora en la gestión de farmacias y la dispensación de medicamentos lo que permite lograr servicios farmacéuticos de calidad.

Assen, A. (2015), presentó el trabajo de investigación Gestión administrativa y financiera y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia El Empalme, Ecuador. Tuvo como objetivo determinar un modelo de gestión administrativa y financiera de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en la satisfacción de los clientes de la agencia del cantón El Empalme. La metodología aplicada fue cualitativa, descriptiva, no experimental y de corte transversal. Los resultados mostraron que los trabajadores no tienen claro ni definida sus actividades pues no se cuenta con un manual de funciones con la determinación del responsable de cada tarea a realizar; existe evidencia de ausencia de políticas organizativas; existe un plan de capacitaciones tanto profesional como tecnológico que está dirigido a la satisfacción de los clientes. Concluyendo que las acciones emprendidas por los encargados de la gestión administrativa sobre la determinación de las funciones contribuyen de manera directa con el buen servicio que se ofrece. Las políticas, programas y estrategias permiten que el desarrollo de actividades cotidianas, de manera organizada lo que hace que se cumplan los objetivos

organizacionales.

Rubio (2016), presentó el trabajo de investigación titulado: La Gestión de Calidad Relacionado con el Servicio de Atención al cliente en la Consulta Externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016, trabajo que se presentó en la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote. Perú, siendo el objetivo hallar la relación entre la gestión de calidad, basado en el servicio de, y los factores demográficos de los clientes atendidos en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C en Chimbote, la metodología aplicada fue de tipo descriptivo. Se concluyó que la Calidad de atención, la organización de la empresa permite que exista un control sobre las actividades y el desempeño de los trabajadores, además de considerar que los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción de los clientes.

Aliaga (2017), presentó el trabajo de investigación titulado: Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las MYPEs del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017, trabajo que se presentó en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Pucallpa. Siendo el objetivo determinar la calidad enfocada en atención de los usuarios/clientes de las MYPEs sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017. La metodología empleada tuvo un enfoque descriptivo, de corte no experimental – transversal y de modalidad cuantitativa. Teniendo como conclusión que la capacitación del personal es importante para una buena calidad de atención. Se debe promover los manuales de procedimientos estandarizados en las MYPES para la mejora de la calidad de atención del cliente como parte de trabajo, además de implementar programas de capacitación supervisada a fin de establecer niveles de atención especializadas.

Carrasco y Huanca (2015), presentó el trabajo de investigación Gestión de la

Calidad en las Empresas del Sector Comercio Farmacéutico de la Provincia del Cusco, siendo su objetivo evaluar e identificar el nivel de cumplimiento percibido de los factores del TQM por las empresas del sector comercio farmacéutico de la provincia del Cusco. La metodología que se empleo fue cuantitativa, con alcance descriptivo y diseño no experimental y de corte transaccional. Los resultados determinaron que los factores que se encuentran por encima del promedio son: Educación y Entrenamiento con una media alta; Alta gerencia con una media de 3,7; Auditoría y Evaluación de la Calidad con una media 3,6; Control y Mejoramiento del Proceso con una media de 3,4. Concluyeron que los Administradores de las empresas del sector comercio farmacéutico, del ámbito de estudio, tienen la percepción de que al ser comercializadores de los fármacos y/o medicamentos, la implementación de un SGC debería corresponder a las empresas que fabrican los medicamentos. Se aprecia que para tener metas específicas en cuanto a la calidad; deben involucrar a su personal en la formulación de políticas y planes, así como de prestar atención al cumplimiento de sus políticas y planes relacionados con la calidad. Las empresas del sector en cierta medida se preocupan por realizar controles y mejoras a sus procesos, resultado de ello es que la venta sea efectué con normalidad. Existe capacitaciones de los empleados en las actividades relacionadas a la calidad; pero muchos casos estas capacitaciones se efectúan de manera informal y empírica

Sandoval & Valderrama (2017) presentó el trabajo de investigación titulado: Propuesta de un Sistema de Gestión Estratégica de Costos como Herramienta para la Toma de Decisiones Gerenciales en la Cadena de Boticas ECONOSALUD en el Periodo Enero-Mayo del Año 2015, trabajo que se presentó en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo, siendo el objetivo formular una propuesta de sistema

de gestión estratégica de costos para poder participar en la toma de decisiones, la metodología empleada tuvo un diseño no experimental con un enfoque descriptivo. Se concluyó que el uso de un sistema de Gestión Estratégico de costos ocasiona un mejor cálculo de los precios, sin embargo, la cadena de empresas de esta botica viene trabajando con un modelo tradicional provocando la alteración de los precios en cada una de las sucursales.

Arrascue y Segura (2016), presentó el trabajo de investigación titulado: Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del norte CLINIFER Chiclayo - 2015, siendo el objetivo determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, la metodología empleada tuvo un diseño no experimental, con enfoque descriptiva, correlacional y de modalidad cuantitativa. Teniendo como conclusión que, la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente tienen una relación significativa por lo que es importante mantener o mejorar la calidad de servicio brindada, capacitar a los trabajadores e instaurar un protocolo de atención al cliente. Además, la capacidad de innovación y de adaptación al entorno siempre ha sido una característica de toda botica y farmacia, esto ha permitido consolidar un servicio básico y necesario para la atención sanitaria de los clientes, además toda farmacia tiene la característica de escuchar las necesidades sociales y ampliar su lista de servicios y mejorar la atención farmacéutica para convertirse en un establecimiento competitivo.

Chappa (2016) presentó el trabajo de investigación titulado: Caracterización de Gestión de la Calidad y Sostenibilidad Empresarial de las Mypes en el rubro comercio del Centro Comercial Boulevard de Chiclayo, años 2016. Siendo su objetivo determinar las características de la gestión de la calidad y sostenibilidad empresarial

en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Boulevard de Chiclayo. La metodología fue de diseño no experimental, de tipo descriptiva, no experimental de corte transversal. Sus resultados mostraron que el 100% de las microempresas son atendidas por una o dos personas, 60% de los propietarios indicaron que la microempresa cuenta con libros contables, 100% de microempresarios considera que no es importante la capacitación del personal. Concluyendo que hay una cantidad pequeña de personas que atienden los comercios; las microempresas no tienen libros contables por lo que no hay un control financiero de la empresa y la falta de capacitación no permite que se brinde un servicio de calidad.

Antecedentes de la variable Alineamiento

Barragán (2016), presentó el trabajo de investigación titulado: Estructura Organizacional de la Farmacia Popular “El Rosario” para Mejorar el Desempeño Laboral, trabajo que se presentó en la Pontifica Universidad Católica del Ecuador sede Ambato - Ambato, siendo el objetivo formular una estructura organizacional, la metodología empleada tuvo un enfoque descriptivo; tendiendo como conclusión, el planteamiento de un organigrama estructural y funcional en donde el personal tiene designado sus departamentos, los puestos de trabajo, la cadena de mando y la extensión de control del gerente de la empresa, además de un manual de funciones que contiene las responsabilidades y competencias que deben cumplir los trabajadores para cada puesto de trabajo y un nuevo sistema de recompensas, con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Bravo y Moreno (2016), presentó el trabajo de investigación titulado: Plan de Control Organizacional para la MI PYME Farmacia Arimerid, trabajo que se presentó en la Universidad Autónoma del Estado de México – Texococo, siendo el objetivo

formular un plan de mejora que beneficie la capacidad organizativa, la metodología empleada tuvo un enfoque cualitativo y teniendo como conclusión, que el diseño de un plan de mejora facilita identificar y organizar respuestas de cambio frente a los problemas que puede pasar la empresa en la organización; además se observó que la farmacia tiende a tener problemas que son muy comunes en las empresas Mexicanas por tanto la elaboración de un plan de mejora proporcionará una mejor productividad, trabajadores eficientes y capaces de resolver problemas en su área de trabajo, en este sentido el plan de mejora es una herramienta que permite a las empresas mejorar su productividad, permitiendo que las compañías sean más eficientes y estén preparadas para los próximos cambios que tenga la economía mundial.

Gómez (2018), presentó el trabajo de investigación titulado: Análisis de la Alineación Estratégica para el Desarrollo de Proyectos de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de la Ciudad de Montería, trabajo que se presentó en la Universidad Tecnológica de Bolívar – Cartagena de India, siendo el objetivo analizar el nivel de alineación estratégica al instante de la formulación y gestión de proyectos, la metodología empleada fue de modo cuantitativo y cualitativo; teniendo como conclusión que, las empresas deben tener conocimiento de la importancia que tiene ejecutar diferentes proyectos con el desarrollo estratégico, pues es la manera de poder organizarse para que todos puedan contribuir y cumplir de manera exitosa con las metas u objetivos de la empresa junto a las operaciones del negocio.

Castillo y Tagle. (2020) Análisis de la Generación de Valor Organizacional a partir del Alineamiento: Estudio de las empresas de reparto (delivery) de comida en Lima Metropolitana. Cuyo objetivo fue analizar el alineamiento estratégico respecto a los factores contextuales en las organizaciones de aplicación de delivery de comida en

Lima Metropolitana. La metodología fue de enfoque cualitativo, diseño de tipo sistemático, de alcance exploratorio y descriptivo. Sus resultados mostraron que las organizaciones tienen como objetivos captar clientes y lograr la recurrencia de compra, además de poseer estrategias de diferenciación. Además, se considera a la generación de valor desde la perspectiva en que se cumpla que las acciones se encuentren dentro del alineamiento estratégico. Concluyendo que las acciones pueden ser utilizadas y adaptadas por la competencia en un corto plazo, por lo que se asegura que, la innovación es parte de las características de dichas aplicaciones.

Montoya y Valdivia (2019), presentó el trabajo de investigación titulado: Alineamiento Organizacional para el cumplimiento de objetivos comerciales de la empresa Buró Principal Partners de la ciudad de Trujillo, trabajo que se presentó en la Universidad César Vallejo – Trujillo, siendo el objetivo principal analizar el alineamiento organizacional para el cumplimiento de objetivos comerciales de la empresa Buró Partners de la ciudad de Trujillo, 2019. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal; al analizar las habilidades emocionales de los colaboradores de la empresa Buró Principal Partners se concluyó que en las agencias el Porvenir y la Hermelinda tienen un buen nivel de habilidades emocionales, mientras que en la Agencia Alameda e Independencia necesitan mejorar ya que se encuentran en un nivel regular y malo respectivamente. Al analizar las habilidades racionales se dio a conocer que las Agencias Alameda e Independencia obtuvieron un nivel bajo. Mientras que al determinar el alineamiento organizacional se pudo concluir que las agencias El Porvenir y la Hermelinda se encuentran alineadas porque se ubican en un nivel superior y resaltante ya que presentan buen equilibrio al contar con un nivel bueno de habilidades emocionales y

racionales. Mientras que las agencias Alameda Independencia no se encuentran alineadas porque no cumplen con un buen nivel de habilidades emocionales.

Zambrano (2017), presentó el trabajo de investigación titulado: Propuesta de una estrategia de alineamiento Organizacional para la Empresa Agroindustrias Vida S.A.C., trabajo que se presentó en la Universidad Nacional Agraria La Molina – Lima, siendo el objetivo proponer una estrategia de alineamiento organizacional que permita vincular a las diferentes áreas de la empresa; la metodología empleada tuvo un diseño no experimental – transversal con enfoque descriptivo y teniendo como conclusión, que la empresa no cuenta con las mejores estrategias de alineamiento organización, debido a esto las áreas de trabajo no se relacionan y siguen sus propios objetivos; por lo que es importante ejecutar un objetivo que alinee a toda la empresa y definir las acciones que cada área debe realizar de manera que la empresa pueda cumplir las metas propuestas. Las oportunidades de mejora se presentan realizando un análisis crítico del desempeño que realiza cada persona y que al evaluar evidencia la real necesidad de las acciones.

Chilón (2016) presentó el trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y el Alineamiento Estratégico en los Trabajadores Administrativos y Asistenciales de la Clínica Good Hope, Lima, 2016, trabajo que se presentó en la Universidad Peruana Unión – Lima, siendo el objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el alineamiento estratégico, la metodología tuvo un diseño transversal y correlacional con enfoque descriptivo, teniendo como conclusión que, el clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con el alineamiento estratégico del personal; pues si los trabajadores evocan la misión, visión, las metas y los objetivos el clima organizacional será el mejor, permitiendo que se cumplan los

objetivos, por lo que es necesario mejorar el compromiso y las condiciones laborales de los trabajadores.

Hernández (2016) presentó el trabajo de investigación titulado: Alineamiento Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Cirugía del Hospital I Naylamp – Chiclayo, trabajo que se presentó en la Universidad Señor de Sipán – Pimentel, siendo el objetivo determinar si existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, la metodología empleada tuvo un enfoque descriptivo correlacional y teniendo como conclusión, que la cultura organizacional mantiene una relación significativa con el desempeño laboral. La cultura de mercado permite que exista un alto nivel de atención a los detalles, es decir las áreas de trabajo muestran gran precisión, análisis y atención al detalle. El desempeño laboral del personal está relacionado con el trabajo en equipo y liderazgo de los trabajadores.

Jarama (2015) presentó el trabajo de investigación titulado: Clima Organizacional y Alineamiento Estratégico de los Trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2014, trabajo que se presentó en la Universidad Peruana Unión – Lima, siendo el objetivo determinar si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el alineamiento estratégico, la metodología empleada tuvo un enfoque descriptivo correlacional. Se concluyó que si existe una relación directa entre el clima organizacional y el alineamiento estratégico; además la autorrealización guarda relación con el alineamiento estratégico personal de los trabajadores.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Calidad

La palabra calidad puede ser sujeta a la confusión de ser una moda o tendencia. A pesar de que muchas personas estamos involucradas en esto, pocos son los que verdaderamente se preocupan por conocer la naturaleza y aplicabilidad. Es un conjunto de características interdependientes ya sea de un producto o servicio que sirven de nexo para la unión de mercados, teniendo en cuenta el reconocimiento mutuo de su cultura de calidad. (Heras, 2015)

2.2.2. Gestión de calidad

Según Mayo (2015), la gestión de la calidad es una condición necesaria para cualquier organización dirigida hacia el éxito competitivo, esto debido al aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

Pérez y Gardey (2016) menciona que la gestión de calidad (GC) es el sistema que apunta a la combinación de procesos o procedimientos que sirven para optimizar la eficacia de productos o servicios en el mercado. Debido a que un comprador contento, constantemente implica un lucro para la organización, generando mayores ganancias, lealtad de los consumidores, menos inversión en la solución de dificultades, inconvenientes o complicaciones.

La gestión de calidad es una herramienta que permite la planificación, realización y valoración, de los proyectos empresariales teniendo en cuenta la calidad como principal resultado para la obtención de los objetivos planteados, más aún es

esencial para toda empresa, puesto que gracias a su implementación el cliente obtiene productos o servicios de acuerdo a las exigencias de sus necesidades, eliminando así reclamos al momento de su atención, pues debemos recordar que un cliente satisfecho volverá a confiar en las propuestas de la empresa.

2.2.2.1. Planificación de la gestión de la calidad

Reyes (2019) refiere que la planeación de la calidad es la acción de desarrollar los productos y los procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. Se caracteriza por seguir un método estructurado de procedimientos, como: Estratégico, Táctico y Operativo, enfatizando que la planeación es de gran utilidad para todo tipo de empresas sin importar el área al que pertenecen, la competencia no solo es con los mercados locales sino también con los mercados regionales, por ello esta planeación permitirá que mejoren su productividad y rentabilidad. De allí, que se deben establecer estrategias de acción, enmarcadas en la visión, misión y valores, permitiendo el logro de objetivos a largo plazo y así la organización adquiera una ventaja competitiva

Mora (2015), indica que la planificación de los objetivos permite conocer las necesidades de los clientes, además regula las actividades que permiten responder a las necesidades de los consumidores, y las políticas propias de la empresa, permitiendo que la atención al cliente sea apropiada. Con la finalidad de establecer documentos que guíen el accionar de la organización. La planificación de la calidad puede ser: planeación estratégica, planeación táctica y planeación operativa.

La planeación estratégica, es el desarrollo de los planes a largo plazo, ideal para que la empresa comprenda donde se encuentra y a dónde quiere llegar, es decir, permite proponer objetivos eficaces y estrategias necesarias para el logro de los

mismos (Mora,2015).

La planeación táctica, se caracteriza por ser más contextual pues permite proponer metas a mediano plazo y está dirigido a áreas específicas de la organización. Por ello esta planificación está relacionada con la eficacia y eficiencia de la empresa. La planeación táctica son acciones específicas, no muy detalladas y que describen lo que una empresa necesita realizar como: la prioridad de los pasos para llevar a cabo las tareas, las herramientas y el personal, que serán necesarios para cumplir los objetivos estratégicos de la compañía. Los planes tácticos deben enfocarse en los objetivos centrales de la empresa; garantizando los trabajadores comprendan las actividades relacionadas con los objetivos.

Planeación operativa, se caracteriza por ser concretos y objetivo, propuestos para ser desarrollados a corto plazo, con resultados más precisos que la planeación estratégica, se puede entender como un sistema: comienza con los objetivos establecidos en la planeación táctica, desarrolla planes - procedimientos detallados y brinda información de retroalimentación dando medios y condiciones, lo que permite optimizar y aumentar los resultados. Los planes operacionales deben ser conocidos por todas las áreas de la empresa: producción, operaciones, finanzas, recursos humanos, entre otros. Por otro lado, estos planes preservan la administración pues, asegura la ejecución de las tareas y operaciones según los procedimientos establecidos por la empresa y que están orientados hacia la eficiencia y la eficacia. (Mora, 2015).

2.2.2.2. Control de la calidad y mejora de la calidad

Control de la calidad

Reyes (2019) indica que el control se inicia con la inspección de los hechos, la detección de los errores y los posibles procesos de prevención; es decir, será necesario contar con mecanismos de evaluación de los productos, de la organización, así como del desempeño de los colaboradores.

La evaluación de la organización es un requisito para medir la eficacia y el rendimiento de la Gestión de Calidad en cada organización; esta evaluación medirá las buenas prácticas de los procesos y deberán ser registrados cada vez que sean ejecutados; en cumplimiento de los requisitos de la empresa y de las normas ISO 9001, también se analizará la implantación eficiente de la Gestión de la calidad. Mientras que la revisión por la dirección evaluará la situación en la que se encuentra la Gestión de la Calidad y confirmará el rendimiento de los procesos integrados (Reyes,2019)

Desempeño de los colaboradores, menciona que un organismo se distingue por la calidad y competitividad de sus trabajadores, por lo que la evaluación del desempeño de sus colaboradores le permite medir la calidad del trabajo y el desempeño de las metas de cada trabajador, además se podrán observar sus fortalezas y debilidades en las áreas que se desempeñan. Esta metodología permite la implementación de un plan con la finalidad de cerrar la brecha de competencia y mejorar el rendimiento del equipo de colaboradores. Las empresas al evaluar a sus colaboradores tienden a tener dificultades: la mayoría de jefes evalúan el desempeño de forma subjetiva, no se cuenta con una metodología adecuada para todas las empresas, desconocen cómo medir el trabajo de sus colaboradores, llevan a cabo la evaluación de forma manual por lo que conlleva mucho tiempo (Reyes, 2019).

Mejora de la calidad

Reyes (2019), se entiende que la perfección de los procesos no existe, por lo que no podemos cumplir en su totalidad las exigencias de los clientes. Por ello, la importancia de la evaluación en la organización hace que se preocupen por mejorar y acercarse cada vez más a lo que el cliente requiere. Este proceso requiere de la organización de los procesos, objetivos, capacitación e innovación

La organización de los procesos, consiste en organizar a una empresa teniendo en cuenta el lugar que ocupa cada persona dentro del proceso y no en la tarea que realiza; de esta manera se evidenciará la participación de cada uno de ellos teniendo como centro la satisfacción del cliente. Además, cada área se enfocará en cumplir con sus metas o visión funcional, es decir que cada departamento se trabajará individualmente, debido a esto, se buscará cambiar la visión funcional por la visión en proceso. El cliente está en el centro, por ello el resultado del proceso está dirigido al usuario, si el producto cumple con los estándares de los usuarios (cantidad, calidad y tiempo de respuesta) se podrá calcular el cumplimiento de las metas u objetivos propuestos en cada proceso. (Reyes, 2109)

Las empresas que implementan objetivos en la gestión de calidad necesitan que estos sean eficientes, tiene como base la política de la calidad de la empresa, pues por medio de estos se planificarán los esfuerzos para que la organización logre la mejora de calidad. Es decir, el objetivo de calidad, es la forma de focalizar la política de calidad en los planes de mejora, puestos estos buscan la máxima satisfacción de los usuarios. Para definir buenos objetivos para la mejora de calidad, primero las diferentes áreas de la empresa deberán tener conocimiento de estos, para que puedan encaminar sus objetivos individuales hacia el objetivo general, por último, se deberá

confirmar si los objetivos delimitados son efectivos, para lograr el resultado esperado.
(Reyes, 2017)

La capacitación, es un proceso por el cual una persona incrementa sus conocimientos y habilidades, los cuales le servirán en su puesto de trabajo y así cumplir con las necesidades y expectativas del cliente. La capacitación busca producir resultados de calidad, brindando un óptimo servicio a los usuarios, previniendo y solucionando por anticipado el problema que podrían suceder dentro de la empresa. Tiene el objetivo de dirigir a la organización a un mayor rendimiento y a los trabajadores a una mejor aptitud, además proporciona autenticidad y confianza.
(Reyes, 2017)

La innovación es la acción que ejecutan las organizaciones y establecen cuestionamientos preguntándose cómo identificar y llegar a conocer la expectativa que tiene el cliente, potenciando los mecanismos para llegar alcanzar los objetivos empresariales satisfaciendo al cliente. Innovar es potencial la capacidad de producción de bienes, servicios, la manera de acercamiento a los clientes, conjugando una serie de estrategias (Reyes, 2017).

2.2.3. Alineamiento Organizacional

Según Villa, Pons & Bermúdez (2015) el alineamiento organizacional es la gestión diaria de trabajo, se forma una organización con una visión conjunta entre los trabajadores, además se hace uso del control de gestión innegablemente.

2.2.3.1. Alineamiento de procesos

Quezada (2017), menciona que las personas se comprometen en algo que piensan que es correcto, es por esto que los trabajadores deben de estar alineados y ordenados en el éxito de metas, es decir en los objetivos que se ha trazado la empresa, esto permitirá que exista un compromiso personal y que busca el éxito de los resultados ansiados, esto a partir de la ejecución de los procedimientos y funciones propias de su área. El ansiado alineamiento estratégico se logra enlazando los diferentes elementos de una organización, además de la búsqueda de la visión y misión colectiva para todos los trabajadores.

La visión, es una decisión que exige a la empresa a fijarse en una meta a futuro con la finalidad de construir los planes y proyectos siguiendo este modelo; posibilitando saber cuándo una actividad no está enfocada en el objetivo trazado, permitiendo adecuarla o reajustarla en base a la estrategia de organización y optimización de recursos. Además, ordena de manera estratégica los: objetivos, metas, mediciones, incentivos, proyectos, recursos, presupuestos, estructura, procesos, cultura, competencias, también comportamientos, conocimientos y habilidades de información. (Quezada, 2017)

La misión, posibilita saber cuándo, cómo, para quien, que, y donde se debe realizar una actividad está enfocada en el objetivo trazado los cuales tienen flexibilidad con el propósito de adecuarse a la necesidad del cliente y lograr satisfacerle, para el

logro de la misión se complementan otras acciones como: metas, mediciones, incentivos, recursos, presupuestos, estructura, procesos, cultura, conocimientos y comportamiento del cliente. (Quezada, 2017)

Jarama (2015) refiere que para alcanzar este objetivo es imprescindible unir las diferentes entidades de la organización, como los departamentos, áreas de trabajo, equipos y personas hacia la organización, este acontecimiento es llamado Alineamiento Organizacional.

Este término se define como: “Unir variados departamentos y áreas hacia la estrategia de organización, garantizando que todos los trabajadores de todos los departamentos, de todos los días, ejercen juicios y decisiones, ejecutando y trabajando para alcanzar la visión, propósitos y metas de la organización”.

El alineamiento organizacional se da bajo el énfasis de alcanzar: la visión, métodos y los resultados de la organización, para esto es indispensable que todos los desempeños de las unidades de negocio, departamentos y procesos de afiliación sean simultáneos mediante el alineamiento gerencial.

El alineamiento gerencial se encarga de revisar, analizar y cuestionar la práctica gerencial, los niveles de alta dirección tienen grandes dificultades para poder determinar, cuáles son los factores críticos de éxito a considerar en su planificación e implementación, con el fin de alinear los esfuerzos para cumplir las metas y objetivos de la empresa. (Peñaherrera, Poveda, Pincay y Vargas, 2018)

Castro (2015) indica que es el proceso de mercadeo corporativo que se centra en el cliente interno, el que a partir del conocimiento y comprensión de la misión, visión, estrategias y metas de la empresa se compromete con los logros, es decir la planificación y cohesión entre los clientes internos y la empresa, logrando la

competitividad de la empresa. Por ende, es un alineamiento interno donde el único fin es el cumplimiento de una visión compartida entre todos los miembros de la empresa.

Castro (2015) refiere que es una herramienta que permite a los líderes de la organización dirigir sus esfuerzos al logro de una meta en común. Este proceso es interactivo ya que la dirección general es quien determina las metas, establece las prioridades y los planes que permitirán la ejecución de los objetivos propuestos.

2.2.3.2. Tipo de alineamiento organizacional

En el alineamiento organizacional se distingue la perspectiva externa e interna. La perspectiva externa identifica el “trabajo conjunto” de un área con su medio ambiente considerado como externo. La perspectiva interna son dos sub-sistemas de una unidad pueden trabajar juntos, estas perspectivas siempre pueden coexistir (Pardo et al., 2013).

Alineamiento Vertical

El alineamiento vertical permite tomar parte de los objetivos corporativos en el plano operativo de manera consecuente, estos objetivos corporativos se traducen en objetivos medibles mediante indicadores que permiten el alineamiento estratégico en los diferentes niveles jerárquicos, permitiendo así una integración general (Valle, 2016).

Conseguida la alineación horizontal, se debe implementar estrategias de valor en cada una de las áreas hacia los empleados de todos los niveles y funciones de la organización, contribuyendo al logro de dicha estrategia de valor, cumpliéndose así el principio de que, para ser implementada de manera exitosa, debe corresponder a un trabajo de todos. Cuando una estrategia se implementa manera vertical, los empleados no solo comprenden cuales son los principales objetivos, metas e iniciativas que la

organización busca, sino también su rol para el logro de dichos planes (El Mercurio, 2020).

El alineamiento vertical es la configuración de estrategias, objetivos, planes de acción y decisiones a lo largo de los diversos niveles de la organización. Además, la coordinación de actividades y prioridades a través de los niveles de la organización, el alineamiento vertical depende de la coordinación con las áreas de decisión intra – funcional. Luego las decisiones en los niveles más bajos de la organización son consistentes con las decisiones en los niveles superiores podemos decir que el alineamiento vertical se ha producido (Cam, 2017).

Alineamiento Horizontal

Valda (2019) menciona que cuando la organización ha logrado definir sus objetivos, es decir: la visión, misión y valores que son comunes a todas las personas y en todas las unidades de negocios, áreas y procesos claves de la cadena de valor han sido sincronizados, entonces a nivel horizontal se inicia el proceso de alineamiento. En esta etapa, el pensamiento funcional y la organización empieza un real trabajo en equipo, donde cada área trabaja para lograr metas comunes que todos y cada uno creen que son importantes, esto permite que se cumplan los objetivos y metas esperadas; cada área comprendida busca optimizar los recursos de manera que eleven su desempeño.

Valda (2019) indica que el alineamiento se inicia con el proceso de sincronización de metas, trabajo en equipo y cooperación multifuncional comprendiendo que los objetivos de la empresa están sobre los objetivos individuales de las áreas o departamentos funcionales. Además, permite reconocer aquellos esfuerzos que están desalineados, pues las decisiones, acciones y estrategias que no

están alineadas consumen esfuerzos y conducen a malgastar el tiempo y los recursos de todo tipo, es aquí que la dirección deberá aplicar estrategias para poder garantizar que todo el grupo logre que los buenos resultados en el negocio.

El alineamiento horizontal es crítico, pues promueve la sincronización de los esfuerzos a lo largo de la cadena de valor o de los procesos claves de la organización, quienes deben trabajar en forma conjunta para crear valor para los clientes, accionistas y empleados; este proceso puede hacer que las organizaciones se vinculen y coordinen con proveedores claves de la cadena de suministro de ser necesario. (Valda, 2019).

HIPÓTESIS

La presente investigación por ser descriptiva, no presenta hipótesis. Esto debido a que los estudios descriptivos se caracterizan porque no manipulan deliberadamente sus características, pues se describen adecuadamente los elementos materia de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Por su naturaleza es de tipo cuantitativo porque tuvo que describir y explicar los fenómenos asociados a las variables en estudio y fueron susceptibles de cuantificación, se utilizó la metodología empírico analítico y se sirvió de pruebas estadísticas para el análisis de datos. (Hernández y Mendoza, 2018)

El nivel fue descriptivo simple, dado que el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir está constituida por una variable y una población. (Hernández & Mendoza, 2018)

La investigación fue de diseño no experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos. Es así, que, no creara ninguna situación, sino que se observaran las ya existentes (Hernández & Mendoza, 2016). Y de corte transversal dado que medirá unas determinadas características en un momento concreto (Galindo, 2020).

3.2. Población y muestra

La unidad de análisis de la presente investigación estuvo conformada por 06 micro y pequeñas empresas del rubro de boticas que ofrecen productos en la ciudad de Ferreñafe.

3.2.1. Población

Para la variable gestión de calidad y la variable alineamiento organizacional, se tiene una población finita, según Espinoza (2016) una población finita se da cuando los elementos son identificados, conociendo sus características. Para la

fuente de información se consideró a los trabajadores de las MYPES, siendo un número total de 18. Entonces $N = 18$ trabajadores

Muestra

Se tiene un grupo de seis (06) empresas del rubro de boticas, teniendo en cuenta que las MYPE presenta un total de 18 trabajadores por lo que no requiere de aplicación estadística entonces la población será igual a la muestra, es decir: $N = 18$, entonces $n = 18$.

En este caso el tamaño muestral identificado para la presente investigación son los trabajadores de las boticas de la ciudad de Ferreñafe. Espinoza (2016) manifestó que todo tamaño muestral debidamente identificado, son los elementos que contribuyen de manera ordenada y voluntaria en apoyar la investigación.

Cuadro 1: Directorio de MYPES del sector boticas del distrito de Ferreñafe.

N° Orden	NOMBRE DE LA MYPE	RUC	N° de Trabajadores
01	Botica "A"	223	4
02	Botica "B"	113	3
03	Botica "C"	168	4
04	Botica "D"	167	2
05	Botica "E"	914	3
06	Botica "F"	931	2

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2: Población y muestra

Fuente de Información	Población	Muestra
Trabajadores de las MYPE boticas Ferreñafe	Finita: 18 trabajadores	18

Fuente: Elaboración propia

Criterios de inclusión:

Se incluyen a todos los trabajadores con más de tres meses de servicio de las MYPEs boticas de la ciudad de Ferreñafe.

Criterios de exclusión:

Se excluye a los trabajadores de las MYPEs boticas de la ciudad de Ferreñafe, que no cumplen tres meses de trabajo

3.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Definición operacional	Técnica/instrumento	Escala	Fuente	Metodología
GESTIÓN DE LA CALIDAD	La gestión de la calidad es el conjunto de tres proposiciones que se consideran para aumentar su productividad basada en la calidad de sus productos lo que implica tres criterios diferentes: Planificación, control y mejora de la calidad.	Planificación de la calidad	Planeación estratégica	La dimensión planificación de la calidad se operacionaliza con sus indicadores: Planeación estratégica, planeación táctica y planeación operativa. Con su técnica de encuesta y el Instrumento el cuestionario.	Encuesta/Cuestionario	Nominal	Trabajador	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Planeación táctica				Trabajador	
			Planeación operativa				Trabajador	
			Evaluación de la organización				Trabajador	
		Control y Mejora de la calidad	Desempeño de los colaboradores	La dimensión control de la calidad se operacionaliza con sus indicadores: Evaluación de la organización, desempeño de los colaboradores, organización de los procesos. Con su técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.			Trabajador	
			Organización de los procesos	La dimensión mejora de la calidad se operacionaliza con sus indicadores: Objetivos, capacitación e innovación. Con su técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.			Trabajador	
			Objetivos				Trabajador	
			Capacitación				Trabajador	
			Innovación				Trabajador	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Definición operacional	Técnica/instrumento	Escala	Fuente	Metodología
Alineamiento organizacional	Diseña “escenarios”, de lo que podría ser determinada empresa del futuro. Los escenarios son situaciones que no han sucedido todavía, pero que podría suceder, para lo cual la empresa debe estar preparada para los diferentes escenarios y no ser sorprendida por el futuro. (Bedoya, 2017).	Alineamiento de procesos	Visión	La dimensión alineamiento de procesos se operacionaliza con sus indicadores: visión, misión y alineamiento gerencial. Con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario	Encuesta/Cuestionario	Nominal	Trabajador	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Misión				Trabajador	
		Alineamiento gerencial	Trabajador					
		Vertical	Trabajador					
		Tipos de alineamiento organizacional	Horizontal	La dimensión tipos de alineamiento organizacional se operacionaliza con sus indicadores: horizontal y vertical. Con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario			Trabajador	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la explicación del presente estudio se usó la técnica de la observación directa, “es cuando el investigador toma directamente los datos de la población, sin necesidad de cuestionarios, entrevistadores” (Torres et al., 2018, p.4).

También se aplicó la técnica de la encuesta, que es el “término medio entre la observación y la experimentación. Es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso” (Torres et al., 2015, p.5).

“El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (Hernández et al., 2015, p.217).

3.5. Plan de análisis

Según Ávila & Cáceres (2015) en esta investigación se aplicó la estadística descriptiva para mostrar los resultados implicados en los objetivos de la investigación. Los datos estadísticos de la variable de estudio serán tabulados y procesados en una hoja de cálculo de Excel posterior a ello y de acuerdo a cada fase o etapa del estudio, se utilizarán distintas metodologías y herramientas que permitan justificar cada paso y acción a seguir.

3.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Gestión de Calidad y el Alineamiento Organizacional de las Mypes en el Rubro Boticas de Centro de Ferreñafe, año 2020	¿Qué características tiene la Gestión de la Calidad y el Alineamiento Organizacional en las MYPES en el rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020?	<p>General: Determinar las características de la Gestión de la Calidad y el Alineamiento Organizacional de las MYPES en el rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020</p> <p>Identificar la planificación de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de Boticas de Ferreñafe, Conocer el control y mejora de la calidad en las MYPES del rubro Boticas de Ferreñafe, año 2020.</p> <p>Determinar el alineamiento de procesos en las MYPES del rubro Boticas de Ferreñafe, año 2020</p> <p>Identificar los tipos de alineamiento organizacional en las MYPES rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020.</p>	Según Hernández Sampieri (2014), la investigación por ser descriptiva no registra hipótesis.	Gestión de Calidad	<p>Planificación de la calidad</p> <p>Control y Mejora de la calidad</p> <p>Alineamiento de procesos</p> <p>Tipos de alineamiento organizacional</p>	<p>Planeación estratégica</p> <p>Planeación táctica</p> <p>Planeación operativa</p> <p>Evaluación de la organización</p> <p>Desempeño de los colaboradores</p> <p>Organización de los procesos</p> <p>Objetivos</p> <p>Capacitación</p> <p>Innovación</p> <p>Visión</p> <p>Misión</p> <p>Alineamiento gerencial</p> <p>Vertical</p> <p>Horizontal</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: descriptivo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental, corte transversal</p> <p>POBLACIÓN: muestra 6 MYPE del rubro farmacias de Ferreñafe. -finita</p> <p>MUESTRA: para las dos variables 18 trabajadores</p> <p>TÉCNICA: encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: cuestionario</p>

Elaboración propia

3.7.Principios éticos

El presente estudio tomo aspecto éticos que son esenciales, se realizarán la recolección de datos considerando la población de estudio; la autenticidad en la recolección de datos, serán los recolectados de la fuente, teniendo énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos; se mantendrá confidencialidad en las respuestas a las encuestas aplicadas; considerando la honestidad al momento de realizar el análisis y considerar la veracidad de los resultados, manteniendo en anónimo la identidad los partícipes y respeto al encuestado protegiendo la información recogida sin calificar los datos recopilados. (ULADECH Católica,2019)

Confidencialidad: Se respetó este derecho, pues afirmamos que la información recibida por cada uno de los participantes en las encuestas no tiene ningún tipo de conflictos de interés, por lo que la encuesta realizada fue anónima para poder prevenir algún inconveniente o incomodidad, por parte de los clientes y trabajadores de cada MYPE (ULADECH Católica,2019).

Confiabilidad: La presente investigación cuenta con las consultas de diferentes autores, lo que significa que la información presentada es segura y exacta; además la encuesta realizada a los clientes y trabajadores muestra resultados verídicos, respetando la opinión de cada uno de ellos (ULADECH Católica,2019).

Consentimiento informado: Se garantiza que las personas que participaron de la encuesta accedieron a esta voluntariamente, con la intención de poder participar en la investigación, pero primero se les brindo la información específica de los objetivos que tiene este proyecto (ULADECH Católica,2019).

Respeto a la persona humana: Desde el principio de la investigación se respetó la dignidad humana de todos los autores (as) mencionados, sin distinción de

raza, sexo, posición económica y social, pues cada dato, comentario o información proporcionada fue considerada provechosa (ULADECH Católica,2019).

Derecho a retirarse: Los trabajadores y usuarios que fueron participantes de la investigación aún luego de aceptar ser parte de la encuesta tuvieron el derecho y la opción de retirarse si así lo deseaban, sin ningún tipo de afectación (ULADECH Católica,2019).

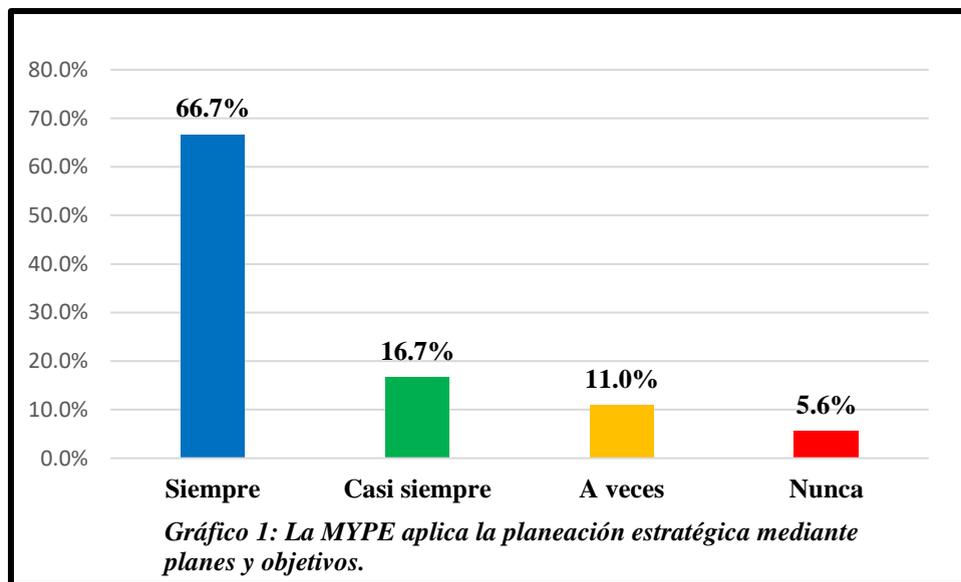
IV. RESULTADOS

Primer Objetivo Específico: Identificar la planificación de la calidad de las MYPES en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.

Tabla 3: La MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,6
A veces	2	11,0
Casi siempre	3	16,7
Siempre	12	66,7
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores

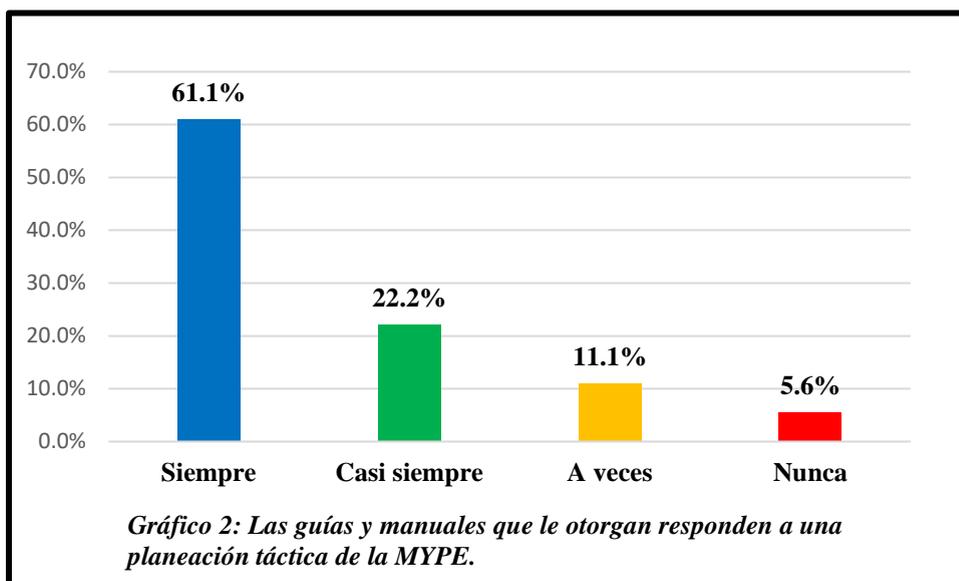


En la tabla 3 y gráfico 1 denominadas “La MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos” se observa que 66,7% de los trabajadores opinan que la MYPE siempre aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos, 16,7% opinan casi siempre; 11,0% opinan a veces; 5,6% de los trabajadores opinan nunca.

Tabla 4: Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,6
A veces	2	11,1
Casi siempre	4	22,2
Siempre	11	61,1
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores

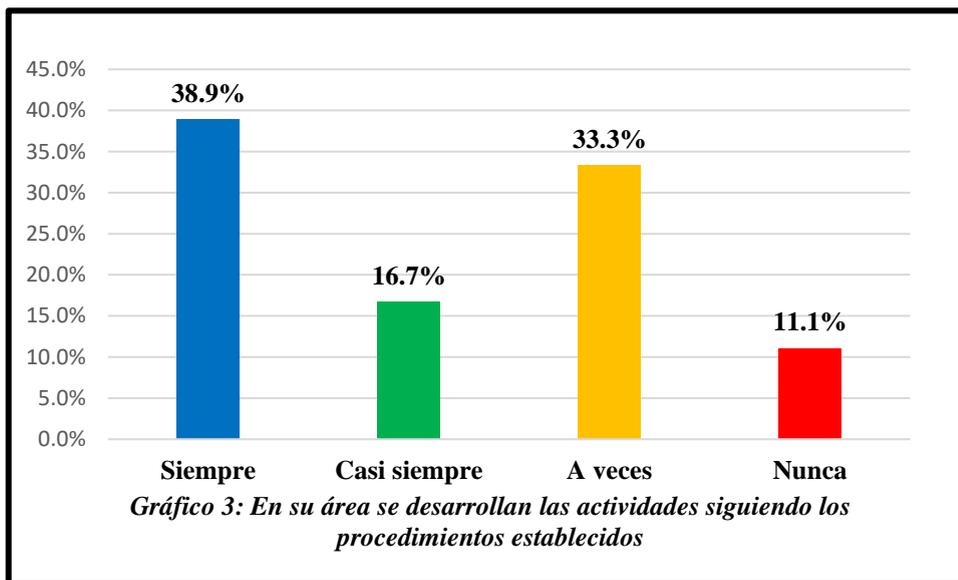


En la tabla 4 y gráfico 2 denominadas “Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE” se observa que 61,1% de los trabajadores opinan que en la MYPE siempre las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica; 22,2% opinan casi siempre; 11,1% opinan a veces; 5,6% de los trabajadores opinan nunca.

Tabla 5: En su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	11,1
A veces	6	33,3
Casi siempre	3	16,7
Siempre	7	38,9
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores



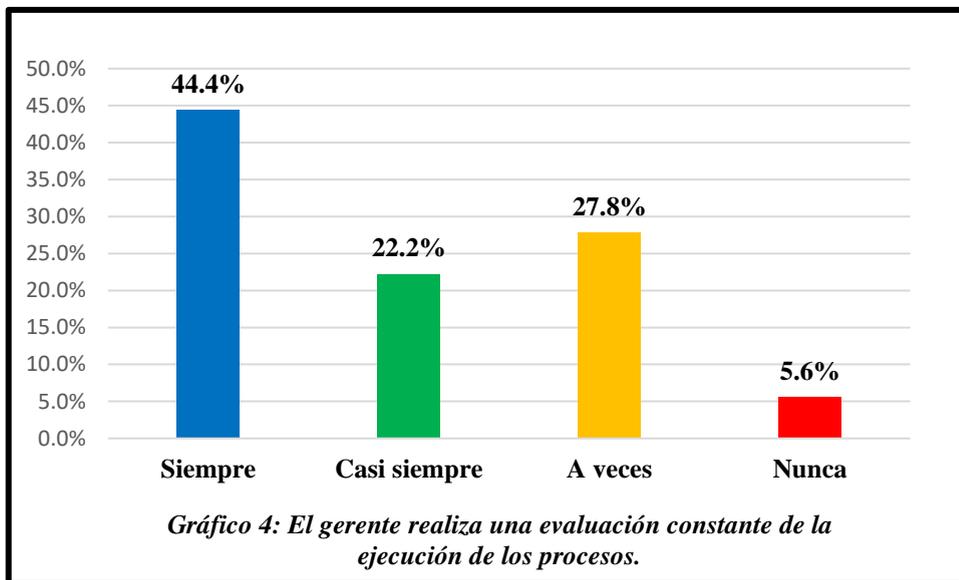
En la tabla 5 y gráfico 3 denominadas “En su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos” se observa que 38,9% de los trabajadores opinan que siempre en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos, 33,3% opinan a veces; 16,7% opinan casi siempre; 11,1% opinan nunca.

Segundo Objetivo Específico: Conocer el control y mejora de la calidad en las MYPES en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.

Tabla 6: El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,6
A veces	5	27,8
Casi siempre	4	22,2
Siempre	8	44,4
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores

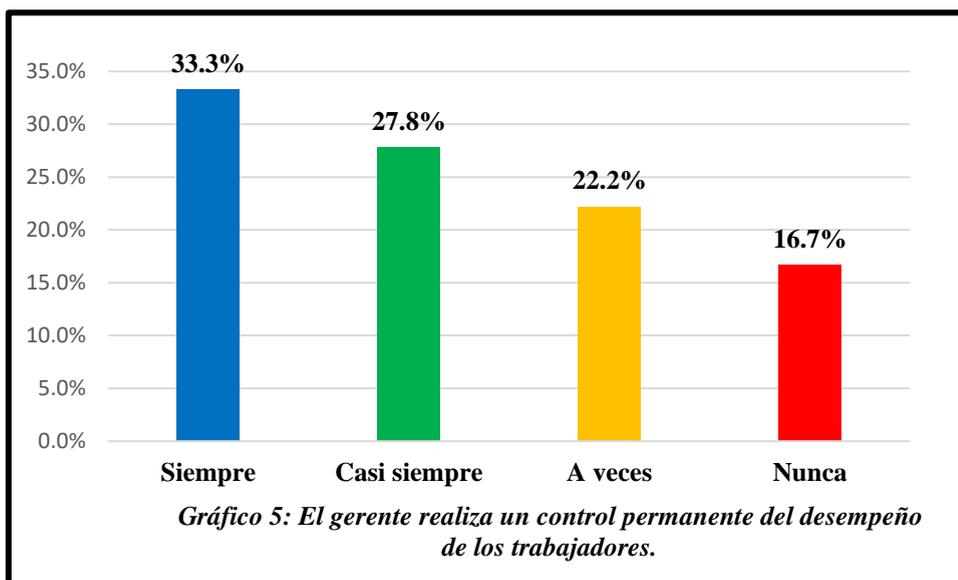


En la tabla 6 y gráfico 4 denominadas “El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos” se observa que 44,4% de los trabajadores opinan que el gerente siempre realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos., 27,8% opinan a veces; 22,2% opinan casi siempre; 5,6% opinan nunca.

Tabla 7: El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	16,7
A veces	4	22,2
Casi siempre	5	27,8
Siempre	6	33,3
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores

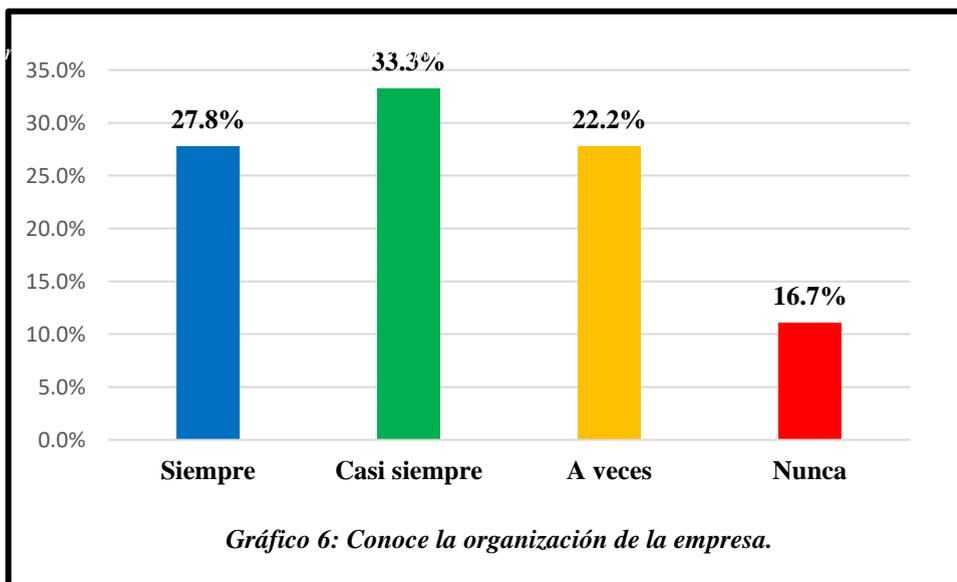


En la tabla 7 y gráfico 5 denominadas “El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores” se observa que 33,3% de los trabajadores opinan que el gerente siempre realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores; 27,8% opinan casi siempre; 22,2% opinan a veces; 16,7% de los trabajadores opinan nunca.

Tabla 8: Conoce el organización de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	16,7
A veces	4	22,2
Casi siempre	6	33,3
Siempre	5	27,8
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores a los trabajadores

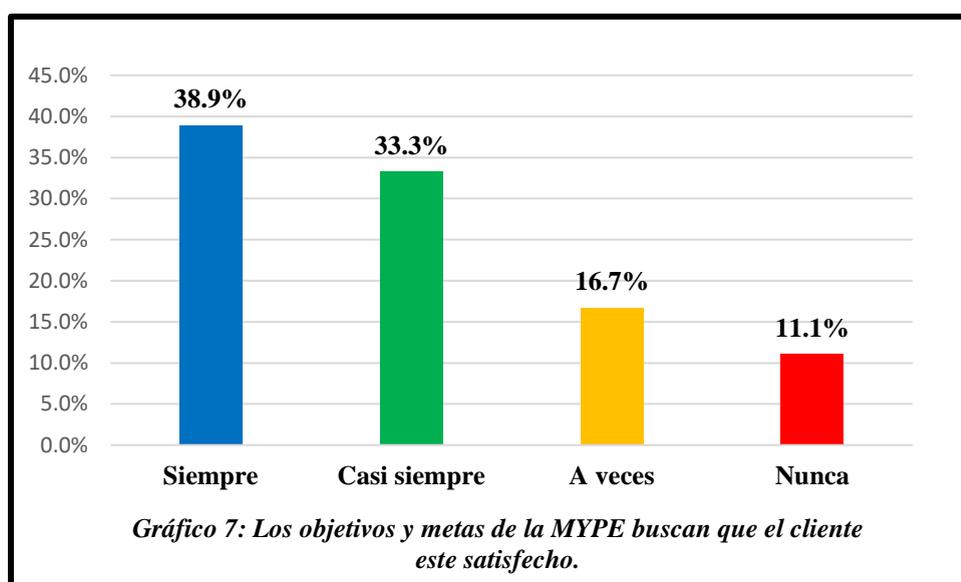


En la tabla 8 y gráfico 6 denominadas “Conoce la organización de la empresa” se observa que 33,3% de los trabajadores opinan que casi siempre conocen la organización de la empresa, 27,8% opinan siempre; 22,2% opinan a veces; 16,7% opinan que nunca.

Tabla 9: Los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	11,1
A veces	3	16,7
Casi siempre	6	33,3
Siempre	7	38,9
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores

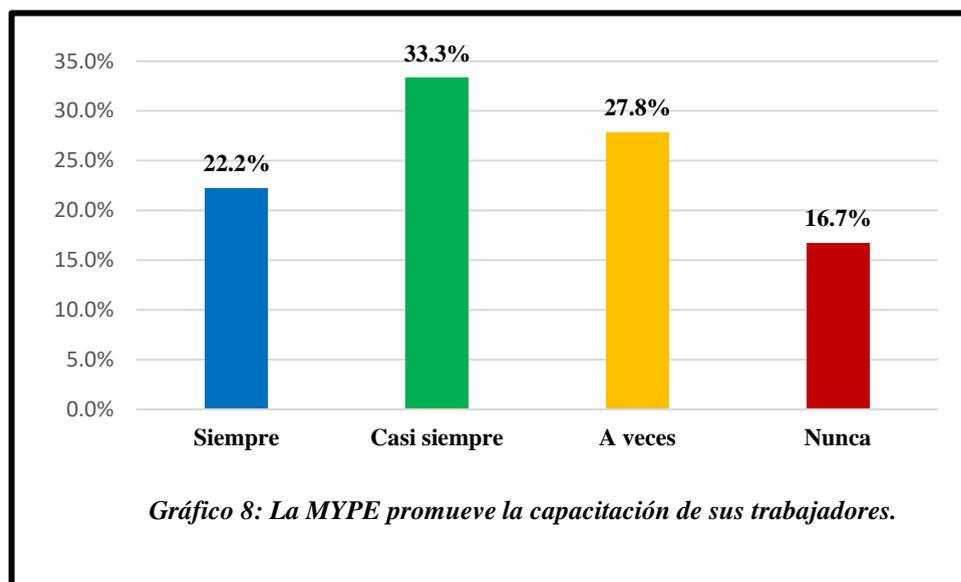


En la tabla 9 y gráfico 7 denominadas “Los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho” se observa que 38,9% de los trabajadores opinan que los objetivos y metas de la MYPE siempre buscan que el cliente este satisfecho, 33,3% opinan casi siempre; 16,7% opinan a veces; 11,1% opinan nunca.

Tabla 10: La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	16,7
A veces	5	27,8
Casi siempre	6	33,3
Siempre	4	22,2
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores

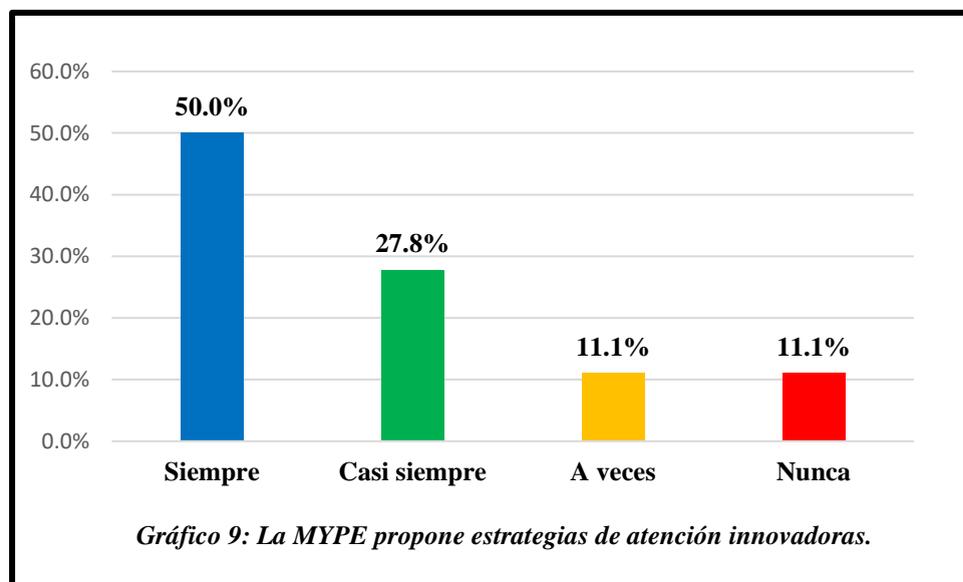


En la tabla 10 y gráfico 8 denominadas “La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores” se observa que 33,3% de los trabajadores opinan que la MYPE casi siempre promueve la capacitación, 27,8% opinan a veces; 22,2% opinan siempre; 16,7% opinan casi nunca.

Tabla 11: La MYPE propone estrategias de atención innovadoras.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	11,1
A veces	2	11,1
Casi siempre	5	27,8
Siempre	9	50,0
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores



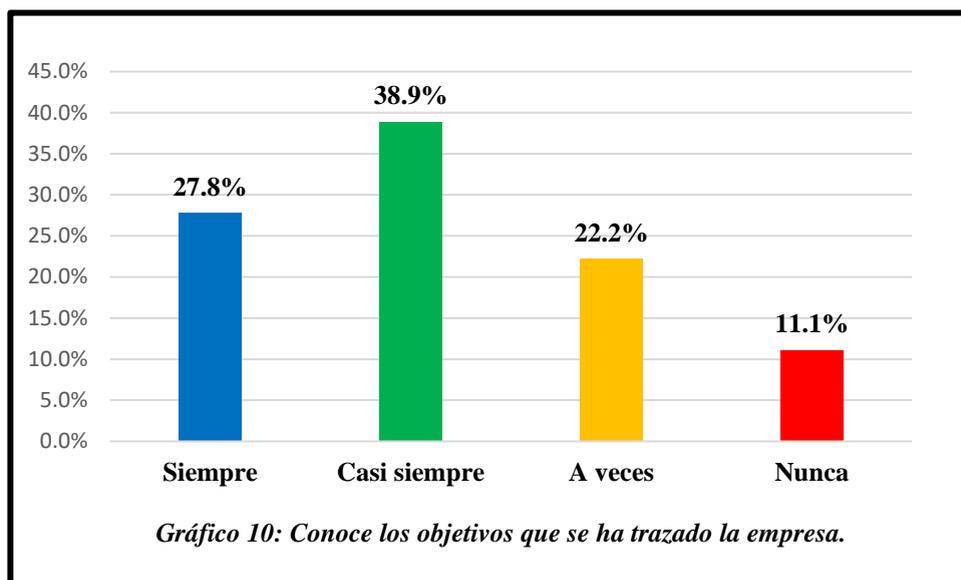
En la tabla 11 y gráfico 9 denominadas “La MYPE propone estrategias de atención innovadoras” se observa que 50,0% de los trabajadores opinan que la MYPE siempre propone estrategias de atención innovadoras, 27,8% opinan casi siempre; 11,1% opinan a veces; 11,1% opinan nunca.

Tercer Objetivo Específico: Identificar el alineamiento de procesos de las MYPES en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.

Tabla 12: Conoce los objetivos que se ha trazado la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	11,1
A veces	4	22,2
Casi siempre	7	38,9
Siempre	5	27,8
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores

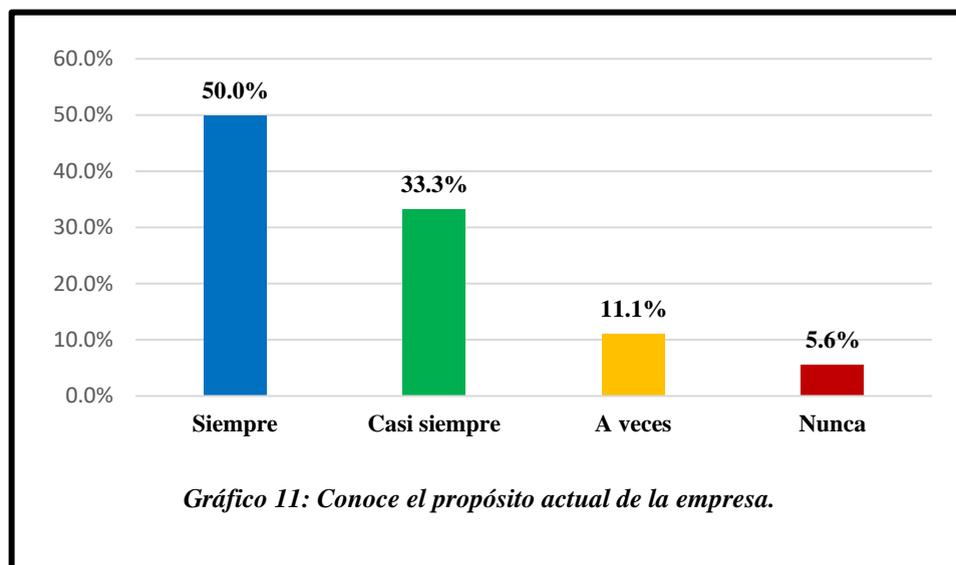


En la tabla 12 y gráfico 10 denominadas “Conoce los objetivos que se ha trazado la empresa” se observa que 38,9% de los trabajadores opinan casi siempre conocen los objetivos que se ha trazado la empresa, 27,8% opinan siempre; 22,2% opinan a veces; 11,1% de los trabajadores opinan nunca.

Tabla 13: Conoce el propósito actual de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,6
A veces	2	11,1
Casi siempre	6	33,3
Siempre	9	50,0
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

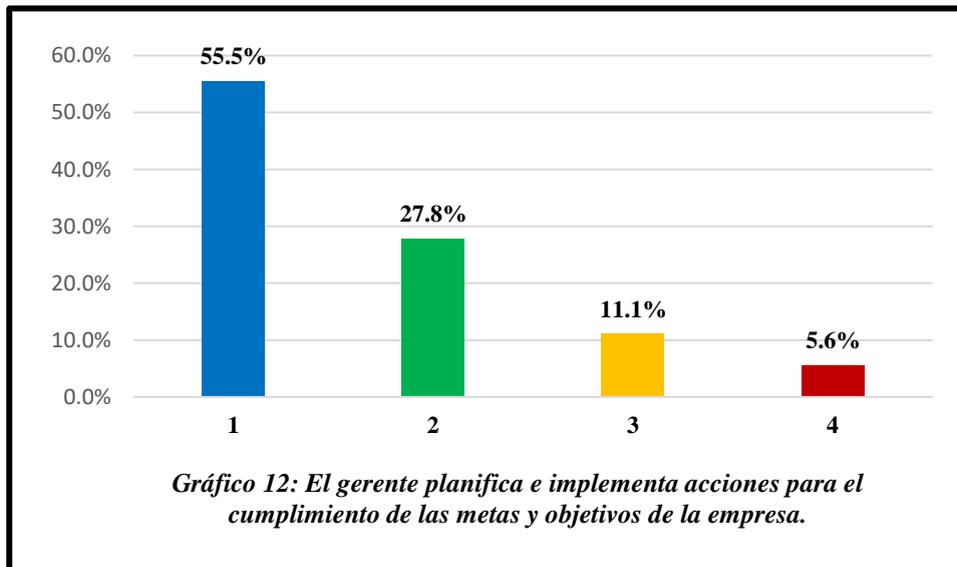


En la tabla 13 y gráfico 11 denominadas “Conoce el propósito actual de la empresa” se observa que 50,0% de los trabajadores opinan que siempre conocen el propósito actual de la empresa, 33,3% opinan casi siempre; 11,1% opinan a veces; 5,6% opinan nunca.

Tabla 14: El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,6
A veces	2	11,1
Casi siempre	5	27,8
Siempre	10	55,5
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado



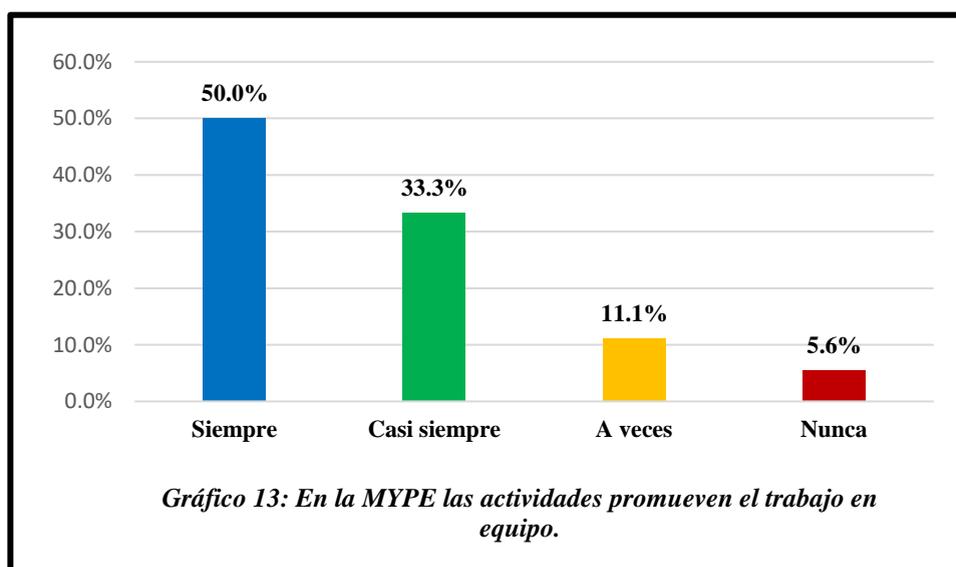
En la tabla 14 y gráfico 12 denominadas “El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa” se observa que 55,5% de los trabajadores opinan que el gerente siempre planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, 27,8% opinan casi siempre; 11,1% opinan a veces; 5,6% opinan casi nunca.

Cuarto Objetivo Específico: Identificar los tipos de alineamiento organizacional en las MYPES rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020

Tabla 15: En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,6
A veces	2	11,1
Casi siempre	6	33,3
Siempre	9	50,0
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

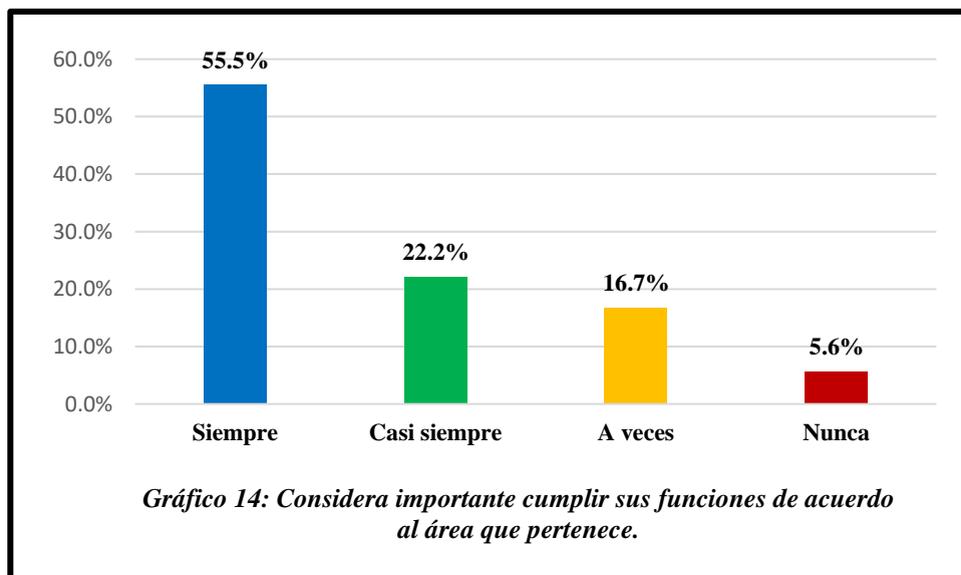


En la tabla 15 y gráfico 13 denominadas “En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo” se observa que 50,0% de los trabajadores opinan que en la MYPE siempre se promueven el trabajo en equipo, seguido del 33,3% opinan casi siempre; 11,1% opinan a veces; 5,6% opinan casi nunca.

Tabla 16: Considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,6
A veces	3	16,7
Casi siempre	4	22,2
Siempre	10	55,5
Total	18	100,0

Fuente: Instrumento aplicado



En la tabla 16 y gráfico 14 denominadas “Considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece” se observa que 55,5% de los trabajadores opinan que siempre consideran importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece, 22,2% opinan casi siempre; 16,7% opinan a veces; 5,6% opinan nunca.

Análisis de resultados

Primer objetivo específico: Identificar la planificación de la calidad de las MYPEs en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.

Tabla 3 denominada “La MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos”, 66,7% de los trabajadores opinan que la MYPE siempre aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos y 16,7% opinan que casi siempre la MYPE siempre aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos; resultado cercano con Carrasco y Huanca (2015) quien en su investigación, concluyó que las empresas tienen conocimiento de la importancia que tiene ejecutar diferentes proyectos con el desarrollo estratégico, también desconocen la manera de poder organizarse para que todos puedan contribuir y cumplir de manera exitosa con las metas u objetivos de la empresa. Por otra parte, Reyes (2019) mencionó que la planificación permite a las organizaciones lograr acciones de calidad, así como estrategias de manera que se cumplan los mismos.

En la Tabla 4 denominada “Las guías y manuales que le otorga responden a una planeación táctica de la MYPE” se encontró que el 61,1% de los trabajadores opinan que las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica; 22,2% de los trabajadores opinan que las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica; resultado cercano con Carrasco y Huanca (2015) quien en su investigación concluyó que la atención del cliente depende los lineamientos estratégicos por ello se planifican y definen sus actividades con el fin de cumplir sus metas. Por otra parte, Mora (2015) indica que la planificación de los objetivos permite conocer las necesidades de los clientes.

En la Tabla 5 denominada “En su área se desarrollan las actividades siguiendo

los procedimientos establecidos” se encontró que el 38,9% de los trabajadores opinan que siempre en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos, mientras que 33,3% de los trabajadores opinan que a veces en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos, resultado cercano con Aliaga (2017) quien en su investigación concluyó que las políticas que rigen las actividades, pues se diseñan estrategias como la atención a los clientes y la capacitación de las personas encargadas en atender a los clientes, así como el control del tipo de atención que se brinda. Por otro lado, Mora (2015) menciona que las políticas propias de la empresa, permiten establecer actividades adecuada para la atención al cliente.

Segundo objetivo específico: Conocer el control y mejora de la calidad en las MYPEs en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020

En la Tabla 6 denominada “El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos” se determinó que 44,4% de los trabajadores opinan que el gerente siempre realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos y 27,8% de los trabajadores opinan que el gerente a veces realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos, resultado cercano con Bastidas (2015) quien en su investigación concluyó que la evaluación constante induce a la implementación de sistema de mejora en la gestión de farmacias y la dispensación de medicamentos lo que permite lograr servicios farmacéuticos de calidad. Reyes (2019) indica que la importancia de la evaluación en la organización hace que se preocupen por mejorar y acercarse cada vez más a lo que el cliente requiere.

En la Tabla 7 denominada “El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores” se determinó que 33,3% de los trabajadores opinan

que el gerente siempre realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores; 27,8% de los trabajadores opinan que el gerente casi siempre realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores, resultado cercano con Rubio (2016) quien en su investigación concluyó que el control del desempeño es importante para dar una atención de la calidad, con el fin de la satisfacción del cliente. Por otro lado, Pérez y Gardey (2016) indican que la gestión de la calidad está dirigido a la optimización de la eficacia del servicio.

En la Tabla 8 denominada “Conoce el organización de la empresa”, se observa que 33,3% de los trabajadores indican que casi siempre conoce la organización de la empresa; mientras que 27,8% de los trabajadores indican que siempre se conoce la organización de la empresa; resultado cercano con Gómez (2018) quien en su investigación concluyó que las empresas deben tener conocimiento de la importancia de ejecutar diferentes proyectos con el desarrollo estratégico, dado que es la manera de poder organizarse para que todos puedan contribuir y cumplir de manera exitosa con las metas u objetivos de la empresa. Por otro lado, Reyes (2019) indica que la evaluación de la organización es un requisito para medir la eficacia y el rendimiento de la Gestión de Calidad.

En la Tabla 9 denominada “Los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho” se observa que 38,9% de los trabajadores indican que los objetivos y metas de la MYPE siempre buscan que el cliente este satisfecho, seguido del 33,3% de los trabajadores indican que los objetivos y metas de la MYPE casi siempre buscan que el cliente este satisfecho. Resultado cercano con Urbina (2016) quien en su investigación concluyó que las políticas, programas y estrategias permiten que el desarrollo de actividades cotidianas, de manera organizada lo que hace que se

cumplan los objetivos organizacionales. Por otro lado, Reyes (2017) indica que las empresas que implementan objetivos en la gestión de calidad necesitan delimitar eficientes objetivos de calidad, tiene como base la política de calidad de la empresa, pues por medio de estos se planificarán los esfuerzos para que la organización logre la mejora de calidad.

En la Tabla 10 denominada “La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores” se muestra que 33,3% de los trabajadores opinan que la MYPE casi siempre promueve la capacitación, seguido del 27,8% de los trabajadores opinan que la MYPE a veces promueve la capacitación. Resultado cercano con Aliaga (2017), quien en su investigación concluyó que la capacitación del personal es importante para una buena calidad de atención. Así mismo, Por otro lado, Reyes (2019) mencionó que la mejora de la calidad requiere de la organización de los procesos, objetivos, capacitación e innovación.

Tercer objetivo específico: Identificar el alineamiento de procesos de las MYPEs en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.

En la Tabla 11 denominada “La MYPE propone estrategias de atención innovadoras”, se observa que 50,0% de los trabajadores opinan que la MYPE siempre propone estrategias de atención innovadoras, seguido de 27,8% de los trabajadores opinan que la MYPE casi siempre propone estrategias de atención innovadoras. Resultado cercano con Castillo y Tagle (2020), quien en su investigación concluyó que las acciones pueden ser utilizadas y adaptadas por la competencia en un corto plazo, por lo que se asegura que, la innovación es parte de las características de dichas aplicaciones. Por otro lado, Reyes (2017) mencionó que innovar es potencial la capacidad de producción de bienes, servicios, la manera de acercamiento a los clientes,

conjugando una serie de estrategias.

En la Tabla 12 denominada “Conoce los objetivos que se ha trazado la empresa” se observa que 38,9% de los trabajadores opinan que casi siempre conocen los objetivos que se ha trazado la empresa, seguido de 27,8% de los trabajadores opinan que siempre conocen los objetivos que se ha trazado la empresa. Resultado cercano a Zambrano (2017) quien en su investigación concluyó que la empresa debe tener estrategias de alineamiento organización, pues permite que las áreas se relacionen y siguen sus propios objetivos; permite definir las acciones que cada área debe realizar de manera que la empresa pueda cumplir las metas propuestas. Por otro lado, Quezada (2017) menciona que los trabajadores deben de estar alineados y ordenados en el éxito de metas, es decir en los objetivos que se ha trazado la empresa, esto permitirá que exista un compromiso personal y que busca el éxito de los resultados ansiados.

En la Tabla 13 denominada “Conoce el propósito actual de la empresa”, 50,0% de los trabajadores opinan que siempre conocen el propósito actual de la empresa, mientras que 33,3% de los trabajadores opinan que casi siempre conocen el propósito actual de la empresa. Resultado cercano a Chilón quien en su investigación concluyó que el clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con el alineamiento estratégico del personal; pues si los trabajadores evocan la misión, visión, las metas y los objetivos, permitiendo que estos se cumplan. Por otro lado, Reyes (2019) menciona que se deben establecer estrategias de acción, enmarcadas en la visión, misión y valores, permitiendo el logro de objetivos a largo plazo y así la organización adquiera una ventaja competitiva.

En la Tabla 14 denominada “El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa”, se observa que 55,5% de los

trabajadores opinan que el gerente siempre planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, además 27,8% de los trabajadores opinan que el gerente casi siempre planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. Resultado cercano a Zambrano (2017) quien en su investigación concluyó que definir las acciones que cada área debe realizar de manera que la empresa pueda cumplir las metas propuestas. Por otro lado, Peñaherrera, Poveda, Pincay y Vargas (2018) menciona que, el alineamiento gerencial permite determinar, cuáles son los factores críticos de éxito a considerar en su planificación e implementación, con el fin de alinear los esfuerzos para cumplir las metas y objetivos de la empresa.

Cuarto objetivo específico: Identificar los tipos de alineamiento organizacional en las MYPEs rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.

En la Tabla 15 denominada “En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo”, se observa que 44,5% de los trabajadores opinan que en la MYPE las actividades siempre promueven el trabajo en equipo, seguido del 33,3% de los trabajadores opinan que en la MYPE las actividades casi siempre promueven el trabajo en equipo. Resultado cercano con Hernández (2016) quien en su investigación concluyó que el desempeño laboral del personal está relacionado con el trabajo en equipo y liderazgo de los trabajadores. Por otro lado, Valda (2019) menciona que, el pensamiento funcional y la organización empieza un real trabajo en equipo, donde cada área trabaja para lograr metas comunes que todos y cada uno creen que son importantes.

En la Tabla 16 denominada: “Considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece” se observa que 55,5% de los trabajadores opinan que

siempre consideran importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece, seguido del 22,2% de los trabajadores opinan que casi siempre consideran importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece. Resultado cercano a Assen (2015) quien en su investigación concluyó que las acciones emprendidas por los encargados determinan las funciones de las áreas que contribuyen de manera directa con el buen servicio que se ofrece. Por otro lado, Quezada (2017) menciona que los objetivos que se ha trazado la empresa, permitirá que exista un compromiso personal y que busca el éxito de los resultados ansiados, esto a partir de la ejecución de los procedimientos y funciones propias de su área.

V. CONCLUSIONES

Respecto a la planificación de la calidad se identificó de manera relevante que las MYPES aplican planeación estratégica, planeación táctica y planeación operativa. La planeación estratégica a través de ella se establecen objetivos y estrategias eficaces para el logro de las metas; la planeación táctica permite la elaboración de manuales y guías que sirven de horizonte para que se realicen las diferentes actividades, la planeación operativa asegura la ejecución de las tareas y operaciones según los procedimientos establecidos por la empresa y que están orientados hacia la eficiencia y la eficacia.

Respecto al control y mejora de la calidad es relevante la **innovación, evaluación de la organización, objetivos y el desempeño de los colaboradores**: la **innovación** permite estrategias de atención que optimizan la satisfacción del cliente; la **evaluación de la organización** garantiza la eficacia y rendimiento de la gestión de la calidad en las boticas; los **objetivos** permite focalizar la política de calidad en los planes de mejora; **desempeño de los colaboradores** garantiza el buen trato y un buen servicio a los clientes.

Respecto al alineamiento de los procesos se identificó el alineamiento gerencial, la misión y visión. El gerente fomenta acciones, crea ambiente de cultura y promueve el **alineamiento** con el cumplimiento de las metas y objetivos con sentido integrador y de identificación institucional. Así mismo, desarrolla trabajo permanente involucrando a los trabajadores en el propósito de la empresa construyendo personas comprometidas con la **misión** y la **visión**.

En relación al alineamiento organizacional se identificó que las boticas aplican el alineamiento horizontal y el alineamiento vertical. El **alineamiento horizontal** permite que los gerentes organicen las labores de los trabajadores estableciendo sus funciones de manera clara y precisa; además el **alineamiento vertical** promueve el trabajo en equipo garantizando que todos trabajen en la misma dirección con el fin del logro de metas.

VI. RECOMENDACIONES

OBJETIVOS	RECOMENDACIÓN
Identificar la planificación de la calidad de las MYPEs en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.	Establecer programas de sensibilización y e difusión permanente de la Misión y Visión y de los procedimientos de los procesos a sus colaboradores,
Conocer el control y mejora de la calidad en las MYPEs en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020	Formular charlas de capacitación, dando a conocer la organización de la empresa
Identificar el alineamiento de procesos de las MYPEs en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.	Formular charlas de capacitación, dando a conocer la visión de la empresa
Identificar los tipos de alineamiento organizacional en las MYPEs rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.	Fomentar y fortalecer el trabajo en equipo y la comunicación para una mejor integración del personal de la organización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Aliaga, J. (2017). *Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las mypes del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017.* Tesis (Licenciado en Admistración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa.
- Aquije, R. & Canales, C. & Gonzáles, A. & Medel, R. & Morón, J. (2019). *Planteamiento Estratégico para la Industria Farmacéutica.* Tesis (Grado de Magister en Administración de Negocios Globales). Universidad Católica del Perú. Perú.
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del norte CLINIFER Chiclayo - 2015.* Tesis (Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Arellano, H. (2017). *La Calidad en el Servicio como Ventaja Competitiva.* Revista Científica Dominio de las Ciencias, 3(1), 72 - 83.
- Arrelucea, M. y Cosamalón, J. (2015). *La Presencia Afro descendiente en el Perú Siglos XVI - XX.* Lima, Perú: Editorial Servicios Gráficos JMD S.R.L.
- Assen, A. (2015). *Gestión Administrativa y Financiera y su Incidencia en la Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia El Empalme.* Tesis (Licenciada de Ingeniera en Administración Financiera). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.
- Ávila, G. & Cáceres, C. (2015). *Curso de Introducción a la Investigación,* Lima, Perú: Ministerio de Educación – Dirección de Investigación y Documentación

Educativa.

- Balarezo, B. (2015). *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Tesis (Licenciado en Ingeniería de Empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Barragán, N. (2016). *Estructura Organizacional de la Farmacia Popular “El Rosario” para Mejorar el Desempeño Laboral*. Tesis (Título de Ingeniero Comercial con Mención en Administración de la Productividad). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Ecuador.
- Bastidas, B. (2015). *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 (Maestría en Sistemas de Gestión de Calidad). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Bernal, J. (2017). *Influencia entre la Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en la Cadena de Boticas Inkafarma, Chiclayo - 2016*. Tesis (Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo. Perú.
- Bravo, M. & Moreno, C. (2016). *Plan de Mejora Organizacional para la MI PYME Farmacia Arimerid*. Tesis (Título de Licenciado en Administración). Universidad Autónoma del Estado de México. Texcoco, Estado de México.
- Carrasco, N. y Huanca, A. (2015). *Calidad en las Empresas del Sector Comercio Farmacéutico de la Provincia del Cusco*. Tesis (Maestría en Administración Estratégica de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Castillo, V. (2016). *Propuesta de Plan Estratégico Organizacional para Incrementar la Participación en el Mercado de la Droguería DMedina EIM S.A.C*. Tesis

- (Título de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ingeniería. Perú.
- Castillo, M y Tagle, T. (2020) *Análisis de la Generación de Valor Organizacional a partir del Alineamiento: Estudio de las empresas de reparto (delivery) de comida en Lima Metropolitana*. Tesis (Licenciada en Gestión Empresarial). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Camisón, C. & Cruz, S. González, T. (2006). *Gestión de la ciudad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Madrid, España: Pearson Educación, S.A.
- Cantón, I. (2010). *Introducción a los Procesos de Calidad*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio de Educación, 8(5).
- Carro, J. & Carro, J. (2018). *La Inteligencia empresarial y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000*. Ciencias de la Información Vol. (39), 31 – 41.
- Castellana, C. (2015). *Oficina de farmacia*. España: Editorial Paraninfo.
- Chang, J. (2015). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Tesis (Licenciatura en Economía Empresas). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Chappa, M. (2016). *Caracterización de Gestión de Calidad y Sostenibilidad Empresarial de las Mypes en el rubro comercio del Centro Comercial Boulevard de Chiclayo año 2016*. Tesis (Licenciada en Administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Chilón, R. (2016). *Clima organizacional y el Alineamiento Estratégico en los Trabajadores Administrativos y Asistenciales de la Clínica Good Hope, Lima, 2016*. Tesis (Maestría en Salud Pública). Universidad Peruana Unión. Perú.
- Coaguila, A. (2017). Propuesta de Implementación de un Modelo de Gestión por

- Procesos y Calidad en la Empresa O &C Metals S.A.C. Tesis (Licenciado Ingeniero Industrial). Universidad Católica San Pablo. Perú.
- Díaz, K. & Lloclla, C. (2019). *Calidad de Servicio para Fidelizar al Cliente Externo de la Botica Econosalud, Chiclayo – 2017*. Tesis (Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán. Perú
- Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (2018). *Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) Aseguramiento de la Calidad*. Perú: Ministerio de la Salud.
- Gómez, R. (2018). *Análisis de Alineación Estratégica para el Desarrollo de Proyectos de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de la Ciudad de Montería*. Tesis (Título en Magister en Gerencia de Proyectos). Cartagena de Indias: Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Guerrero, D. (2016). *Planificación, Aseguramiento y Control de la Calidad del Proyecto*. Tesis (Licenciado en Ingeniería Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura. Perú.
- Gutiérrez, L. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Consumidores en las Boticas del Asentamiento Humano José Carlos Mariátegui en el Distrito de SJL en el año 2015*. Tesis (Título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad César Vallejo. Perú.
- Heras, I (2015). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV*. España: Universidad de Deusto.
- Hernández, R. & Fernández, C. Baptista, M. (2015). *Metodología de la Investigación*, Distrito Federal de México, México: A Subsidiary of The McGraw – Hill Companies, Inc.

- Hernández, Z. (2016). *La Cultura Organizacional y su Relación con el Desarrollo Laboral en el Área de Cirugía del Hospital I Naylamp – Chiclayo*. Tesis (Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Jarama, R. (2015). *Clima Organizacional y Alineamiento Estratégico de los Trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2014*. Tesis (Grado Académico de Magíster en Administración de Recursos Humanos). Universidad Peruana Unión. Perú.
- Jiménez, Y. (2015). *Plan de estrategias para mejorar la atención al paciente interno en la Clínica Provida de Chiclayo – 2015*. Tesis (Pre grado en administración). Universidad César Vallejo, Perú.
- Kurtz, D. (2015). *Marketing Contemporáneo*. (15ava ed.). Ciudad de México: Editorial Boone & Kurtz.
- León, J. (2016). *Estrategias para establecer una Cultura de Calidad de Servicio al Cliente en la Farmacia Farmaclip C.A*. Tesis (Título de Especialista en Gerencia Estratégica de Negocios para la Industria Farmoquímica, alimentaria y Cosmética). Universidad Central de Venezuela. Venezuela.
- López, G. & Núñez, E. & Saavedra, G. & Villanueva, A. (2016). *Estrategia de diferenciación empleada por la Farmacia y Boticas independientes frente a la amenaza y crecimiento de las cadenas de boticas en Lima y Callao*. Tesis (Para obtener la Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.
- González, M., Javier, J. y Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de Planeación Estratégica*. España. Editorial Díaz de Santos.
- Montenegro, L. (2018). *Opiniones de Satisfacción en Usuarios de Farmacias y Boticas*

- *Chiclayo. Perú*. Tesis (Grado Académico de Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las Personas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Montoya, S y Valdivia, S. (2019). *Alineamiento Organizacional para el Cumplimiento de los objetivos comerciales de la empresa Buró Principal de Partners de la ciudad de Trujillo, 2019*. Tesis (Para obtener la Licenciatura). Universidad César Vallejo. Perú.
- Mora, E. (2015). *Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá*. Revista Estudios Generales. Colombia, 31(134), 79 – 87.
- Morales, O., Barrera, A., Rodríguez, M.; Romero, C. & Távora, R. (2015). *Modelo de Gestión de la Innovación para los Gobiernos Locales del Perú*. Ediciones ESAN. Perú.
- Morelos, J. & Fontalvo, T. & Vergara, J. (2013). *Incidencia de la Certificación ISO 9001 en los Indicadores de Productividad y Utilidad Financiera de Empresas de la Zona Industrial de Mamonal en Cartagena*. Estudios Gerenciales Vol. (29), 99 – 109.
- Nery, S. Celaya, R. y Prado, C. (2018). *Análisis de Teorías y la Nueva Era de las Organizaciones: Adaptándose al nuevo ser humano*. Revista Universidad & Empresa. 21(37). Bogotá.
- Osorio, J. Díaz, E. y Garro, K. (2010). *Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000*. Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia, (53), 119-127.

- Peña, A. (2015). *Plan de Negocio para la Creación de una Farmacia y Novedades San Miguel en el Ejido de Púcten, Municipio de Othón P. Blanco*. Tesis (Licenciado en Gestión Empresarial). Tecnológico Nacional de México. México.
- Rubio, R. (2016). *La gestión de Calidad Relacionado con el Servicio de Atención al Cliente en la Consulta Externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*. Tesis (Grado de Magíster en Administración). Universidad Católica de los Ángeles Chimbote. Perú
- Salazar, C. (2017). *La Motivación Laboral y su Incidencia en la Calidad del Servicio en el Sector Micro empresarial*. Tesis (Licenciado en Gestión empresarial). Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
- Saldaña, M. (2017). *Calidad de Servicio y Gestión de Quejas y Reclamos en el Área de Atención al Cliente de la Cadena de Boticas Inkafarma sede Quilca – Callao 2017*. Tesis (Título Profesional de Licenciada en Administración). Perú: Universidad César Vallejo.
- Sandoval, S. & Valderrama, J. (2017). *Propuesta de un Sistema de Gestión Estratégica de Costos como Herramientas para la Toma de Decisiones Gerenciales en la Cadena de Boticas Econosalud en el Periodo Enero – Mayo del año 2015*. Tesis (Título de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Contabilidad. Perú.
- Tari, J. & Pereira, J. (2012). *Calidad y rentabilidad Análisis del Certificado Q en las Cadenas Hoteleras*. Universidad Businnes Review Vol. (34), 52 – 67.
- Torres, K. (2018). *Métodos de Recolección de Datos para una Investigación*, Ciudad de Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landívar – Facultad de Ingeniería.

- Urbina, A. (2015). *Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Básico Privado Duran de la Ciudad de Ambato en el año 2015*. Tesis (Grado Académico de Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud). Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”. Ecuador.
- Villa, E. & Pons, R. & Bermúdez, Y. (2015). *El alineamiento estratégico y la calidad de la gestión en las universidades*. PROSPECTIVA Una Nueva Visión para la Ingeniería Vol. (12), 21 – 29.
- Zambrano, D. (2017). *Propuesta de una Estrategia de Alineamiento Organizacional para la Empresa Agroindustrias Vida S.A.C*. Tesis (Licenciado en Gestión Empresarial). Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima.

Web Grafía

- Bravo, E. (2018). *Alineamiento Organizacional como elemento de éxito en las empresas*. Edgar Bravo Rentabilidad Integral. Recuperado de <http://edgarbravo.mx/blog/alineamiento-organizacional/>
- Casas, D. (2016). *La importancia de la confianza para aumentar la productividad*. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/la-importancia-la-confianza-aumentar-la-productividad/>
- Castro, K. (2015). *Alineamiento organizacional e índices de gestión para la empresa “Equipfero Ltda.”* Revista de la Universidad de la Salle Ciencia Unisalle, 1(1) Recuperado: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1094&context=administracion_de_empresas
- Chopra, V. (2017). *Aprenda cómo trabajar el alineamiento organizacional*. El Financiero. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/esta-su-empresa-desalineada-aprenda-como-trabajar-el-alineamiento->

[organizacional/IAILTLFQYNCLZPWWWVG3GJHP6U/story/](https://www.ailtlfqnclzpwvvg3gjhp6u/story/)

Dinegro, A. (2017). *El poco uso de la tecnología en MYPES peruanas*. Diario UNO.

Recuperado de <https://diariouno.pe/columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/>

Fontalvo, T. (2012). *Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40*.

Revista Científica Pensamiento y Gestión, (32). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/262781786_Evaluacion_del_impact_o_de_los_sistemas_de_gestion_de_la_calidad_en_la_liquidez_y_rentabilidad_de_las_empresas_de_la_Zona_Industrial_Via_40

García, L. (2017). *Muestreo Probabilístico y no Probabilístico. Teoría*. Gestiópolis.

Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/el-alineamiento-estrategico-clave-en-la-implementacion-del-bsc/>

Instituto Peruano de Economía (2020). *El Sector Retail*. Revista Business, Recuperado

de <https://www.ipe.org.pe/portal/ipe-el-sector-retail/>

Peñaranda, C. (2018). *Informe Económico: El 99% de las Empresas del Sector*

Cultural son MYPES. Revista La Cámara, 06 - 08 Recuperado de https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r840_1/informe%20econ%C3%B3mico.pdf

Pérez, J. & Gardey, A. (2016). *Definición de Control de Calidad*. Definición.

Disponible en: <https://definicion.de/control-de-calidad/>

Perú Retail (2017). *Sector farmacéutico crece pero a tasas más bajas en el Perú*.

Noticias Retail. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/sector-farmacaceutico-crece-pero-a-tasas-mas-bajas-peru/>

- Reyes, E. (2019). *La Trilogía de Juran*. Emprendedor Inteligente. Recuperado de <https://www.emprendedorinteligente.com/trilogia-de-juran/#:~:text=La%20Trilog%C3%ADa%20de%20la%20Calidad,y%20mejora%20de%20la%20calidad.>
- Sánchez, J., Martí, C., Recuero, L., Mejía, M., Gómez, M. & Barreda, D. (2015). Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: Medición, Análisis y Mejora. Recuperado de <https://www.revistadelaofil.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmacia-medicion-analisis-y-mejora/>
- Universidad Católica los Ángeles Chimbote (2019). *Código de Ética para la Investigación*. Chimbote, Perú. Recuperado de: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Vázquez, E. (2018). *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica*. Revista de Salud Pública, 20(2), Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,final%20positivo%20en%20salud%22%203>
- Villanueva (2017). *Nuevos modelos de Organización*. Revista Asociación Española para la Calidad, (2). Recuperado de https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=0760d0a3-d199-4ef8-8151-3f00625a4ab4&groupId=10128

ANEXOS

Cuestionario dirigido al trabajador



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad en las MYPE rubro botica en el distrito de Ferreñafe, año 2020 por ello acudo a Ud. con el fin de que corresponda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Valoración

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

	Valoración				
	1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD					
¿Considera que la MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos?					
¿Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE?					
¿Considera Ud. que en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos?					
CONTROL Y MEJORA DE LA CALIDAD					
¿El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos?					
¿El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores?					
¿Ud. conoce el organigrama de la empresa?					
¿Cree Ud. que los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho?					
¿La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores?					
¿La MYPE propone estrategias de atención innovadoras?					

	Valoración				
	1	2	3	4	5
ALINEAMIENTO DE PROCESOS					
¿Conoce Ud. los objetivos que se ha trazado la empresa?					
¿Conoce Ud. el propósito actual de la empresa?					
¿El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?					
TIPOS DE ALINEAMIENTO					
¿En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo?					
¿Ud. considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece?					

Validación de instrumentos

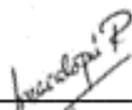
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JESSICA MACALOPU RIMACHI, identificado con DNI 17622343, Licenciado EN MATEMATICA/Magister EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN MATEMÁTICA APLICADA, UNPRG

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por María Felipa Macalopú Inga, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de la Calidad y Alineamiento Organizacional de las MYPES, en el rubro boticas del centro de Ferreñafe, año 2020", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

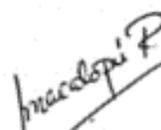
Chiclayo, 26 de junio de 2020



Jessica Macalopú Rimachi
DNI N°17622343

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable gestión de la calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera que la MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos?	X			X		X		X
¿Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE?	X			X		X		X
¿Considera Ud. que en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos?	X			X		X		X
¿El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos?	X			X		X		X
¿El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores?	X			X		X		X
¿Ud. conoce el organigrama de la empresa?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho?	X			X		X		X
¿La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores?	X			X		X		X



Jessica Macalopú Rimachi
17822343

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable alineamiento organizacional	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiéscente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Conoce Ud. los objetivos que se ha trazado la empresa?	X			X		X		X
¿Conoce Ud. el propósito actual de la empresa?	X			X		X		X
¿El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?	X			X		X		X
¿En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo?	X			X		X		X
¿Ud. considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece?	X			X		X		X



 Jessica Macalopú Rimachi
 DNI N°17622343

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JUAN ZAPATA SANDOVAL, identificado con DNI 16455600, MAESTRO EN CIENCIAS, con mención en DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos:

Para la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos, elaborado por María Felipa Macalopú Inga, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de la Calidad y el Alineamiento Organizacional de las MYPES, en el rubro boticas de centro de Ferreñafe, año 2020", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chiclayo, 22 de junio de 2020



JUAN ZAPATA SANDOVAL
CLAD N° 02580

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable gestión de la calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera que la MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos?	X			X		X		X
¿Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE?	X			X		X		X
¿Considera Ud. que en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos?	X			X		X		X
¿El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos?	X			X		X		X
¿El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores?	X			X		X		X
¿Ud. conoce el organigrama de la empresa?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho?	X			X		X		X
¿La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores?	X			X		X		X


 CLAD N° 02880

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable gestión de la calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera que la MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos?	X			X		X		X
¿Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE?	X			X		X		X
¿Considera Ud. que en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos?	X			X		X		X
¿El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos?	X			X		X		X
¿El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores?	X			X		X		X
¿Ud. conoce el organigrama de la empresa?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho?	X			X		X		X
¿La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores?	X			X		X		X

Dr. César J. López Pineda
CLAD N° 02999

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HIPOLITO MACALOPU INGA, identificado con DNI 17414358, Licenciado EN ESTADISTICA/Magister EN ADMINOISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL, UNPRG.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos:

Para la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos, elaborado por María Felipa Macalopú Inga, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de la Calidad y el Alineamiento Organizacional de las MYPES, en el rubro boticas de centro de Ferreñafe, año 2020", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chiclayo, 22 de junio de 2020



HIPOLITO MACALOPU INGA

DNI N°17414358

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable gestión de la calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera que la MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos?	X			X		X		X
¿Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE?	X			X		X		X
¿Considera Ud. que en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos?	X			X		X		X
¿El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos?	X			X		X		X
¿El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores?	X			X		X		X
¿Ud. conoce el organigrama de la empresa?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho?	X			X		X		X
¿La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores?	X			X		X		X



HIPOLITO MACALOPU INGA

DNI N°17414358

VALIDACIÓN

Items relacionados con la variable alineamiento organizacional	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Conoce Ud. los objetivos que se ha trazado la empresa?	X			X		X		X
¿Conoce Ud. el propósito actual de la empresa?	X			X		X		X
¿El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?	X			X		X		X
¿En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo?	X			X		X		X
¿Ud. considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece?	X			X		X		X



HIPOLITO MACALOPU INGA

DNI N°17414358

Matriz de Indicador pregunta

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA				
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE
GESTIÓN DE LA CALIDAD	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	Planeación estratégica	¿Considera que la MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos?	Trabajador
		Planeación táctica	¿Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE?	Trabajador
		Planeación operativa	¿Considera Ud. que en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos?	Trabajador
	CONTROL Y MEJORA DE LA CALIDAD	Evaluación de la organización	¿El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos?	Trabajador
		Desempeño de los colaboradores	¿El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores?	Trabajador
		Organización de los procesos	¿Ud. conoce el organigrama de la empresa?	Trabajador
		Objetivos	¿Cree Ud. que los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho?	Trabajador
		Capacitación	¿La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores?	Trabajador
		Innovación	¿La MYPE propone estrategias de atención innovadoras?	Trabajador
		ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL	ALINEAMIENTO DE PROCESOS	Visión
Misión	¿Conoce Ud. el propósito actual de la empresa?			Trabajador
Alineamiento gerencial	¿El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?			Trabajador
TIPOS DE ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL	Vertical		¿En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo?	Trabajador
	Horizontal		¿Ud. considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece?	Trabajador

Libros de Códigos

Tabla: Gestión de la calidad de las MYPES, rubro boticas centro de Ferreñafe, año 2020

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	Encuestados																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	Planeación estratégica	¿Considera que la MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos?	4	1	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	Planeación táctica	¿Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE?	4	1	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
	Planeación operativa	¿Considera Ud. que en su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos?	1	1	3	4	3	4	4	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5
CONTROL Y MEJORA DE LA CALIDAD	Evaluación de la organización	¿El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos?	3	1	3	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	
	Desempeño de los colaboradores	¿El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores?	4	1	3	4	1	5	4	5	1	3	5	4	3	4	5	5	3	5
	Organización de los procesos	¿Ud. conoce el organigrama de la empresa?	3	1	3	4	1	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4
	Objetivos	¿Cree Ud. que los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho?	4	3	1	4	1	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
	Capacitación	¿La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores?	1	3	3	5	3	4	5	3	1	4	3	4	4	1	5	5	4	4
	Innovación	¿La MYPE propone estrategias de atención innovadoras?	4	3	5	5	1	5	4	5	1	5	3	4	5	5	4	5	4	5
Leyenda: 1 Nunca			2 A veces	3 Casi siempre	4 Siempre															

Tabla: Alineamiento organizacional de las MYPES, rubro botica centro de Ferreñafe, año 2020.

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	Encuestados																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
ALINEAMIENTO DE PROCESOS	Visión	¿Conoce Ud. los objetivos que se ha trazado la empresa?	3	4	5	4	3	1	3	4	1	5	5	4	3	5	4	5	4	4
	Misión	¿Conoce Ud. el propósito actual de la empresa?	1	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5
	Alineamiento gerencial	¿El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?	3	4	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5
TIPOS DE ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL	Vertical	¿En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo?	3	4	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4
	Horizontal	¿Ud. considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece?	3	4	5	4	1	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5

Leyenda:

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 Casi siempre
- 4 Siempre

RESUMEN DEL LIBRO DE CÓDIGOS

		Primer Objetivo Específico: Identificar la planificación de la calidad de las MYPES en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.					
	INDICADOR		NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
TABLA 3	Planeación estratégica	La MYPE aplica la planeación estratégica mediante planes y objetivos.	5.6%	11.0%	16.7%	66.7%	100.0%
TABLA 4	Planeación táctica	Las guías y manuales que le otorgan responden a una planeación táctica de la MYPE..	5.6%	11.1%	22.2%	61.1%	100.0%
TABLA 5	Planeación operativa	En su área se desarrollan las actividades siguiendo los procedimientos establecidos.	11.1%	33.3%	16.7%	38.9%	100.0%
		Segundo Objetivo Específico: Conocer el control y mejora de la calidad en las MYPES en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.					
TABLA 6	Evaluación de la organización	El gerente realiza una evaluación constante de la ejecución de los procesos.	5.6%	27.8%	22.2%	44.4%	100.0%
TABLA 7	Desempeño de los colaboradores	El gerente realiza un control permanente del desempeño de los trabajadores.	16.7%	22.2%	27.8%	33.3%	100.0%
TABLA 8	Organización de los procesos	Conoce el organización de la empresa	11.1%	27.8%	33.3%	27.8%	100.0%
TABLA 9	Objetivos	Los objetivos y metas de la MYPE buscan que el cliente este satisfecho.	11.1%	16.7%	33.3%	38.9%	100.0%
TABLA 10	Capacitación	La MYPE promueve la capacitación de sus trabajadores.	16.7%	27.8%	33.3%	22.2%	100.0%
TABLA 11	Innovación	La MYPE propone estrategias de atención innovadoras.	11.1%	11.1%	27.8%	50.0%	100.0%

Tercer Objetivo Específico: Identificar el alineamiento de procesos de las MYPES en el rubro de boticas de Ferreñafe, año 2020.						
TABLA 12	Visión	¿Conoce Ud. los objetivos que se ha trazado la empresa?	11.1%	22.2%	38.9%	27.8% 100.0%
TABLA 13	Misión	¿Conoce Ud. el propósito actual de la empresa?	5.6%	11.1%	33.3%	50.0% 100.0%
TABLA 14	Alineamiento gerencial	¿El gerente planifica e implementa acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?	5.6%	11.1%	27.8%	55.5% 100.0%
Cuarto Objetivo Específico: Identificar los tipos de alineamiento organizacional en las MYPES rubro de Boticas de Ferreñafe, año 2020						
TABLA 15	Vertical	¿En la MYPE las actividades promueven el trabajo en equipo?	5.6%	11.1%	33.3%	50.0% 100.0%
TABLA 16	Horizontal	¿Ud. considera importante cumplir sus funciones de acuerdo al área que pertenece?	5.6%	16.7%	22.2%	55.5% 100.0%
