

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO: RUBRO BOTICAS-CALLERÍA, PUCALLPA,  
2020**

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

**AUTOR:**

**ARBILDO MALDONADO, CARLOS**

**ORCID: 0000-0002-0514-2556**

**ASESOR**

**VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSDER MOISÉS**

**ORCID: 0000-0002-6167-9323**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2020**

## **TÍTULO DE TESIS**

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro boticas-Callería, Pucallpa, 2020.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Arbildo Maldonado, Carlos

ORCID: 0000-0002-0514-2556

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

-----  
Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

-----  
Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

-----  
Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

## AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme bendecido grandemente y hacer realidad el anhelo de continuar mis estudios, a mi familia por el apoyo incondicional.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por ofrecerme la oportunidad de seguir mis estudios en la carrera al cual elegí, mis docentes por contribuir sus conocimientos y experiencias tan valiosas

Por su orientación y atención a mis consultas sobre metodología, mi agradecimiento al Mg. Crysber Moisés Valdivieso Saravia, por el material facilitado y las sugerencias recibidas

Pero, sobre todo, gracias a mi madre, padre político y mis hermanos, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido, un tiempo robado a la historia familiar. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fortaleza y medios  
suficientes para la realización de esta  
tesis.

De igual manera a mi Madre Rosa Mercedes  
Maldonado Ornetá, quien es mi estímulo de  
superación y que en todo momento estuvo  
conmigo y a Celia Blas de García por haber  
brindado mucho apoyo en mi formación  
personal.

Carlos Arbildo Maldonado

## RESUMEN

La investigación que se presenta tuvo como principal objetivo: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020. Como problemática se planteó las deficiencias existentes en la gestión y los procesos administrativos que afectan la gestión de estas microempresas. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?. Como justificación la importancia que representa para el cliente, la buena administración en las boticas. La metodología se especificó del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. El instrumento contó con 26 preguntas y permitió conocer que los microempresarios en su mayoría son del sexo masculino, adultos, con estudios superiores; los que dirigen boticas que en un 40.0% han sido constituidas como persona natural. Respecto a gestión de calidad, la práctica aún es incipiente porque se halla que 83.3% no realiza encuestas de satisfacción al cliente y carecen de visión y misión, trayendo como consecuencia, poca acción en realizar mejoras en los procesos operativos. Por otra parte, respecto a los procesos administrativos, estos son informales, ya que existen verbalmente mediante órdenes del propietario; se carece de manuales o normas. Finalmente, se concluye que existe la necesidad de seguir un plan de mejora el cual se propone en la presente tesis.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, boticas.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research presented was to establish a proposal for improving administrative processes for quality management of micro and small businesses in the commerce sector: apothecary's stores in the district of Callería, Pucallpa, 2020. As a problem, the existing deficiencies in the management and administrative processes that affect the management of these micro enterprises were presented. For this reason, the following statement was made: Do the micro and small businesses in the commerce sector, in the apothecary's store area of the district of Callería, Pucallpa, 2020, require a proposal for the improvement of their administrative processes for quality management? As a justification, the importance that good administration in the apothecaries represents for the client. The methodology was specified as quantitative, descriptive level and non-experimental design, cross-sectional. The instrument included 26 questions and revealed that the majority of the microentrepreneurs are men, adults, with higher education; those who run apothecaries, 40.0% of whom have been constituted as natural persons. With respect to quality management, the practice is still incipient because it is found that 83.3% do not conduct client satisfaction surveys and lack vision and mission, bringing as a consequence, little action in making improvements in operational processes. On the other hand, with respect to administrative processes, these are informal, since they exist verbally through orders from the owner; there is a lack of manuals or standards. Finally, it is concluded that there is a need to follow an improvement plan which is proposed in this thesis.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, apothecaries.



## CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
III. HIPÓTESIS .....	33
IV. METODOLOGÍA.....	34
4.1 Diseño de investigación .....	34
4.2 Población y muestra .....	35
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.5 Plan de análisis.....	42
4.6 Matriz de consistencia.....	43
4.7 Principios éticos .....	47
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
5.1 Resultados .....	50

5.2	Análisis de resultados.....	56
5.3	Plan de mejora.....	59
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	61
	Anexo 1: Cronograma de actividades .....	66
	Anexo 2: Presupuesto.....	67
	Anexo 3: Consentimiento Informado.....	68
	Anexo 4: Directorio de mypes del rubro pesca y venta de productos acuícolas en el distrito de Callería. ....	69
	Anexo 5. Instrumento de recolección de datos .....	78
	Anexo 6. Hoja de tabulación.....	81
	Anexo 7. Figuras .....	88
	Anexo 8. Prueba turnitin .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas – Callería, Pucallpa. ....	37
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables.....	39
Tabla 3: Matriz de consistencia .....	43
Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.....	50
Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.....	51
Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020. ....	52
Tabla 7: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.” .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Usuarios de farmacias y boticas .....	2
Figura 2: Motivo porque va a una botica.....	3
Figura 3: Esquema del proceso administrativo.....	22
Figura 4:Las etapas o el proceso de la dirección según Münch (2015):.....	25
Figura 5: Etapas del control según Münch, (2015):.....	26
Figura 6. Edad del trabajador.....	88
Figura 7. Género del trabajador .....	88
Figura 8. Grado de instrucción .....	89
Figura 9. Cargo que desempeña.....	89
Figura 10. Tiempo que desempeña su cargo.....	90
Figura 11. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	90
Figura 12. Número de trabajadores.....	91
Figura 13. Tipo de constitución de la empresa .....	91
Figura 14. Tipo de Régimen tributario .....	92
Figura 15. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo .....	92
Figura 16. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	93
Figura 17. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes .....	93
Figura 18. Gerencia y clima laboral.....	94
Figura 19. Se hace uso de herramientas de calidad .....	94
Figura 20. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño .....	95
Figura 21. Se conoce la política de gestión .....	95

Figura 22. Se conoce la misión y visión .....	96
Figura 23. Se guían por un plan negocio .....	96
Figura 24. Se planifica las operaciones de la empresa .....	97
Figura 25. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado .....	97
Figura 26. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente .....	98
Figura 27. Existe organigrama y es difundido .....	98
Figura 28. Existen habilidades directivas .....	99
Figura 29. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones .....	99
Figura 30. Existen mecanismos oportunos de control .....	100
Figura 31. Existen auditorias preventivas .....	100

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las boticas son micro y pequeñas empresas que comercializan medicamentos que son demandados para atender las necesidades de salud de las personas, representan parte del gasto de la canasta básica familiar y es considerado importante dentro del presupuesto de las familias, porque son productos que no son sensibles al precio (por necesidad se adquieren), igual mantienen su demanda, sin embargo existen una gran competencia entre ellas por el elevado números de establecimientos en el país, dejando a sus clientes la posibilidad de elegir la que mejor conviene.

Ubicamos boticas en todas las calles del distrito de Callería y en sus más alejados vecindarios, algunas han conformado cadenas, pero la gran mayoría son independientes. Estos negocios son supervisados por la autoridad de salud, Digemid del Ministerio de Salud, la cual supervisa en aspectos de calidad, vigencia y precio.

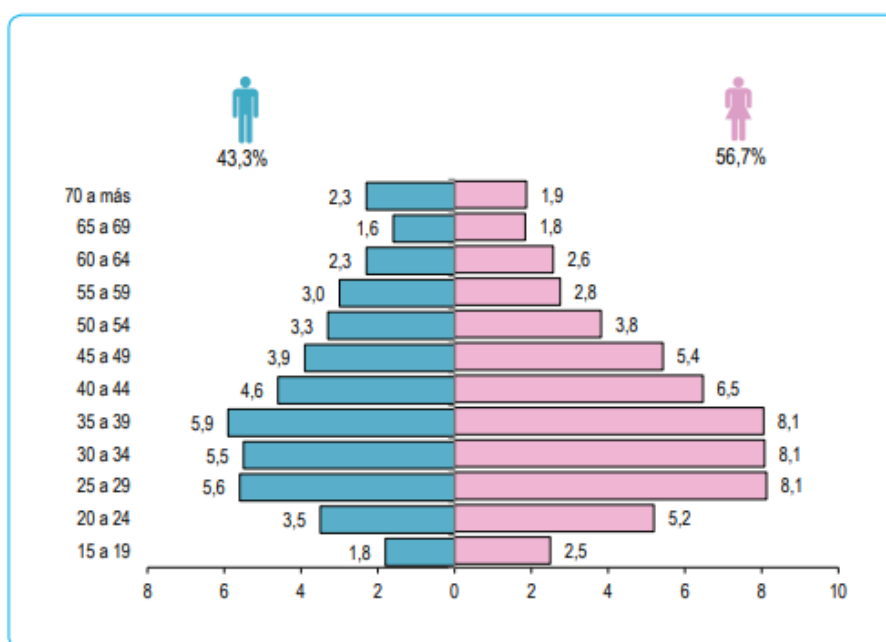
Sin embargo, se observa que un importante número de boticas no brinda un servicio como lo esperan sus clientes, detectándose que se presentan problemas como comercialización de vencimiento de productos, rotura de stock, deterioro de los productos, ventas sin receta, entre otros, que sus propios clientes reportan.

Estos hechos representan características de una gestión que no tiene una apropiada administración, que no tiene una planificación adecuada, existencia de una organización con funciones específicas y responsabilidades, ausencia de dirección o falta de liderazgo que se complica con la falta de control, tan importante, debido al

número de inventarios y sobre todo la función en la sociedad, la cual es proveer medicamentos a sus clientes.

En atención a las características de las boticas, se ha realizado la búsqueda de información, recurriendo a las informaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú, hallando interesante información, como que el 56.7% de los clientes que visitan una botica son mujeres (ver figura 1).

**Figura 1: Usuarios de farmacias y boticas**

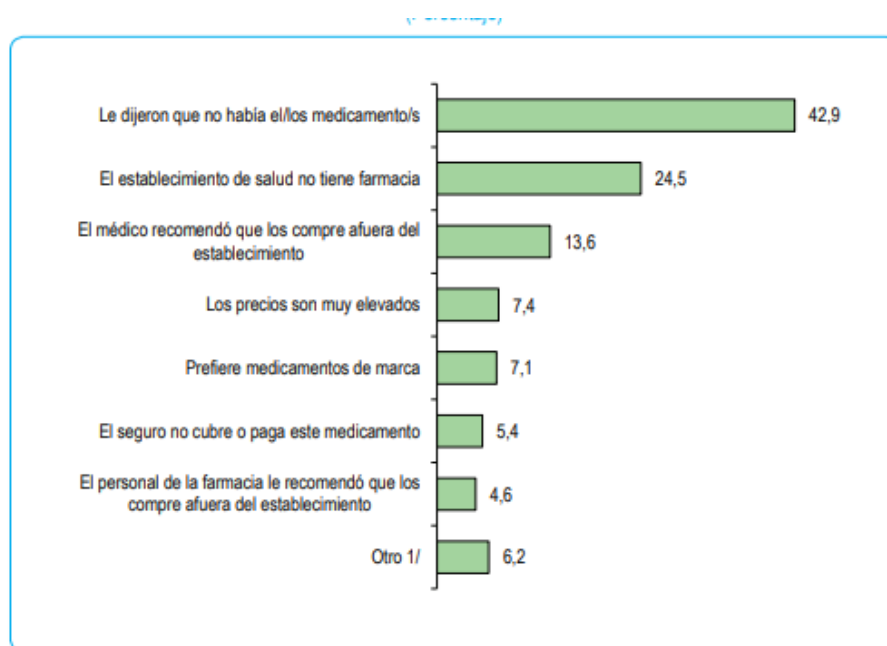


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2014)

Asimismo, se halla también que los usuarios en 38.9% son de nivel de educación secundaria, generalmente va a comprar sin receta 52.3%, a su vez, el 32.1% conoce poco del medicamento que compró y el 58,4% tiene una compra no menor a S/.11.00. Más interesante, del porqué va a una botica es porque no encuentra los medicamentos en el hospital donde se trata.

Esta información es la causa de porqué estos negocios tienen una importante presencia en número en el distrito, pero que en contraparte requieren del conocimiento de gestión para administrar correctamente el negocio de botica.

**Figura 2: Motivo porque va a una botica**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2014)

Las boticas son negocios de fácil acceso a los clientes, esta es la razón por la cual debe ser un establecimiento comercial correctamente constituido, conformado y administrado, a fin de cumplir con el suministro correcto de medicamentos para restaurar la salud de la población, sin embargo, la informalidad en gestión y la ausencia de los procesos administrativos impide alcanzar la misión que se describió, generando desorden y posibles daños a la salud de sus clientes.

Por los motivos expuestos, propusimos el desarrollo de la investigación: “Propuesta de mejora del proceso administrativo y gestión de calidad en la micro y



pequeñas empresas del sector comercio: rubro boticas- Callería, Pucallpa, 2020”, que partió de la problemática que se resume en: ¿las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?. Con este propósito, se planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020 y como objetivos específicos: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020; b) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020; c) Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

La investigación encuentra justificación porque beneficiará en conocimientos administrativos a los microempresarios para lograr una mejor gestión del negocio.

La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y se cumplió los principios de código de ética de la universidad Uladech-Católica.

Como principales resultados la práctica de gestión de calidad es aún es incipiente porque se halla que 83.3% no realiza encuestas de satisfacción al cliente y carecen de visión y misión, trayendo como consecuencia, poca acción en realizar mejoras en los procesos operativos. Por otra parte, respecto a los procesos

administrativos, estos son informales, ya que existen verbalmente mediante órdenes del propietario; se carece de manuales o normas.

Finalmente, se concluye que existe la necesidad de seguir un plan de mejora el cual se propone en la presente tesis.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional:

Bonifaz, A. J. (2018), en su trabajo de investigación “Calidad de Servicio, un Modelo de Gestión competitivo para el sector Farmacéutico”. Para optar el grado de magister en gestión empresarial basado en métodos cuantitativos, en la Universidad Técnica de Ambato. El cual tuvo como objetivo general determinar de qué manera incide la gestión de la calidad de servicio en la competitividad de las cadenas farmacéuticas de la ciudad de Ambato, con el fin de entregar una herramienta de mejora continua a través del estudio de mercado que permita el crecimiento competitivo de la franquicia de Farmacias Cruz Azul. En el cual aplico la metodología de investigación de tipo descriptivo – correlacional. Con el cual se obtuvo resultados datos estadísticos que sirvieron para el análisis de datos para concluir que la variable Calidad de Servicio influye en la competitividad de las farmacias, traducándose como servicio a las dimensiones de tangibilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad; factores descuidados que han desplazado a Farmacias Cruz Azul de la mente del consumidor.

Quinzo, A. C. (2016), en su trabajo de investigación “diseño de un sistema de gestión administrativo - financiero y de control de inventarios para farmacia REX de la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba”, para optar el título de ingeniera de contabilidad y auditoría C.P.A. - Ecuador, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. El cual tuvo como objetivo general diseñar un sistema de Gestión Administrativo - Financiero y de Control de inventarios para la Farmacia REX de la

Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, que contribuya al mejoramiento de procesos Administrativos y financieros, en el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo mixta – descriptiva, en cual dio como resultado una serie de datos estadísticos y se concluyó que la aplicación de los procesos planteados en el trabajo de titulación permitirá al propietario administrar de manera eficaz y eficiente la empresa, además podrá controlar las actividades, pues lo que se busca es satisfacer al cliente y atraer a nuevos compradores. La aplicación del cuadro de mando integral genera un adecuado funcionamiento administrativo y financiero con la finalidad de mejorar los procesos en la empresa disminuyendo tiempos y movimientos. Al aplicar la propuesta se obtendrán mayores beneficios tanto al personal como la imagen de la empresa por lo que orienta de una mejor manera su funcionamiento.

Carpio, K. D. R. (2016), en su trabajo de investigación “Gestión de calidad en la atención de farmacia. Propuesta de un manual para usuarios externos del hospital Teófilo Dávila”. Para optar el grado de magister en gestión pública, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El cual tuvo como objetivo general proponer la implementación de un manual de atención a los usuarios externo, dirigido a los empleados de la farmacia del Hospital Teófilo Dávila, que permita optimizar la calidad del servicio que se ofrece. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cualitativa, los resultados obtenidos fueron datos característicos de los instrumentos, y se concluyó que existe una escasa capacitación y adiestramiento del personal, lo que se refleja en las dificultades que tienen en el trato con los usuarios. También se encontraron contradicciones en las respuestas que se dan, por lo que se percibe que hay una falta de manejo en la atención al usuario. El problema administrativo con respecto al uso de tecnología que no favorece una atención de calidad es uno de los

factores esenciales que se debe resolver urgentemente puesto que es la base para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Urvina (2015) en su trabajo de investigación “Modelo de Gestión de Calidad en el servicio de farmacia del Hospital Básico Privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015”, para optar grado académico de magister en gerencia de los servicios de la salud en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, para optar el grado académico de magister en gerencia de los servicios de la salud. Tuvo como objetivo general elaborar un Modelo de Gestión de la calidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Básico Privado Duran para mejorar la atención al usuario y disminuir pérdidas económicas en el servicio. Aplico una metodología de investigación descriptiva-transversal, con la cual se pudo concluir que el modelo de gestión de calidad para el servicio de farmacia del Hospital Básico Privado Duran se realizó en base en las necesidades requeridas por el mismo con el fin de cubrir con las expectativas de los usuarios y disminuir las pérdidas económicas del servicio; que la ausencia de un modelo de gestión de calidad tiene como consecuencias una mala atención hacia los usuarios siendo reflejada en las encuestas realizadas; que la atención personalizada y especializada a los pacientes del Hospital Básico Privado Duran no cumple en la mayoría de ocasiones, lo que afecta gravemente la calidad de atención; que las pérdidas económicas en el servicio de farmacia se deben a que no se dispone de un sistema informático que contenga el stock de la medicación y de los insumos, siendo este muy importante ya que mediante stock podemos saber qué cantidad de medicamentos tenemos y conocer cuándo se debe realizar una adquisición; el disponer de toda la medicación es un factor muy importante que influye tanto en la satisfacción del usuario como en las perdidas económicas, debido

a que si no se dispone de cierta medicación de una receta el usuario tendrá que conseguir por su cuenta en otra farmacia, y por lo tanto ocasionará que disminuyan los ingresos económicos en el servicio; el modelo de gestión de calidad comprende tanto las indicaciones de cómo se debe tener la farmacia en cuanto a su distribución, almacenamiento y dispensación, así como la atención que se le debe brindar a los usuarios para que estos se sientan satisfechos; se propuso este modelo de gestión de calidad al Hospital Básico Privado Durán para que se dé la implementación del mismo en los próximos años.

Mazacón, QF. W. R. (2015). Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un diagnostico situacional de los procesos de la farmacia del hospital IESS BABAHOYO. Para optar el grado de maestría de gerencia en servicio de la salud, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. El cual tuvo como objetivo general elaborar un plan de mejoras administrativas para brindar un servicio de calidad y calidez a partir de un Diagnostico situacional de los procesos diarios que se realizan en la Farmacia del Hospital IESS Babahoyo, el cual aplico la metodología de investigación de tipo exploratoria – descriptivo. El cual se dio como resultado: eficiencia en la atención a los usuarios de los servicios que presta la farmacia del Hospital IESS Babahoyo; optimizar recursos y ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades, de todo el personal que labora dentro de este departamento; reducir el tiempo de espera de nuestros afiliados o usuarios al momento de requerir el servicio farmacéutico; brindar atención demostrando amabilidad, cortesía y por sobre todo compromiso institucional; cumplir con todos los procedimientos y funciones programadas, así como elevar el grado de comunicación entre los Directivos, empleados, personal administrativo, de apoyo, auxiliares y demás empleados que

laboran dentro de este nosocomio. Y se concluyó que los empleados administrativos no cuentan con Manuales de Funciones y Procedimientos Administrativos para ejecutar las tareas asignadas con eficiencia y eficacia; existe un total desconocimiento por parte del personal de farmacia del verdadero valor de un manual de procedimientos, es por ello que no se ha creado la necesidad de desarrollarlo e implementarlo.

En el ámbito nacional:

Vilela, (2019) en su trabajo de investigación “La Gestión de Calidad y el uso de las TIC en la farmacia la Merced del distrito de Bellavista, provincia de Sullana, año 2017”, para optar el grado de bachiller en Ciencias Administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en la farmacia La Merced del Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017, en la cual se aplicó la metodología del tipo no experimental -transversal-descriptivo-cuantitativo, con el cual se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas, a una muestra de 5 trabajadores. Los resultados obtenidos de la Gestión de Calidad: de los trabajadores encuestados la ventaja más resaltante fue que el 100 % indicó que la farmacia al implantar gestión de calidad si muestran mayor profesionalismo, el 80 % que si logran la calidad cuando está posicionada con una buena estrategia en el mercado. Respecto a las TIC: el 80 % señaló que si cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas; el 100 % señalo que si cree que al usar las TIC para hacer simulaciones del producto se podrá saber cómo este es aceptado en el mercado. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que las ventajas que definen los trabajadores de la farmacia son la formalización; porque consideran que

un sistema de gestión de calidad si brinda mayor formalización. La mayoría de trabajadores concuerdan que es importante que la farmacia incursione en el mundo de las TIC; además consideran que las TIC generan ventajas competitivas para vencer a sus rivales.

Soria, R. M. (2018). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio - rubro farmacias y boticas en la ciudad de Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo, 2017”. Para optar el título de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: determinar las principales características de gestión de calidad con el uso del Marketing que se aplican al sector comercio en el rubro Farmacias y Boticas en la ciudad de Aucayacu, Distrito de José Crespo y Castillo, 2017. En la cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo – descriptivo – transversal – no experimental. Y se obtuvo los siguientes resultados: Con respecto a la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las MYPES, el 87% sus representantes dijeron que “SÍ” conocen el término gestión de calidad, el 33% tienen poca iniciativa para implementar una técnica de gestión de calidad, El 87% de sus representantes “SÍ” conocen el término Marketing, el 100%, dijeron que los productos que ofrecen “SÍ” atienden las necesidades de sus clientes, el 80%, mencionaron que no cuentan con una base de datos de sus clientes, el 53% dijeron que el nivel de ventas se encuentra estancado, asimismo, refiere que el 53 % utilizan los anuncios en radios para publicitar su negocio, del mismo modo, manifestaron que el 47 % no cuentan con un personal experto en marketing, y que es por esa razón que no la utilizan, pero de todas maneras el 87 % de los encuestados consideran que el Marketing les ayudaría a mejorar la rentabilidad de su empresa. Y



se concluye que la mayoría manifestaron que las técnicas que utilizan son otras diferentes a las mencionadas en la encuesta, de igual manera la mayoría miden el rendimiento de su empresa mediante la observación, así mismo una minoría de representantes manifestaron que una de las principales dificultades para implementar un plan de gestión de calidad en su empresa se debe a que hay poca iniciativa de parte de su personal. También que los propietarios a pesar de tener un buen grado académico y teniendo conocimiento de la herramienta del marketing no le están dando la importancia debida, es por ello que las ventas se encuentran estancadas en sus empresas.

Delgado (2017) en su trabajo de investigación “Gestión de Calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro farmacia, distrito de Nuevo Chimbote, 2017”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica, la cual tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017, aplicando la metodología de investigación descriptiva – transversal – no experimental, con el cual se obtuvo los siguientes resultados: Que el 61.90% de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años; donde el 76.19% de género masculino; que el 71.43% son los administradores; donde el 80.95% manifiestan que tiene un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 11 años a más; donde el 57.14% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que cuentan con 1 a 5 trabajadores.; donde el 52.38% manifiestan que si conocen el termino gestión de calidad; donde el 52.38% manifiesta que la gestión de calidad si contribuye

a mejorar el rendimiento del negocio; donde el 52.38% si conocen el termino TIC. El 100.00% si cuentan con una computadora en su empresa; donde el 71.43% hacen uso del internet para ejecutar las compras de mercaderías en su empresa; y el 42.86% manifiestan que utilizan las la paginas web para impulsar la venta de sus productos. Y se concluye que la mayoría si tiene conocimiento sobre la gestión de calidad, y que del mismo modo aplican otras técnicas modernas en su empresa, a su vez presentan dificultades en la implementación de la gestión de calidad como el aprendizaje lento, emplea la observación para medir el rendimiento de su personal, consideran que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de la empresa; Por otra parte, conocen las TIC, cuentan con una computadora, su nivel de computación es bueno, hace uso del internet para ejecutar sus compras, utilizan la paginas web para ofrecer sus productos, y finalmente han incrementado sus ventas gracias al uso de las TIC. Así mismo se elaboró la propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan aplicar una adecuada gestión de calidad.

Cjuno. L. R. (2017). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro boticas de casco urbano. Chimbote, 2016”. Para optar el título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro boticas de Casco Urbano. Chimbote, 2016. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativa – descriptiva: con el cual se obtuvo los resultados: Se encontró que el 58 % de los representantes tienen una edad entre 31

a 50 años, el 83.3 % son mujeres, la mayoría tienen superior universitario con 83.3 %, el 83.3 % son administradores y el 50.0 % tienen un tiempo de desempeño en el cargo entre 0 a 3 años. Así también, el 50% tiene un tiempo de permanencia en el rubro de cada establecimiento es de 0 a 3 años, el 91.7 % tienen entre 1 a 5 personas trabajando, el 91.7 % de personas son no familiares y el 100.0 % de los representantes indicaron que el objetivo de la creación de la empresa es de generar ganancias. Además, el 58.3 % indicaron que conocen al marketing como técnica moderna, la totalidad cree que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento del negocio, el 50.0 % escucharon hablar del neuromarketing y el 50 % indicaron que no, el 100.0 % cree que como empresa si satisfacen las necesidades de sus clientes, un 50.0 % indican que el consumidor es motivado en la decisión de compra por el servicio que da el producto, con el 91.7 % creen que las emociones de los clientes si afectan el consumo del producto y/o servicio, el 75.0 % afirman que los clientes si son atraídos por carteles de ofertas y descuentos o 2x1 y el 58.3 % consideran que implementar el neuromarketing como herramienta administrativa en su empresa si ayudara a permanecer en el mercado. Y con los cuales se pudo concluir que la mayoría conocen el marketing como técnica moderna de la gestión de calidad, si escucharon y saben sobre el neuromarketing pero la otra mitad desconocen, compran el producto por el servicio que da, así mismo los carteles publicitarios de ofertas, descuentos y 2x1 si atraen a los clientes, finalmente implementar el neuromarketing en sus empresas como una herramienta administrativa si les ayudará a permanecer en el mercado, del mismo modo en su totalidad se obtuvo que la gestión de calidad si contribuye el rendimiento del negocio, del mismo modo si satisfacen en su totalidad las necesidades de sus

clientes y en la gran mayoría las emociones de los clientes si influyen en la decisión de compra de un producto y/o servicio.

Colina (2016) en su trabajo de investigación “Gestión de Calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016, en cual se aplicó la metodología de tipo descriptiva- transversal – no experimental, para la recolección de información se utilizó una muestra dirigida de 10 MYPES, a las cuales se les aplico la técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario estructurado. Obteniendo los siguientes resultados; que el 100,0% de los representantes son de género femenino; el 80,0% de tiene grado de instrucción superior no universitario; donde el 60,0% tiene entre 7 a más años de permanencia en el mercado; donde el 80,0% son creadas con la finalidad de generar ganancias; y que el 90,0% de los encuestados afirma que si hacen uso de la Gestión de Calidad; pero el 50,0% de los empresarios, afirman que el objetivo de la implementación de la Gestión de Calidad es obtener la permanencia en el mercado; y el 80% de los encuestados conoce las siglas “TIC”; y que el 80,0% no utiliza ningún tipo de sistemas. Se concluye que las representantes, son mujeres con carrera técnica, en cuanto a la empresa en su mayoría tienen más de 7 años en el mercado, fueron creadas para generar ganancias y lograr la permanencia en el mercado. Los representantes conocen la Gestión de

Calidad, sin embargo, no hacen uso de la Tecnología de la Información y Comunicación

En el ámbito regional y local:

Villanueva. S. E. (2018). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas de la ciudad de tingo maría, año 2017”. Para optar el título profesional de licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: describir las características de la gestión de calidad en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativa – descriptivo – transversal - no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: Referente al Representante Legal: El 58.3% de los encargados de las MYPES tienen 18 a 30 años, el 66.7% son de sexo femenino, el 91.7% tienen grado de instrucción superior, el 100% de los encargados tienen diferente de profesión, el 50% trabajan de 0 a 2 años. El 100% son formales, el 58.3% cuenta de 0 a 2 trabajadores, el 66.7% de las micro y pequeñas empresas afirman que su objetivo es maximizar ganancia. Así mismo 83.3% afirma que una característica de la gestión de calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, 91.7% tiene como política de precio a los costos + ganancia. El 58.3% indica q una de las estrategias de la competitividad es mejorar el precio, 75.0% señala que las MYPES rubro botica si son competitivas, 83.3% tiene un nivel alto de factores. Y por último el 58.3% tienen ventajas competitivas de calidad. Y se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro botica están siendo dirigida por representantes jóvenes de 30 años de sexo femenino con grado superior, todas las

MYPES son formales y su objetivo es maximizar ganancia, así mismo satisfacer las necesidades de los clientes, indica que estas micro y pequeñas empresas tiene un nivel alto de competitividad.

Roncal, N. M. (2018). En su trabajo de investigación “La gestión de calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, año 2017”. Para optar el grado de bachiller en ciencia Administrativas, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: Determinar las características, y la relación entre la gestión de calidad y la competitividad d en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, periodo 2017. El cual aplico la metodología de investigación de tipo cuantitativa - descriptiva – correlacional- no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: la gestión la calidad es buena (50%), el 35.7% de los dueños o representantes legales de las Mypes tienen de 18 a 29 años y de 30 a 44 años respectivamente es decir son menores de 44 años, y el 71% de las Mypes son formales siendo los informales el 29%. La Gestión de la calidad respecto a la dimensión control, el 78,6% de los encuestados respondieron regular, el 14,3% respondió bueno, el 7,1% respondió Muy bueno. Por lo tanto, la dimensión del control de la gestión de la calidad es regular. Se determinó que existe relación entre la gestión de calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, periodo 2017. Y se concluyó que existe relación entre la gestión de calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo: que no existe relación entre la dimensión planificación y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector

comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo: que no existe relación entre la dimensión control y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo: y existe relación entre la dimensión aseguramiento y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo: y existe relación entre la dimensión mejora continua y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo: Respecto a la gestión de calidad y la competitividad existe una relación en la Mypes porque es importante la calidad de los productos que se ofrecen a la sociedad, como también hay capacidad de los dueños o representantes legales. Cada año van mejorando en su empresa y para eso tienen que capacitarse.

Briones, C. L. (2017). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial boticas del distrito san juan bautista - Iquitos, año 2017”. Para optar el título profesional de Licenciado de Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, boticas del distrito San Juan Bautista-Iquitos, año 2017. en el cual se aplicó la metodología de investigación descriptivo – correlacional – no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: - Respecto al emprendedor: están en el rango de 29 a 39 años (50,0%) y 40 a 49 años (40.0%); destaca el género femenino (60,0%); instrucción superior (60.0%): - Respecto a la empresa: 90,0% de las mypes están formalizadas; 80,0% constituidos como persona jurídica y ven como principal interés de la formalización el “acceso a crédito bancario” (70,0%): - Respecto a la gestión y atención al cliente: 60,0% tiene

definido un plan de negocio; 90.0% no definieron misión, visión y valores; el 40,0% indica que la capacitación no es prioridad; solo el 30,0% tiene un protocolo de atención al cliente y no consideran la aplicación de las sugerencias de los clientes (80.0%): Sin embargo, los entrevistados suponen que una gestión con enfoque al cliente contribuye a: “clientes satisfechos” (60.0%), “posicionamiento” (20.0%) y “nuevos servicios” (20%): Y finalmente, los emprendedores del sector comercial boticas consideran que los clientes valoran el servicio y genera fidelización (80.0%). Asimismo, indicaron que las prioridades de su negocio son: la rentabilidad 60,0%, stock 30,0% y mejorar experiencia de servicio del cliente 10.0%. Con el cual se concluye que los emprendedores en gran mayoría (60.0%) si tiene definido y presentan modelos estratégicos de un plan de negocios: No han definido ni exhiben la misión, visión y valores de su empresa, a consecuencia sus trabajadores no tienen la guía para comprometerse con la organización: Las empresas cuentan con local propio y acondicionado para atender a sus clientes. Sin embargo, no han presentado interés en la capacitación de su personal (90.0%): también la falta de capacitación y preparación para atender al público, no han diseñado un protocolo de atención al cliente; para tratar temas de conflictos o comportamientos negativos a la hora de brindar un servicio al cliente: No recogen sugerencias ni reclamos del cliente, y no pretenden enfatizar el servicio de atención que brindan.

Espinal, R. E. (2017). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing, en las mypes del sector comercial boticas, distrito de Satipo, año 2017”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Marketing, en las mypes del



Sector Comercial Boticas, del distrito de Satipo, año 2017. En cual se aplicó una metodología de investigación de tipo descriptivo – correlacional - no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: De los propietarios: se caracterizan por estar en los rangos de edad “joven” de 18 a 28 años (36.4%) y “joven-adulto” de 29 a 39 años (36.4%). Destaca en su mayoría los propietarios de sexo femenino (63,6%); con formación técnica y universitaria (45.5%), respectivamente. Respecto a formalización: el 81,8% se encuentra formalizado; 27,3% está constituido como persona jurídica. En Gestión de Calidad: el 45,5% desconoce los alcances de la gestión de calidad; 81,8% no ha definido su misión, visión y valores. Los propietarios no se han capacitado en marketing (72.7%); no aplicaron el análisis situacional FODA (63.6%). En Marketing: no tienen Plan de Marketing (54.5%); 9.1 % no lo considera necesario. Sin embargo, 72.7% a delimitado su mercado objetivo; 90.9% busca posicionarse en el mercado. La comunicación que realiza al cliente, es respecto a percepciones, sin técnica (81.8%). No ha tenido necesidad de contratar sub distribuidores. Y con estos resultados se concluyó que los propietarios de las mypes del sector comercial boticas conocen de gestión de calidad de manera empírica; y solo los conocimientos relacionados a servicio, precio y horario de atención: Desconocen la utilización de una matriz FODA, esencial para un negocio y esta situación golpeará inevitablemente la trayectoria futura del negocio: y aunque más del 50% de las mypes del sector no cuentan con un Plan de Marketing; los mismos indica que si es importante, pero que no cuenta con la capacidad económica por ello prescinde.

Aliga, J. E. (2017). En su trabajo de investigación Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las mypes del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017. Para optar el título profesional de licenciado en

administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. En cual tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la calidad de atención al cliente en la Gestión de las empresas mypes del sector comercio, del Rubro Boticas del Distrito de Manantay año 2017. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo- descriptivo - transversal -no experimental: con las cuales se pudieron obtener los siguientes resultados: que los propietarios alcanzo que el 50% de encuestados fluctúa entre los 45 a 64 años, sexo femenino y predomina el nivel técnico en un 66%, las características de las Mypes; que el 33% indican dedicarse a esta actividad hace 3 años, el 54% son trabajadores permanentes, 91% eventuales y el 100% formalizadas; en Gestión de calidad el 50% afirma haber obtenido capacitaciones, solo el 11% cuenta con ventilación adecuada y el 82 % afirman conocer las normas de ISO; y en Atención al Cliente el 90% muestran interés, el 10% no da buena atención y el 15% no regresaría como cliente; por este motivo es que nos permite ejecutar la gestión de calidad, para el crecimiento y desarrollo de las mypes. Y con estos resultados se concluyó que las capacitaciones al personal son muy pocas y que la falta de la existencia de un manual para la atención al cliente puede llegar afectar la calidad de servicios.

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

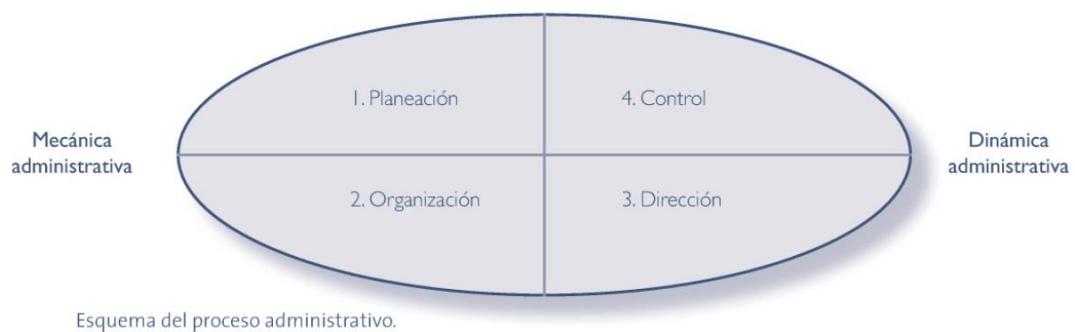
### ***Variable :Proceso administrativo***

Se puede considerar que es el flujo constante e interrelacionado entre sus diferentes etapas las cuales son: la planeación, organización, dirección y control el cual tiene un objetivo común, que es lograr de manera óptima las metas de la organización,

aprovechando al máximo los diferentes recursos de la empresa como: humanos, tangibles e intangibles.

Münch (2015), menciona que dentro del proceso administrativo se pueden encontrar que tiene dos fases: mecánica administrativa el cual se puede considerar que es la parte intelectual de la empresa, ya que está conformada por la base o estructura de la empresa que es la planificación y organización. Así mismo, dinámica administrativa, es la esencia de la perspicacia y sagacidad en la empresa, ya que en la fase donde se lleva a cabo lo ejecutado, que es a través de la dirección y control (p.15).

**Figura 3: Esquema del proceso administrativo**



**Fuente: Munch (2015)**

## **Mecánica administrativa**

### **Planeación**

López, et al. (2018), nos dice que la planeación es la preparación del plan o estrategias a ejecutar, a través de un conjunto de decisiones y no de decisiones individuales que solo brinda un objetivo, sino de un sistema de decisiones dependiente entre sí para el logro de los objetivos dentro de la empresa. También nos dice que la

planeación es el resultado de investigaciones de un conjunto de reflexiones y pensamiento que fundan a la planeación como algo racional y muy diferentes a la improvisación, sin negar la intuición y la experiencia que apoyan la planificación (p.19).

### **La importancia de la planeación**

Blandez (2014) nos menciona que la planeación es importante porque:

- Nos indica hacia donde nos debemos dirigirnos como empresa.
- Minimiza el efecto del cambio organizacional
- Determinar el estándar para el control en la organización
- Nos permite desarrollar métodos para enfrentar la competencia
- Permite integrar de mejor manera la toma de decisiones

### **Organización**

Münch (2015), indica que es la fase donde se establece las diferentes áreas funcionales, estructura, jerarquías y los procesos para que el funcionamiento de la empresa sea manera efectiva y funcional para los trabajadores. Así mismo es donde se coordina, elabora y optimiza toda funcionalidad de la empresa.

Por otra parte, Münch (2015), explica las ventajas de la importación de una correcta aplicación de la organización las cuales son:

- Reducción de costos, aumenta de la productividad
- Reduce e elimina la duplicidad de funciones
- Simplifica el trabajo.

También nos menciona las etapas de la organización que son: la división del trabajo y la coordinación.

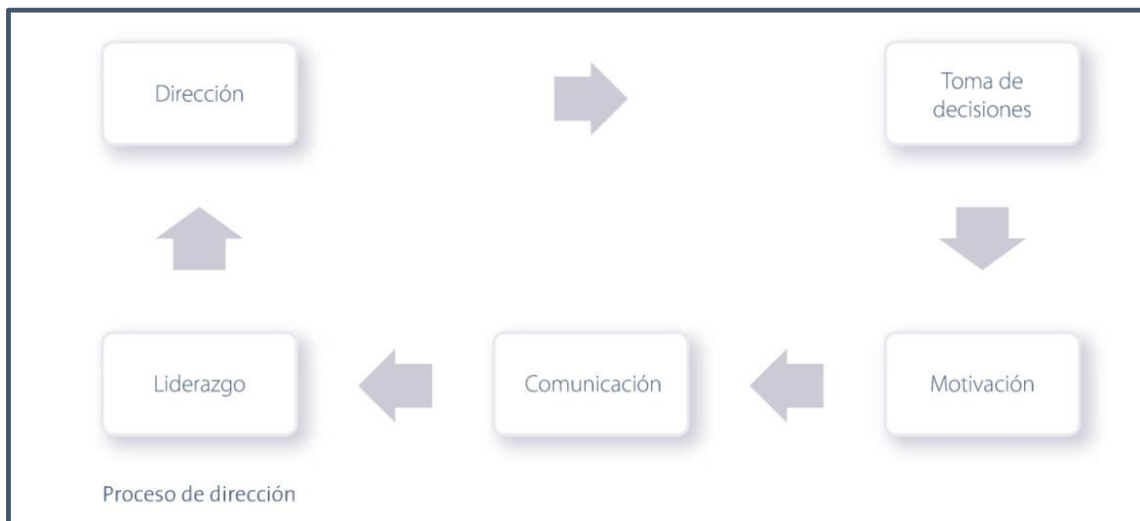
## **Dinámica administrativa**

### **Dirección**

Münch (2015), explica que es la ejecución de los planes que se ha establecido e identificado en la estructura organizacional a través de la planeación, y que se da a través de la orientación guiada de los esfuerzos de los colaboradores y mediante la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el liderazgo.

En cambio, Blandez (2014), nos indica que “es dirigir, conducir o influenciar al talento y el fuerza de los demás para poder conseguir la metas de trazadas” (p.68). Con esto se puede determinar que es una combinación de métodos de guía e influencia en las acciones de los colaboradores para lograr el cumplimiento de establecido en la organización aplicando los métodos adecuados para establecer buenas relaciones con los colaboradores ya que su labor es uno de los medios con el cual se cumplen las metas de la organización.

**Figura 4: Las etapas o el proceso de la dirección según Münch (2015):**



**Fuente: Münch (2015)**

## **Control**

Torres (2015), expresa que “el vocablo control se deriva del francés “contrôle”, y significa registro, comprobación, revisión, dependencia, inspección, coordinar; es decir, se trata de una palabra que parece negativa, pues significa restricciones, limitadores, o revisiones” (p.261).

Desde el cualquier punto de vista es un gran limitador en la libertad de acción en la empresa, pero se debe considerar que en la empresa debe existir un nivel de control para medir el rendimiento de los colaboradores, medir los resultados obtenidos en las diferentes áreas. También hay que mencionar que el control en una empresa debe ser constantes y en todo los niveles y áreas de le empresa

Münch, (2015), menciona que la elección y aplicación de los diferentes tipos o estrategias de control para mantener un equilibrio entre la evolución satisfactoria en

las diferentes áreas y ser un gran limitador de acción en las mismas. Debes ser muy cuidados y adecuada para el logro de los objetivos trazados.

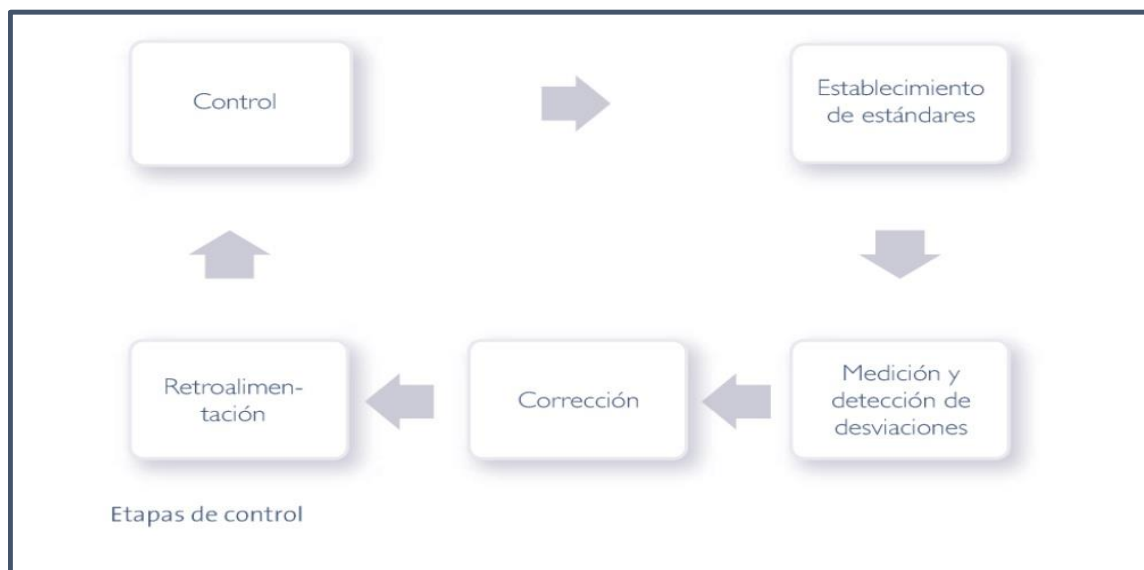
### Importancia del control

Münch, (2015), revela que la correcta aplicación de esta fase es importante para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa, los cuales son:

- Ayuda a verificar efectividad de la gestión
- Certifica el cumplimiento de lo planeado para minimizar errores y sobre costos de económicos de tiempo
- Es el base para la planeación.
- Escuda los activos de los socios de la organización
- Motiva y asegura la calidad

### Etapas del control

**Figura 5: Etapas del control según Münch, (2015):**



**Fuente: Münch (2015)**

## ***Variable: Gestión de calidad***

### **Definición de Gestión**

Escudero refiere,

La gestión es la causa y efecto de gestionar, es triunfar y realizar diligentemente que orienta al logro de una empresa o de cualquier tipo de meta. Otra definición, afirma que la gestión está definida como el conjunto de sistemas de acciones que direccionan una empresa.

(Escudero, 2011, p.40)

### **Gestión de calidad**

Según (Marchan,2015, como se citó en Abarca, 2010) nos dice que es la dirección que toma la empresa para planificar, implementar y controlar los resultados con la meta de alcanzar la de todos los productos o servicios que brinda a sus clientes; incorporando a todas las áreas y ambientes de la empresa. (p. 17)

### **Herramientas de calidad**

Según Ramos (2018), nos menciona que son para el uso de la medición de cómo definir, analizar y de esta manera brindar solución a las dificultades que se presentan en la empresa y que constantemente están retrasando el resultado de los esfuerzos de los colaboradores en la empresa. Así mismo estas herramientas ayudan a establecer estrategias muy bien elaboradas y adecuadas, para brindar la solución basada en experiencias y datos reales, con el cual aumentara la tasa de éxito del plan establecido.

A continuación, las siete herramientas de la calidad:



- “Flujograma (Diagrama de Flujo)
- Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado)
- Hojas de verificación
- Diagrama de Pareto
- Histograma:
- Diagrama de Dispersión
- Control Estadístico de Proceso”

### **Uso de herramientas de mejora**

Isotools (2015) refiere que se deben realizar mejoras a los bienes y servicios que brindan al cliente, derivadas de las sugerencias de las ventas comerciales realizadas. De este modo la mejora de los procesos son los que nos llevara al lograr de manera eficaz y la satisfacción.

Existe una variedad de herramientas que ayudan a la mejora continua, los cuales ayudan al seguimiento, registro y control de cada uno de los procesos, esto ayuda a la toma de decisiones, oportunidades. Y estas oportunidades son:

- “La medición de la mejora de los procesos.
- La prevención de posibles errores.
- La calidad de los productos y servicios.
- La satisfacción del cliente”

### **Mejora de procesos**

Figuerola (2014), nos menciona que es de vital importancia para las negociaciones en un ambiente de alta competitividad, rivalidad del mercado y en una economía globalizada. La ubicación y definición de los procesos del negocio pueden

ser mejorados, realizando un debido conocimiento eficiente de los procesos, para ayudar al crecimiento y expansión de la organización. (p. 1)

### **Enfoque al cliente**

Según Campos (2019) el elemento fundamental de toda organización es el cliente; y si el cliente no está para consumir los bienes o servicios de la empresa, esta no existiría. Por lo tanto, es importante entender las diferentes necesidades del cliente ya sea actuales y las futuras y de este modo cubrir con las perspectivas. (p. 66)

### **Mejora continua**

Según nos dice (Campos,2019, como se citó en Sevilla,2017), debe ser mencionado como una meta constante y de manera permanente en la organización. De esta manera así demostrar la aplicación del principio: seda un enfoque de fortalecimiento a la mejora. El colaborador debe estar capacitado para la aplicación de este principio de mejora (p. 68).

### **Marco conceptual**

**Digemid:** La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) es un órgano de línea del Ministerio de Salud, creado con el Decreto Legislativo Nro. 584 del 18 de abril del año 1990.

La DIGEMID es una institución técnico-normativa que tiene como objetivo fundamental, lograr que la población tenga acceso a medicamentos seguros, eficaces y de calidad y que estos sean usados racionalmente, por lo cual ha establecido como política:

- Desarrollar sus actividades buscando un mejor servicio a los clientes externos y partes interesadas.
- Aplicar la mejora continua en cada uno de sus procesos.
- Establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 y la legislación vigente.
- Proporcionar a los trabajadores capacitación y recursos necesarios para lograr los objetivos trazados.

### **Glosario de términos**

**Acondicionamiento de medicamentos:** es el conjunto de operaciones (incluidos el envase y el etiquetado) a que debe someterse un producto a granel para convertirse en un producto terminado. Fernández Vila, S. (2013).

**Almacén de productos terminados:** Almacenan los artículos que ya han sido elaborados y están listos para ser comercializados (por ejemplo, productos farmacéuticos. Campo Varela, A. (2013).

**Almacenaje:** La actividad de la empresa encargada de recepcionar, almacenar, conservar, custodiar una mercancía y expedirla al cliente. Campo Varela, A. (2013).

**Atención farmacéutica:** La atención que un paciente determinado requiere y recibe, y que garantiza el uso racional y seguro de los medicamentos. Fernández Vila, S. (2013).

**Base de datos de un medicamento:** Son la fuente de información más utilizada en la actualidad. Fernández Vila, S. (2013).

**Conservación y manutención:** Consiste en la guarda y conservación de la mercancía en perfecto estado desde su entrada en el almacén hasta su salida. Campo Varela, A. (2013).

**Dispensación:** La dispensación es el servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto uso y de acuerdo con la normativa vigente. Fernández Vila, S. (2013).

**Función del almacén:** están especialmente estructurados para la realización de las siguientes funciones: recepción de mercancías, almacenamiento, conservación y manutención, expedición y organización y control de las mercancías. Campo Varela, A. (2013).

**Gestión de almacenes:** Centra en la recepción, el almacenamiento y el movimiento de los productos hasta los puntos de consumo. Campo Varela, A. (2013).

**Indicación farmacéutica:** El servicio profesional farmacéutico prestado ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia sin saber qué medicamento debe adquirir y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto. Fernández Vila, S. (2013).

**Layout:** distribución de las diferentes zonas del almacén. Campo Varela, A. (2013).

**Receta médica:** Es un documento de carácter sanitario, normalizado y obligatorio. Fernández Vila, S. (2013).

**Servicio al cliente:** Servir bien y a tiempo. Mauleón Torres, M. (2007).

**Stock:** es una provisión de artículos en espera de su utilización posterior. Mauleón Torres, M. (2007).

**Venta de productos farmacéuticos:** servicio de entrega al usuario de un producto, no sujeto a prescripción, que no requiere consejo ni información adicional al cliente, por no ser ni un medicamento ni un producto sanitario (últimamente, en las oficinas de farmacia se han introducido numerosos productos farmacéuticos, cuya venta supone un porcentaje importante). Fernández Vila, S. (2013).

### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación no se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de investigación

Con motivo del fin que se persigue, la investigación es de tipo cuantitativa, en tanto que se apoyó de hechos parte de un contexto específico materia de análisis bajo el diseño no experimental, transversal. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Se recopilaron los datos conforme a los instrumentos que fueron sometidos a validación y confiabilidad, para luego determinar las características de las variables, también se realizó la confrontación o contraste con la fundamentación teórica.

Este estudio es cuantitativo también porque se enmarca en aspectos observables y susceptibles de cuantificarse, usando metodología investigativa analítica y centrada en las pruebas estadísticas para el estudio, análisis e interpretación de la base de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por otra parte, es transversal, porque las variables son medidas en una sola ocasión.

El diseño de una investigación se traduce en la estrategia para realizar la ejecución de obtención de información. En ese sentido, el diseño está conformado por las siguientes características:

- **No experimental:** Porque para los estudios, el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.

- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

**Cuantitativa:** En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de la presente investigación es descriptivo.

##### **Nivel descriptivo:**

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. Asimismo, son la base de estudios correlacionales. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Área geográfica del estudio**

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro boticas ubicados en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

#### **4.2.2 Población**

La población está representada por las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, ubicados en el distrito de Callería, que para fines de cuantificar su tamaño se realizó consulta a los registros que cuenta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.



Como resultado, se obtuvo información de que son 125 boticas registradas.

Cabe destacar, que la institución que regula el funcionamiento de las boticas es la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del Ministerio de Salud (DIGEMID).

#### 4.2.3 Muestra

Para determinar la muestra se aplicó el siguiente instrumento estadístico:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

**Dónde:**

<b>N</b>	<b>Población</b>	
<b>Z</b>	Nivel de confianza	95% (1.96)
<b>E</b>	Margen de error	5% (0.05)
<b>P</b>	probabilidad de éxito	0.5
<b>Q</b>	probabilidad de fracaso	0.5
<b>ε</b>	épsilon	1-0.95

Fuente: elaboración por Carlos Arbildo Maldonado

Aplicando la fórmula, tenemos una muestra de 103 microempresas del rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa.

Para efectos de factibilizar la investigación por el tamaño de la muestra, se tomó a 30 microempresas del rubro boticas ubicados en las principales vías del distrito de Callería. Ver tabla 1, pág. 37.

### Criterios de inclusión

- Micro y pequeñas empresas del rubro boticas que están activas en el distrito de Callería.
- Micro y pequeñas empresas del rubro boticas formalizados.

### Criterios de exclusión

- Micro y pequeñas empresas del rubro boticas informales.

**Tabla 1:** Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas – Callería, Pucallpa.

Orden	NOMBRE COMERCIAL	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	BOTICA 09 DE OCTUBRE	EXPLORA SALUD E.I.R.L	AV. LLOQUE YUPANQUI 663 Mz: 37 Lt: 04
2	BOTICA 24 HORAS GABRIEL EIRL	BOTICA 24 HORAS GABRIEL EIRL	JR. AGUSTIN CAUPER 290 - C Mz: 112 Lt: 10 Y 11
3	BOTICA ALFA	DISTRIBUIDORA & COMERCIALIZADORA ALFA E.I.R.L.	JR 7 DE JUNIO. 431 Mz: 59 Lt: 16
4	BOTICA F & C E.I.R.L	BOTICA F & C E.I.R.L	JR. AGUSTIN CAUPER 268 Mz: 112 Lt: 08-B
5	BOTICA FARMALIZ E.I.R.L	BOTICA FARMALIZ E.I.R.L	JR. INMACULADA 324 Mz: 124A Lt: 01
6	BOTICA GASTELU	RIOS GASTELU, KAROL	JR. AGUSTIN CAUPER 298A Mz: 112 Lt: 12
7	BOTICA M & W	BOTICA M & W E.I.R.L.	JR. AGUSTIN CAUPER 284 Mz: 112 Lt: 9A
8	BOTICA PERU	SOTOMAYOR VILLANUEVA, FIDENCIO	JR. TARAPACA 310 Mz: 62-A Lt: 07
9	BOTICA PREENVAC	CENTRO PREVENTIVO INMUNOLOGICO PREENVAC S.R.L.	JR. AGUSTIN CAUPER 264 Mz: 111 Lt: 10-B
10	BOTICA ROSIFARMA	SERVICIOS MEDICOS UCAYALI E.I.R.L	JR. 7 DE JUNIO. 183 Mz: 146 Lt: 1
11	BOTICA SALUD TOTAL	RAMIREZ MASGO , DORA	JR. UCAYALI 592 Mz: 51 Lt: 1A

12	BOTICA SAN JUDAS TADEO	BOTICA DISTRIBUIDORA SAN JUDAS TADEO E.I.R.L.	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 386 Mz: 210 Lt: 9C
13	BOTICA UCAYALI	CASTILLO RODRIGUEZ, ROBERTO CARLOS	JR. UCAYALI. 375 Mz: 53 Lt: 03
14	BOTICAS & SALUD	BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	JR A. RAYMONDI 514 Mz: 32 Lt: 05-B
15	BOTICAS ALERTA MEDICA	SERVICIOS GENERALES SADEL PERU S.A.C	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 569 Mz: 260 Lt: 5-B
16	BOTICAS FARMA EIRL.	BOTICAS FARMA BRASIL EIRL.	JR. 7 DE JUNIO. 752 Mz: 49 Lt: 14-A
17	BOTICAS FARMALAB	FARMALAB PUCALLPA E.I.R.L	JR. AGUSTIN CAUPER 290 Mz: 112 Lt: 10-11
18	BOTICAS FARMALAR	ROBLES REATEGUI, LAURA ISABEL	JR SUCRE 617 Mz: 51 Lt: 7B
19	BOTICAS MAS SALUD	GARCIA RIVAS, ERIKA	JR GUILLERMO SISLEY MEDINA 864 Mz: 317 Lt: 13
20	BOTICAS MIDOC PUCALLPA	BOTICAS MI DOC PUCALLPA S.A.C.	JR. INMACULADA 139 Mz: 152 Lt: 21 FRACC
21	BOTICAS RABETH	ANGULO CHAVEZ, ELSITA DEL CARMEN	JR. H S/N Mz: K3 Lt: 05
22	BOTICAS REYES MAGOS	MEDIC - SALUD E.I.R.L.	JR 7 DE JUNIO. 451 Mz: 59 Lt: 14A
23	BOTIFARMA "TORRES" COMERCIAL	TORRES FLORES, CARLOS JUNIOR	AV. FAUSTINO SANCHEZ CARRION 1166 Mz: I Lt: 15
24	BOTICA M & M E.I.R.L	COMERCIAL BOTICA M & M E.I.R.L	JR. TNTE. CLAVERO 259-B Mz: 65 Lt: 17
25	ECONOFARMA URUBAMBA	LINARES ARECHAGA, ERIKA VANESSA	JR. URUBAMBA. 588-A Mz: 257 Lt: 13
26	FARMA BOTICA CORAZON DE JESUS	PINEDO MACEDO , FIORELLA	JR. TACNA 509 Mz: 46-B Lt: 20-21
27	FARMA CIENCIAS & SALUD	FARMA CIENCIAS & SALUD BOTICA - PERFUMERIA E.I.R.L.	JR SALAVERRY. 572 Mz: 72 Lt: 5-F
28	KARIN BOTICAS PERFUMERIA	SOLIS PENADILLO, OSEM MIQUEAS	JR. SAN LORENZO S/N Mz: B Lt: 07
29	NUEVA BOTICA AKEMI	PAREDES SALDAÑA, BOEHRINAN	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 864 Mz: 317 Lt: 13
30	SERGEFARMA	GARCIA RIVAS, ERIKA	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 647 Mz: 276A Lt: 24

Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

**Tabla 2: Definición y operacionalización de variables**

<b>TÍTULO:</b> Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, boticas - Callería, Pucallpa, 2020.						
<b>Variab</b> les	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Fuente</b>
<b>Gestión de calidad</b>	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Benzaquén, J. (2019)	Principios de gestión de calidad	Principios de la gestión de calidad: Benzaquén, J. (2019) sostiene que son aquellos que están enfocados en el cliente. (p.5)	Mejora continua  Enfoque en el cliente  Trabajo en equipo	Likert	Representante
		Herramientas de calidad	Herramientas de calidad: Benzaquén, J. (2019) son los instrumentos para estandarizar los procesos operativos de la empresa. (p.19).	Estandarización  Instrumentos  Indicadores	Likert	Representante
		Estrategia de calidad	Estrategia de calidad: Benzaquén, J. (2019), son las tácticas que aplica la gestión para dirigirse a lograr la calidad. (p. 10)	Desempeño  Misión, visión  Plan	Likert	Representante

<b>Procesos administrativos</b>	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Administración mecánica	Administración mecánica: Luna, A. (2013), es la definición de lo que debe hacerse en la empresa. (p.36).	Planificación  Organización	Likert	Representante
		Administración Dinámica	Administración dinámica: Luna, A. (2013), es la ejecución de lo planificado, el cómo llegar al objetivo. (p. 36).	Dirección  Control	Likert	Representante

Fuente: elaborado por Carlos Arbildo Maldonado

## 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.4.1 Técnicas

Para Hernández, R. (2014), las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación.

Para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta. Esta es una herramienta habitual en los procesos de recolección de datos en forma individual. La información es obtenida a través de un dialogo y se plasmó en un documento llamado entrevista estructurada.

### 4.4.2 Instrumentos

Para la recopilación de información el instrumento empleado fue el cuestionario relativo a las variables de la investigación: Gestión de calidad y Procesos administrativos cuyo contenido es de 26 ítems en sus dimensiones trabajadas utilizando la escala de Likert. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

### Fiabilidad del instrumento

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	26

Fuente: IBM SPSS, Statistics v.25

#### **4.5 Plan de análisis**

El análisis fue desarrollado mediante una sucesión de pasos, siendo el primero la fase de recojo de datos en la que se diseñaron dos bases de datos para registrar y organizar la información obtenida de ambas variables. En la fase descriptiva iniciada a partir de cada base de datos y de acuerdo con las escalas de medición y los niveles y rangos establecidos en la operacionalización de la variable, se organizó la información procediéndose a su análisis e interpretación. Los resultados obtenidos en la investigación se presentaron en tablas de frecuencias y figuras estadísticas que facilitaron su observación objetiva en función de la naturaleza y volumen de la información.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 3:** Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>No se formula por se una investigación descriptiva.</p>	<p><b>Variable 1 Independiente</b></p> <p>Gestión de calidad</p>	Principios de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora continua</li> <li>- Enfoque en el cliente</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio:</b> El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p><b>El nivel experimental:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> El diseño es no experimental, transversal.</p>
				Herramientas de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estandarización</li> <li>- Instrumentos</li> <li>- Indicadores</li> </ul>	
				Estrategia de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño</li> <li>- Misión, visión</li> <li>- Plan</li> </ul>	
			Administración mecánica	Planificación		



sus procesos administrativos para la gestión de calidad?	distrito de Callería, Pucallpa, 2020.  <b>Objetivos específicos</b> - Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020. - Describir los procesos		<b>Variable 2 Dependiente</b>          Procesos administrativos			<b>Universo y Muestra</b>  <b>Población:</b> Se determinó a 125 mypes del rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa.  <b>Muestra</b> La muestra fue conformada por 30 mypes del rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, seleccionadas.  <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>  -Técnica: Entrevista  - Instrumento: cuestionario
				Organización	Administración dinámica	
				Dirección		

	<p>administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.</p> <p>- Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector</p>					<p><b>Plan de análisis</b>  Aplicación de análisis cuantitativa.  Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
--	--	--	--	--	--	---

	comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.						
--	---	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Carlos Arbildo Maldonado

#### **4.7 Principios éticos**

En la presente investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica:

*Principio de protección a las personas*, para esta investigación se desarrollará el protocolo del consentimiento informado (Ver anexo N°3), el mismo que fue firmado por los representantes de las mypes del rubro que conforman la muestra en estudio. A través del consentimiento informado se comunica claramente el propósito de la investigación que consiste en formular una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas, así como se les informó a cada uno de ellos la posibilidad de poder retirarse en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hizo mención que los datos recolectados quedaron disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación. No se tuvo participantes menores de edad en esta investigación; no se aplicó el instrumento a trabajadores de las mypes en estudio, el cuestionario está diseñado para los gerentes o representantes legales, quiénes dieron su aceptación a través del consentimiento informado. Cabe señalar que esta investigación tiene como muestra a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas en el distrito de Callería.

*Principio de beneficencia y no maleficencia*, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los

beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

***Principio de justicia***, los resultados de la investigación están disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formaran parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas en sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participan de esta investigación se les brindó el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

***Principio de integridad científica***, se tendrá siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación serán confidenciales y anónimas, también se les informó de esto a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecieron protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizó técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brinde otro participante de la investigación.

***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, previo al recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hacer llegar todas sus dudas o consultas respecto

a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

*Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad*, esta investigación no tiene como muestra animales, plantas ni se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

## V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

En relación a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.”

**Tabla 4:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

<b>Perfil del Microempresario</b>		
<b>Edad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
de 30 a 39 años	7	23.3
De 40 a 49 años	14	46.7
De 50 a más	9	30.0
Total	30	100.0
<b>Género</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	19	63.3
Femenino	11	36.7
Total	30	100.0
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Estudios básicos	0	0.0
Técnico	7	23.3
Universitario	23	76.7
Total	30	100.0
<b>Cargo que desempeña</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Propietario	0	0.0
Gerente	17	56.6
Administrador	9	30.0
Coordinador	2	6.7
Asistente	2	6.7
Total	30	100.0
<b>Tiempo que desempeña su cargo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	1	3.4
De 3 a 6 años	7	23.3
De 7 a mas años	22	73.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

63.3% de los representantes pertenecen al género masculino; mayores de 40 años (46,7%) y estudios superiores (100.0%).

En relación a las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.”

**Tabla 5:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

<b>Datos de la micro empresa</b>		
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	9	30.0
De 3 a 6 años	11	36.7
De 7 a más	10	33.3
Total	30	100.0
<b>Número de trabajadores</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 4	8	26.7
De 5 a 8	16	53.3
De 9 a más	6	20.0
Total	30	100.0
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Persona Natural	12	40.0
EIRL	13	43.3
SRL	2	6.7
S.A.	3	10.0
Total	30	100.0
<b>Régimen tributario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Régimen General	11	36.7
Régimen Especial	19	63.3
Mype Tributario	0	0.0
Amazonia	0	0.0
RUS	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

El 40.0% de las mypes están constituidas como personas naturales y 43.3% con personería jurídica como EIRL. Ocupan entre 5 a 8 colaboradores (53.3%) y el 30.0% de la muestra tiene menos de dos años en el mercado del distrito de Callería.



En relación al **Objetivo específico 1:** “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

**Tabla 6:** Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

<b>La filosofía de la mejora continua guía su trabajo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	6	20.0
Casi siempre	15	50.0
Siempre	9	30.0
Total	30	100.0
<b>Se realizan encuestas de satisfacción al cliente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	6	20.0
Muy pocas veces	8	26.6
Algunas veces	11	36.7
Casi siempre	2	6.7
Siempre	3	10.0
Total	30	100.0
<b>Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	6	20.0
Muy pocas veces	8	26.7
Algunas veces	8	26.7
Casi siempre	3	10.0
Siempre	5	16.6
Total	30	100.0
<b>Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	3	10.0
Muy pocas veces	3	10.0
Algunas veces	7	23.3
Casi siempre	9	30.0
Siempre	8	26.7
Total	30	100.0
<b>Se hace uso de herramientas de calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	4	13.3
Muy pocas veces	2	6.7
Algunas veces	7	23.3
Casi siempre	11	36.7
Siempre	6	20.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

///...

Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

<b>Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	1	3.3
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	10	33.3
Casi siempre	17	56.7
Siempre	2	6.7
Total	30	100.0
<b>Se conoce la políticas de gestión</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	3	10.0
Muy pocas veces	5	16.7
Algunas veces	14	46.6
Casi siempre	5	16.7
Siempre	3	10.0
Total	30	100.0
<b>Se conoce la misión y visión</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	3	10.0
Muy pocas veces	5	16.6
Algunas veces	11	36.7
Casi siempre	8	26.7
Siempre	3	10.0
Total	30	100.0
<b>Se guían por un plan de negocio</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Algunas veces	9	30.0
Casi siempre	11	36.7
Siempre	10	33.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

En relación al **Objetivo específico 2:** “Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.”

**Tabla 7:** Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.”

<b>Planificación</b>		
<b>Se planifica las operaciones de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Algunas veces	5	16.7
Casi siempre	15	50.0
Siempre	10	33.3
Total	30	100.0
<b>Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	8	26.7
Casi siempre	16	53.3
Siempre	6	20.0
Total	30	100.0
<b>Organización</b>		
<b>Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	5	16.7
Casi siempre	9	30.0
Siempre	16	53.3
Total	30	100.0
<b>Existe organigrama y es difundido</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	4	13.4
Algunas veces	6	20.0
Casi siempre	10	33.3
Siempre	10	33.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

///...

Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.”

<b>Dirección</b>		
<b>Existe habilidades directivas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Algunas veces	3	10.0
Casi siempre	15	50.0
Siempre	12	40.0
Total	30	100.0
<b>Se utilizan técnicas para la toma decisiones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	8	26.7
Casi siempre	17	56.7
Siempre	5	16.6
Total	30	100.0
<b>Control</b>		
<b>Existen mecanismos oportunos de control</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	1	3.3
Algunas veces	5	16.7
Casi siempre	8	26.7
Siempre	16	53.3
Total	30	100.0
<b>Existen auditorías preventivas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	2	6.7
Algunas veces	6	20.0
Casi siempre	6	20.0
Siempre	16	53.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

## 5.2 Análisis de resultados

Las características que hallamos en nuestra investigación destacan que los representantes de las boticas en el distrito de Callería (Tabla 5) en su mayoría están en el rango de edad de 40 a 49 años, sexo masculino, estudios superiores y dirigen sus propias empresas. Estos resultados se relacionan con la investigación de Delgado (2017), donde el 61.90% de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años; 76.2% del género masculino. Por otra parte, contrasta con el informe de Colina (2016) en el cual los representantes se caracterizan por ser del sexo femenino. También con Villanueva (2018), que referente a edad el 58.3% de los encargados de las mypes son jóvenes (18 a 30 años), y la mayoría de sexo femenino. Se concluye que, en nuestra localidad, las microempresas del rubro botica son dirigidas por microempresarios con trayectoria en el mercado y relacionadas a la actividad de comercio de medicamentos.

En relación a las características de las microempresas en estudio, el 40.0% de las mypes están constituidas como personas naturales y 43.3% con personería jurídica (como Empresa Individual de Responsabilidad Limitada); ocupan entre 5 a 8 trabajadores (53.3%) y el 30.0% de la muestra tiene menos de dos años en el mercado del distrito de Callería, situación que evidencia el interés del microempresario en este rubro.

La gestión de calidad que se realiza en las boticas se caracteriza por guiarse de la filosofía de la mejora continua (80.0 %), existe un interés en estandarizar sus procesos (56.0%); uso de herramientas de gestión e indicadores (63.0%) con el seguimiento a un plan de gestión. En estos aspectos se relaciona con la investigación de Bonifaz, A. J. (2018) que al igual que nuestra investigación propone un plan de mejora que permita el crecimiento competitivo de una cadena de farmacia. Con Vilela,

(2019) que sugiere el uso de las tecnologías de la información para obtener ventajas competitivas con el soporte de una gestión formal. Se relaciona también con Delgado (2017), en cuya investigación halla que los colaboradores de las boticas identifican las técnicas modernas de gestión, pero tienen problemas en la implementación por limitado conocimiento, a lo cual se da solución con un plan de mejora en capacitación. Como cita Ramos (2018), en la gestión de las empresas el uso de herramientas de gestión que permiten establecer un adecuado monitoreo de las estrategias que permitirá incrementar la tasa de éxito de la gestión. Por otra parte, nuestra investigación identifica que en las boticas del distrito de Callería no se hace encuesta de satisfacción al cliente: el 83.3% nunca o muy pocas veces hizo una encuesta para conocer el nivel de la calidad de servicio que ofrece al cliente. En ese sentido, encuentra similitud con los resultados de Briones (2017) en su investigación del rubro boticas en San Juan Bautista de Iquitos en la cual no se ha definido la misión y visión por lo que existe descoordinación y falta de enfoque al cliente. Por el contrario, contrasta con el enfoque de servicio que concluye Villanueva (2018). Carpio, (2016) sugiere que los microempresarios deben orientarse al cliente y como cita Campos (2019), que se debe “entender las diferentes necesidades ya sea actuales o futuras de los clientes.

Respecto a los procesos administrativos, la investigación halla que la administración se ejecuta sin técnicas administrativas formales. Los procesos administrativos se dan verbalmente en la ejecución de tareas y responsabilidades emitidas por el propietario o gerente de la botica. La mayor preocupación es el cumplimiento de las disposiciones que emite la DIGEMID (Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del Ministerio de Salud) y obliga a tener un registro de documentos relacionados a la administración de compra y distribución de los

medicamentos, así como la documentación que exige la municipalidad en tema de autorización de apertura de local y los requisitos de seguridad que exige Defensa Civil.

No existe manual de organización y funciones que formalice las responsabilidades, la mayoría no ha publicado su organigrama haciendo más difícil la integración de los colaboradores. Estos resultados contrastan con la investigación de Quinzo (2016) que concluye respecto a los beneficios de la aplicación del cuadro de mando integral que permite un adecuado funcionamiento administrativo y financiero logrando reducir tiempos y movimientos en la empresa. También con Mazacón (2015), quien presenta un plan de mejoras administrativos que partió de un análisis situacional orientado a identificar oportunidades de mejora. Aspecto que se relaciona con López, et al. (2018), que incide en la importancia de la planificación como una acción racional y muy diferente a la improvisación que debe primar en todo proceso administrativo. Colina (2016) respecto a mejoras en el uso de almacén, que se relaciona con Blandez (2014), que indica que organización “es dirigir, conducir o influenciar al talento y el fuerza de los demás para poder conseguir la metas de trazadas”. Por otro lado, se relacionado con la investigación de Carpio, (2016), quien halla dificultades de atención al cliente, todavía no se usa la tecnología que podría dar la solución y fortalecería la calidad de servicio. Urvina (2015) plantea la automatización de los procesos administrativos y logísticos para mejorar la gestión. La investigación contrasta en parte con Roncal, N. M. (2018), quien halla debilidades en el proceso de control y planificación y que la solución inmediata es un plan de capacitación que permitirá la mejora paulatinamente.

### 5.3 Plan de mejora

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro boticas-Callería, Pucallpa, 2020.

<b>Problemas encontrados.</b>	<b>Surgimiento de problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Control	Falta de un mecanismo que aporte control.	Elaboración de Kardex por el ingreso y salida de mercadería.	Cajero
Liderazgo	A consecuencia que se define quien asume la responsabilidad de dirección del control de mercadería.	Identificar quien de los colaboradores tiene la capacidad de liderar el proceso.	Asistente
Seguimiento	Los trabajos y tareas siempre quedan a poco hacer	Generar un listado de check list para el cumplimiento de las tareas indicadas.	Personal
Organización	El manejo de la mercadería en el almacén presenta errores, por falta de organización	Planificar las tareas dentro del almacén para el control y manejo de la mercadería.	Personal responsable.

Fuente: Carlos Arbildo Maldonado.



## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

De acuerdo a los objetivos de la investigación, se concluye:

Que la gestión que se realizan en las boticas se caracteriza por no ejecutar técnicas formales de administración, situación que persiste por decisión de sus propios propietarios, los cuales en su mayoría son personas naturales y no familiarizados con la profesión farmacéutica, orientados más a los resultados económicos con poco interés en conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.

Los procesos administrativos no están implementados, ni en sus procesos críticos como almacén y ventas. Se dirigen bajo las percepciones de sus propietarios y el movimiento comercial, pero existe desorganización que tiene impacto en los colaboradores y clientes.

Finalmente, se concluye que los procesos administrativos no responden como soporte a la gestión de las boticas, para lo cual se formuló un plan de mejora que recoge los aspectos más críticos a atender.

#### **Aporte del investigador:**

Los procesos administrativos se fortalecen cuando la gerencia de las microempresas lidera un plan de mejora y uso de la tecnología.

#### **Beneficio al cliente:**

Los procesos administrativos permiten garantizar el nivel de servicio que espera el cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga Garrido, J. E. (2018). Gestión de calidad bajo en enfoque de atención al cliente de las MYPES del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017. (tesis de pregrado para optar el título de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Manantay. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/69rf>
- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración* (Primera; Cengage, ed.). Mexico.
- Bernal, César A. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Bonifaz, A. J. (2018). Calidad de Servicio, un Modelo de Gestión competitivo para el sector Farmacéutico. (Tesis inédita de posgrado. Universidad Técnica de Ambato). Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://n9.cl/u4w3p>
- Blandez Ricalde, M. D. G. y María de Guadalupe Blandez Ricalde. (2014). Proceso administrativo. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41174?page=68>
- Briones, C. L. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial boticas del distrito San Juan Bautista - Iquitos, año 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Iquitos. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/v0ulr>
- Campos Chavez, R. M. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/ATENCION\\_D](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/ATENCION_D)

E\_CALIDAD\_GESTION\_DE\_CALIDAD\_CAMPOS\_CHAVEZ\_ROXANA\_MAG  
ALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carpio, K. D. R. (2016). Gestión de calidad en la atención de farmacia. Propuesta de un manual para usuarios externos del hospital Teófilo Dávila. (Tesis inédita de posgrado. Universidad de Guayaquil). Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <https://n9.cl/wbc6a>

Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica de fecha 16 de agosto del 2019

Cjuno, L. R. (2018). *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro boticas de casco urbano. Chimbote, 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/osug>

Colina Nano, I. M. (2018). Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016. (tesis de pregrado para optar el título de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Oxapampa. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/8gvh>

Delgado Vásquez, K. A. (2019). Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro farmacia, distrito de Nuevo Chimbote, 2017. (Tesis de pregrado para optar el título de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperarte: <https://n9.cl/pc7k>

Escudero, R. (2011). Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao -

201. (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración Estratégica). Universidad Nacional del Callao, Callao-Perú. Obtenido de [http://cybertesis.unac.edu.pe/bitstream/unac/214/1/escudero\\_r1.pdf](http://cybertesis.unac.edu.pe/bitstream/unac/214/1/escudero_r1.pdf)
- Espinal, R. E. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing, en las mypes del sector comercial boticas, distrito de Satipo, año 2017*. (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/rzpf3>
- Figuerola, N (2014). Mejora de procesos. Recuperado de: <https://articulospm.files.wordpress.com/2014/03/mejora-de-procesos.pdf>
- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.
- Inei (2014) Glosario de términos educativos. Recuperado de <http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1066/cap05.pdf>
- <https://www.isotools.org/2015/03/16/herramientas-para-la-mejora-continua/>
- López Calvario, G. A. Mata Varela, M. D. L. C. y Becerra Lois, F. Á. (2018). Planificación de empresas. Editorial Universo Sur. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120837?page=19>
- Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Segunda; Grupo Editorial Patria, ed.). Mexico.
- Marchán Zapata, E. R. (2017). Gestión de calidad y merchandising en las mype rubro imprenta de Talara, año 2015. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/768/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MERCHANDISING\\_MARCHAN\\_ZAPATA\\_%20ERICKA\\_ROXANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/768/GESTION_DE_CALIDAD_MERCHANDISING_MARCHAN_ZAPATA_%20ERICKA_ROXANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Mazacón, QF. W. R. (2015). Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un diagnostico situacional de los procesos de la farmacia del hospital IESS BABAHOYO. (Tesis inédita de posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <https://n9.cl/b25m>
- Münch Galindo, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. Pearson Educación.
- Quinzo, A. C. (2016). Diseño de un sistema de gestión administrativo - financiero y de control de inventarios para farmacia REX de la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba. (Tesis inédita de pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Riobamba – Ecuador. Recuperador de: <https://n9.cl/gjorn>
- Ramos (2018). Las siete herramientas de la calidad. Recuperado: <https://blogdelacalidad.com/las-siete-herramientas-de-la-calidad/>
- Roncal, N. M. (2019). *La gestión de calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, año 2017.* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Satipo. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/w5ig>
- Salking, N. (1998). Métodos de Investigación. Prentice Hall, México, Consultado en <file:///C:/Users/DELL/OneDrive/Documentos/Universidad/Uladech/Libro%20de%20Metodolog%C3%ADa/M%C3%A9todos-de-investigacion%20Salkind.pdf>
- Soria Villanueva, R. M. (2018). Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio - rubro farmacias y boticas en la ciudad de Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo, 2017. (Tesis de pregrado, Universidad Católica los ángeles de Chimbote). Tengo María. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/k7fmb>

- Torres Hernández, Z. (2015). Planeación y control. Grupo Editorial Patria.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/39408?page=261>
- Urbina Salazar, A. D. R. (2016). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015* (Tesis de posgrado - maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Abamto. Ecuador. Recuperado: <https://n9.cl/0r6a>
- Vilela Crisanto, L. E. (2019). La gestión de calidad y el uso de las TIC en la farmacia la merced del distrito de Bellavista, provincia de Sullana, año 2017. (Tesis de pregrado para optar el grado de bachiller en ciencias administrativas), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Sullana. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/zluj>
- Villanueva, S. E. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro boticas de la ciudad de Tingo María, año 2017*. (tesis de pregrado). Universidad Católico los Ángeles de Chimbote. Tingo María. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/vk4nb>

## ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	22-Set									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X	X					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X			X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X	X	9-No v			
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.													X	X		
Prebanca														14-No v		
Levantamiento observaciones Jurado																19-No v
Sustentación del informe final.																20-No v
Entrega de Empastado y Acta																20-No v
Cierre de Taller																21-No v

Fuente: Carlos Arbildo Maldonado


Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable (Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
<b>Suministros (*)</b>				
<input type="checkbox"/> Impresiones	1/2 millar	120	0.50	60.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	1 millar	250	0.10	25.00
<input type="checkbox"/> Empastado	Unidad	70	1.00	70.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	26	2.00	52.00
<input type="checkbox"/> Engrapador	Unidad	1	35.00	35.00
<input type="checkbox"/> Perforador	Unidad	1	35.00	35.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	Docena	2.5	12.00	30.00
<input type="checkbox"/> Internet	Horas	1	502.00	502.00
<b>Sub total</b>				<b>809.00</b>
<b>Servicios</b>				
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
<input type="checkbox"/> Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3100.00	3100.00
<b>Sub total</b>				<b>3200.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>				
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	Persona	40	10.00	400.00
<input type="checkbox"/> Alimentación	Persona	30	10.00	300.00
<b>Sub total</b>				<b>700.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>				
				<b>4709.00</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
<b>Servicios</b>				
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	<b>120.00</b>
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	<b>70.00</b>
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	<b>160.00</b>
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	<b>50.00</b>
<b>Sub total</b>				<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>				
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>				
				<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>				
				<b>5361.00</b>

Fuente: Carlos Arbildo Maldonado



### Anexo 3: Consentimiento Informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas-Calleria, Pucallpa, 2020 y es dirigido por el Sr. Carlos Arbildo Maldonado, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Calleria, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

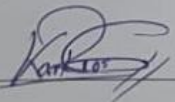
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo carlosarmal@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación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

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

Nombre: Karol Ríos Gastelu

Fecha: 16 de Setiembre del 2020

Correo electrónico: kr.gastelu@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: C. Arbildo  
16/09/2020

Anexo 4: Directorio de mypes del rubro pesca y venta de productos acuícolas en el distrito de Callería.

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>N° LICENCIA</b>
BOTICA UNION	MENDOZA GARCIA, NINA LILEY	AV. UNION 700 Mz: B Lt: 19	00977-2011
BOTICA UNIVERSAL	SANCHEZ ALVAREZ, RICHARD ALFREDO	JR. FITZCARRALD 294 Mz: 122 Lt: 19A	01043-2011
BOTICA ANTUANET EIRL	BOTICA ANTUANET EIRL	AV. CENTENARIO. 1152 Mz: TR4 Lt: 01	01372-2011
BOTICA ESTRELLA	GRUPO CORREA HNOS S.R.L.	AV. CENTENARIO. 1138 Mz: TR-4 Lt: 01	00139-2012
BOTICA PERU	OC FARMA E.I.R.L. PALOMINO GALINDO,	JR. TARAPACA 310 Mz: 62-A Lt: 07	00266-2012
BOTICA SANTA ROSA	FRANCISCO	AV. CENTENARIO. 1222 Mz: 356 Lt: 9-A	00310-2012
BOTICA IFARMEDICAL	TELLO VASQUEZ, MIGUEL ANGEL	AV. FAUSTINO SANCHEZ CARRION 208 Mz: G Lt: 6	00378-2012
BOTICAS ARCANGEL	ALBIS S.A.	JR. TARAPACA 200 Mz: 72 Lt: 12	00387-2012
BOTICA "11 DE JULIO"	ROBLES LIENDO, JORGE EDUARDO	PRG. SAN MARTIN. 298 Mz: G Lt: 24	00670-2012
BOTICA FARMA HOREB SAC.	FARMA HOREB S.A.C.	JR. JOSE DEL CARMEN CABREJOS 108 Mz: 100 Lt: 10	00706-2012
BOTICAS & SALUD	BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	JR. CORONEL PORTILLO 485 Mz: 7 Lt: 8	00711-2012
BOTICA PERU	SOTOMAYOR		
BOTICA PERU	VILLANUEVA, FIDENCIO	JR. TARAPACA 310 Mz: 62-A Lt: 07	01011-2012
BOTICA CORREA	BOTICA CORREA S.R.L.	AV. CENTENARIO. 1140 Mz: TR-4 Lt: 01	01115-2012
INKAFARMA	ECKERD AMAZONIA S.A.C.	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 299 Mz: 191 Lt: 10C	01226-2012
FARMALAR	ROBLES REATEGUI, LAURA ISABEL	AV. CENTENARIO. 403 Mz: 179 Lt: UND B	01251-2012

BOTICAS ALFA	DISTRIBUIDORA & COMERCIALIZADORA ALFA E.I.R.L.	JR. LIBERTAD. 723-A Mz: 66 Lt: 6-A	01266-2012
BOTICAS ARCANGEL	ALBIS S.A.	AV. CENTENARIO. 400 Mz: 180 Lt: 06	00051-2013
BOTIFARMA "TORRES"	TORRES FLORES, CARLOS JUNIOR DURAN CALLO,	AV. FAUSTINO SANCHEZ CARRION 1166 Mz: I Lt: 15	00134-2013
BOTICA FARMAVIDA	VIRGINIA RICALDI BERROSPI, NATALI LEONELA	AV. CENTENARIO. 992 Mz: 220-A Lt: 2-B	00140-2013
BOTICA RBJ	JUDHIT	JR. MI PERU 103 Mz: A Lt: 01	00240-2013
BOTICA BOTIFARMA SARITA S.R.L.	BOTIFARMA SARITA S.R.L.	JR. PALCAZU 0 Mz: A Lt: 01	00257-2013
BOTICAS ALERTA MEDICA	SERVICIOS GENERALES SADEL PERU S.A.C	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 569 Mz: 260 Lt: 5-B	00279-2013
BOTICAS REYES MAGOS III	MEDIC - SALUD E.I.R.L. INVERSIONES CHEBAS E.I.R.L.	AV. SALVADOR ALLENDE. 787-A Mz: A Lt: 09	00285-2013
BOTICA CHEBAS	CORPORACION DERMATOLOGICA SELVA E.I.R.L.	AV. UNION 0 Mz: A Lt: 20	00303-2013
BOTICAS DERMALAB DISTRIBUIDORA & COMERCIALIZADORA ALFA E.I.R.L.	DISTRIBUIDORA & COMERCIALIZADORA ALFA E.I.R.L.	JR SALAVERRY. 620 Mz: 71 Lt: 10-A	00337-2013
BOTICAS MIFARMA	MIFARMA S.A.C.	JR 7 DE JUNIO. 451 Mz: 59 Lt: 14A	00474-2013
BOTICAS MIFARMA	MIFARMA S.A.C.	JR INDEPENDENCIA 568 Mz: 46 E Lt: 1	00535-2013
BOTICA LA HABANA E.I.R.L.	BOTICA LA HABANA E.I.R.L.	JR A. RAYMONDI 464 Mz: 33 Lt: 1 FRACC	00548-2013
BOTICAS INKA ORIENTE E.I.R.L.	BOTICAS INKA ORIENTE E.I.R.L.	JR SALVADOR ALLENDE. Mz: A Lt: 22	00676-2013
		JR LIBERTAD. 719 Mz: 66 Lt: 06	00680-2013

BOTICA INKAFARMA	ECKERD AMAZONIA S.A.C.	AV CENTENARIO. 1207 Mz: 156 Lt: 6	00799-2013
BOTICAS & SALUD	BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	JR A. RAYMONDI 514 Mz: 32 Lt: 05-B	00819-2013
BOTICAS FARMALAR	ROBLES REATEGUI, LAURA ISABEL	JR SUCRE 617 Mz: 51 Lt: 7B	00822-2013
BOTICAS REYES MAGOS	MEDIC - SALUD E.I.R.L. DISTRIBUIDORA & COMERCIALIZADORA	JR 7 DE JUNIO. 451 Mz: 59 Lt: 14A	01143-2013
BOTICA ALFA	ALFA E.I.R.L. REPRESENTACIONES	JR 7 DE JUNIO. 431 Mz: 59 Lt: 16	01189-2013
BOTICAS ECONOMICAS	KLDM E.I.R.L. PALOMINO GALINDO, FRANCISCO	AV SAN MARTIN_ 927 Mz: 349 Lt: 11	00227-2014
BOTICA SANTA ROSA		AV. CENTENARIO. 1216 Mz: 356 Lt: 06	00539-2014
BOTICAS MAS SALUD	GARCIA RIVAS, ERIKA DIAZ PANDURO, JUDITH	JR GUILLERMO SISLEY MEDINA 864 Mz: 317 Lt: 13	00650-2014
BOTICA SAN JUAN	VASQUEZ SAMAN, GERLY JUBER	AV. SAN MARTIN 312 Mz: 76 Lt: 01	00786-2014
BOTICA DERMASALUD	SALDAÑA COBOS, ROBERTO SEGUNDO	AV. SAN MARTIN 612 Mz: 51 Lt: FRAC-1	00797-2014
BOTICAS ARCANGEL	MACEDO JIPA, JULIANA	JR. A. RAYMONDI 546 Mz: 32 Lt: 4	00820-2014
BOTICA "JULY"	SALDAÑA COBOS, ROBERTO SEGUNDO	JR FEDERICO KAUFFMAN 151 Mz: G Lt: 8	00822-2014
BOTICAS ARCANGEL	BOTICA BARTON E.I.R.L.	AV. CENTENARIO. 400 Mz: 180 Lt: 06	00843-2014
BOTICA BARTON E.I.R.L.	FARMA CIENCIAS & SALUD BOTICA -	JR GUILLERMO SISLEY MEDINA 388 Mz: 166 Lt: 4A	00850-2014
FARMA CIENCIAS & SALUD	PERFUMERIA E.I.R.L. COMERCIAL BOTICA M & M E.I.R.L	JR SALAVERRY. 572 Mz: 72 Lt: 5-F	00996-2014
COMERCIAL BOTICA M & M E.I.R.L		JR. TNTE. CLAVERO 259-B Mz: 65 Lt: 17	01033-2014

BOTICA CRISTINA E.I.R.L	BOTICA CRISTINA E.I.R.L	AV. CENTENARIO. 1148 Mz: TR-4 Lt: 01	01047-2014
BOTICA INKAFARMA	ECKERD AMAZONIA S.A.C.	AV. UNION 1301 Mz: C Lt: 07	01092-2014
SERGEFARMA	GARCIA RIVAS, ERIKA BUSTOS AHUITE,	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 647 Mz: 276A Lt: 24	00055-2015
BOTICA MARAVILLA	PEPITA CAROLINE	JR. LIMA 1485 Mz: C Lt: 18	00143-2015
BOTICA F & C E.I.R.L	BOTICA F & C E.I.R.L	JR. AGUSTIN CAUPER 268 Mz: 112 Lt: 08-B	00169-2015
BOTICA INKAFARMA	ECKERD AMAZONIA S.A.C.	JR. ANTONIO MAYA DE BRITO 415 Mz: G Lt: 33	00248-2015
NUEVA BOTICA AKEMI	PAREDES SALDAÑA, BOEHRINAN	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 864 Mz: 317 Lt: 13	00273-2015
BOTICA 09 DE OCTUBRE	EXPLORA SALUD E.I.R.L	AV. LLOQUE YUPANQUI 663 Mz: 37 Lt: 04	00367-2015
BOTICA 28 DE JULIO	PINEDO RIOS, LUIS	AV. 28 DE JULIO. 192 Mz: 09 Lt: 17A	00375-2015
BOTICA ROSITA	MANCISIDOR CAUPER, ROSA MERY	JR. RIO PISQUI 383 Mz: 219 Lt: 09	00456-2015
BOTICA 24 HORAS GABRIEL EIRL	BOTICA 24 HORAS GABRIEL EIRL	JR. AGUSTIN CAUPER 290 - C Mz: 112 Lt: 10 Y 11	00461-2015
BOTICA ROSIFARMA	SERVICIOS MEDICOS UCAYALI E.I.R.L	JR. 7 DE JUNIO. 183 Mz: 146 Lt: 1	00497-2015
BOTICAS MIFARMA	MIFARMA S.A.C.	JR. 7 DE JUNIO. 544 Mz: 66 Lt: 4-A	00507-2015
BOTICAS MIFARMA	MIFARMA S.A.C.	JR. GUILLERMO SISLEY 300 Mz: 210 Lt: 01-B	00556-2015
BOTICA ARCANGEL	ALBIS S.A.	JR. A. RAYMONDI 546 Mz: 32 Lt: 4	00562-2015
KARIN BOTICAS	SOLIS PENADILLO, OSEM MIQUEAS	JR. SAN LORENZO S/N Mz: B Lt: 07	00570-2015
PERFUMERIA	DISTRIBUIDORA & COMERCIALIZADORA		
BOTICA ALFA II	ALFA E.I.R.L.	AV. CENTENARIO. 1134 Mz: TR4 Lt: 01	00596-2015
BOTICA ARCANGEL	ALBIS S.A.	JR. A. RAYMONDI 559 Mz: 20 Lt: 09-FRACC10	00607-2015

BOTICA SAN JUAN	DIAZ PANDURO, JUDITH CENTRO PREVENTIVO INMUNOLOGICO	JR. INMACULADA 677 Mz: 50 Lt: 10-A2	00615-2015
BOTICA PREVENVAC	PREVENVAC S.R.L. CORPORACION DERMATOLOGICA	JR. AGUSTIN CAUPER 264 Mz: 111 Lt: 10-B	00653-2015
BOTICAS DERMALAB	SELVA E.I.R.L. BOTICA DISTRIBUIDORA SAN	AV. CENTENARIO. 3999 Mz: 395 Lt: 1	00758-2015
BOTICA SAN JUDAS TADEO	JUDAS TADEO E.I.R.L. MELO ELESPURO ,	AV. CENTENARIO. 1146 Mz: TR-4 Lt: 01	00852-2015
BOTICA VI FARMA	VICTOR MANUEL URQUIA RODRIGUEZ, MARIA SISY	CA. 05 408 Mz: I Lt: 22	00919-2015
BOTICA KENFAR	EMPERATRIZ	AV. MARISCAL CASTILLA 696 Mz: 42 Lt: 33	00042-2016
BOTICA M & W	BOTICA M & W E.I.R.L. GRUPO CORREA HNOS	JR. AGUSTIN CAUPER 284 Mz: 112 Lt: 9A	00132-2016
BOTICA ESTRELLA	S.R.L.	CA. CALLE 3 235 Mz: K Lt: 01	00163-2016
BOTICA JC & AM	SUAREZ GOÑI, YESICA RIVERA LAURENTE,	JR. IQUITOS 588 Mz: 388 Lt: 04	00221-2016
BOTICA KRISER	EDGARD	AV. CENTENARIO 1257 Mz: 356 Lt: 04	00228-2016
BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	JR. CORONEL PORTILLO 485 Mz: 7 Lt: 8	00492-2016
NUEVA BOTICA AKEMI	PAREDES SALDAÑA, BOEHRINAN	JR. ANTONIO MAYA DE BRITO 356 Mz: A Lt: 15 A	00493-2016
BOTICAS Y SALUD	BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	JR. RAYMONDI 542 Mz: 32 Lt: 04	00505-2016
BOTICAS Y SALUD	BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	JR. RAYMONDI 514 Mz: 32 Lt: 05-B	00506-2016
BOTICAS FARMALAB	FARMALAB PUCALLPA E.I.R.L	JR. AGUSTIN CAUPER 290 Mz: 112 Lt: 10-11	00528-2016

BOTICA SAN MARTIN DE PORRAS	MEZA ORDOÑEZ , GUSTAVO MARTIN BOTICAS FARMA	AV. 3 DE ABRIL 151 Mz: A Lt: 17	00550-2016
BOTICAS FARMA EIRL.	BRASIL EIRL. SHAHUANO	JR. 7 DE JUNIO. 752 Mz: 49 Lt: 14-A	00628-2016
BOTICA VALERIA	MOZOMBITE , SILVIA GIOVANNA	AV. AVIACION 501 Mz: A Lt: 15	00802-2016
INKA FARMA	ECKERD AMAZONIA S.A.C.	JR. TARATA 396 Mz: 263 Lt: 01	00967-2016
BOTICA FARMALIZ E.I.R.L	BOTICA FARMALIZ E.I.R.L	JR. INMACULADA 324 Mz: 124A Lt: 01	00970-2016
BOTICAS TU FARMA	SAMAVEL GROUP E.I.R.L.	JR. NUEVO BOLOGNESI 200 Mz: F Lt: 11	00980-2016
INKA FARMA	ECKERD AMAZONIA S.A.C.	AV. LLOQUE YUPANQUI 637 Mz: 38 Lt: 08	01037-2016
BOTICA NAYELY JASMIN	SHAHUANO MOZOMBITE , DIANA	JR. JOSE BALTA 255 Mz: F Lt: 02	01091-2016
BOTICAS Y SALUD	BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	JR. RAYMONDI 494 - 496 Mz: 33 Lt: 1-fracc 1	01195-2016
BOTICA FARMEDICA	TORRES GUIMARAES, JUAN ALONSO CONTADOR	JR. ENCARNACION VILLACORTA VDA. DE VALDEZ 400 Mz: 07 Lt: 14	01197-2016
BOTICA FARMAREY	MALDONADO, LEYDI JESSICA	JR. E . 1302 Mz: A1 Lt: 01	00031-2017
BOTICA DR MAYLLE	MAYLLE AMBROSIO , KENNY RICHARD	JR. REQUENA 151 Mz: 68 Lt: 22-A	00132-2017
BOTICA V&L	GUERRERO PANDURO, LARIZA	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL 776 Mz: Lt: 09	00302-2017
BOTICA N & G MEDIC	VASQUEZ TERRONES, DETTY GABRIELA	JR. BOLOGNESI 108 Mz: B Lt: 08	00321-2017
BOTICA RENATO	CASTRO GARCIA, LEONOR	JR. ENCARNACION VILLACORTA VDA. DE VALDEZ 323 Mz: 06 Lt: 01	00329-2017

BOTICAS RABETH	ANGULO CHAVEZ, ELSITA DEL CARMEN	JR. H S/N Mz: K3 Lt: 05	00339-2017
NUEVA BOTICA AKEMI	PAREDES SALDAÑA, BOEHRINAN	JR. ANTONIO MAYA DE BRITO 303 Mz: 345 Lt: 13	00407-2017
BOTICA PREVENVAC	CENTRO PREVENTIVO INMUNOLOGICO PREVENVAC S.R.L.	JR. AGUSTIN CAUPER 264 Mz: 111 Lt: 10-B	00465-2017
BOTICA FARMARED	CAUPER FLORES, GRISelda KARINA	AV. COLONIZACION 400 Mz: 08 Lt: 01	00544-2017
BOTICA LA FE	SANTIAGO MAQUIN, ERIC	CA. ANDRES AVELINO CACERES 148 Mz: L Lt: 06	00573-2017
BOTICA SAN JUDAS TADEO	BOTICA DISTRIBUIDORA SAN JUDAS TADEO E.I.R.L.	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 386 Mz: 210 Lt: 9C	00578-2017
BOTICA C & J	POMASONCCO PACHECO, CAROL FIORELLA	JR. ALFREDO EGLINTON 840 Mz: F Lt: 09	00694-2017
BOTICAS Y SALUD	BOTICAS Y SALUD S.A.C.	JR. RAYMONDI 542 Mz: 32 Lt: 4A	00750-2017
BOTICAS Y SALUD	BOTICAS Y SALUD S.A.C.	JR. RAYMONDI 514 Mz: 32 Lt: 05-B	00751-2017
BOTICA DARLIN	HUANSI RAMIREZ , LINA	CTRRA FEDERICO BASADRE 6215 Mz: 405 Lt: 2	00779-2017
BOTICA MYC FARMA	ARTICA GONZALES , CARLOS	AV. COLONIZACION 297 Mz: 6 Lt: 29	00825-2017
BOTICA RAAMJANNE	DIONICIO MIRANDA , VIOLETA IRES	JR. EL RADAR S/N Mz: H Lt: 10	00858-2017
BOTICA MEDICCENTRO BELLAVISTA	MALDONADO RAMIREZ, TERESA VICTORIA	AV. BELLAVISTA 370 Mz: 118-A Lt: 1	01039-2017
BOTICAS E & S ESPERANZA Y SALUD	INVERSIONES Y REPRESENTACIONES ESPERANZA E.I.R.L.	JR. 1 (VIA COMPARTIDA) 1003 Mz: U Lt: 12	01044-2017



BOTICA D' EMERGENCIA	GUERRA SANCHEZ , XIOMARA	JR. LOS FRUTALES 297 Mz: G Lt: 02	01057-2017
ECONOFARMA URUBAMBA	LINARES ARECHAGA, ERIKA VANESSA	JR. URUBAMBA. 588-A Mz: 257 Lt: 13	01126-2017
BOTICA GASTELU	RIOS GASTELU, KAROL SIMON BAZAN,	JR. AGUSTIN CAUPER 298A Mz: 112 Lt: 12	00080-2018
BOTICA SIMON'S	CARMEN ESTHER BOTICAS MI DOC	JR. LAS MAGNOLIAS 398 Mz: 45 Lt: 16	00151-2018
BOTICAS MIDOC PUCALLPA	PUCALLPA S.A.C. ACHO ZEVALLOS , DINA	JR. INMACULADA 139 Mz: 152 Lt: 21 FRACC	00157-2018
BOTICA MI SALUD	PATRICIA CORPORACION DERMATOLOGICA	AV. CENTENARIO 1257 Mz: 356 Lt: 04	00217-2018
BOTICAS DERMALAB	SELVA E.I.R.L.	AV. CENTENARIO 3989 Mz: 395 Lt: 3	00253-2018
BAZAR PERFUMERIA	BOCANEGRA PINCHI, PILAR	AV. UNION 902 Mz: D Lt: 12	00424-2018
BOTICA 3 UNIDOS	VILY ZUMBA DE MENDOZA, ESTHER	AV. UNION 700 Mz: B Lt: 19	00452-2018
BOTICA MENDOZA V	CHUQUIPIONDO SILVA, RUTH ESTHER	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL 1496 Mz: B1 Lt: 05	00560-2018
BOTICA ARLEST	PINEDO MACEDO , FIORELLA	JR. TACNA 509 Mz: 46-B Lt: 20-21	00609-2018
FARMA BOTICA CORAZON DE JESUS	LOBO PANDURO , MAXIMA LLUNETH	JR. ARENAL 1058 Mz: 327-A Lt: 1-A	00625-2018
BOTICA JOSSELYN	CASTILLO RODRIGUEZ, ROBERTO CARLOS	JR. UCAYALI. 375 Mz: 53 Lt: 03	00628-2018
BOTICA UCAYALI	RAMIREZ MASGO , DORA	JR. UCAYALI 592 Mz: 51 Lt: 1A	00673-2018
BOTICA SALUD TOTAL	COMERCIAL BOTICA M & M E.I.R.L	JR. TNTE. CLAVERO 259-B Mz: 65 Lt: 17	00743-2018
COMERCIAL BOTICA M & M E.I.R.L	HUAMANI SEGURA , MONICA LILIANA	AV. UNION 906 Mz: D Lt: 12	00753-2018
BOTICA KYMFARMA			





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
ENCUESTA**

**Instrucciones:**

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro boticas-Callería, Pucallpa, 2020”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

**Encuestado:**

(a):..... Fecha:...../...../20....

**I. Datos generales**

**1.1. Referente a las características del microempresario**

**1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

De 22 a 29 años ( ) De 30 a 39 años ( ) De 40 a 49 años ( ) De 50 a más ( )

**2. ¿Cuál es el género del microempresario?**

a) Masculino                      b) Femenino

**3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**

- a) Estudios básicos ( )      b) Técnico ( )      c) Universitario ( )

**4. Cargo que desempeña**

- a) Propietario    b) Administrador    c) Coordinador      c) Empleado  
administrativo

**5. Tiempo que desempeña**

- a) De 1 a 2 años ( )      b) De 3 a 6 años ( )      c) De 7 a más años ( )

**1.2. Referente a las características de la microempresa**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) De 1 a 2 años ( )      b) De 3 a 6 años ( )      c) De 7 a más años ( )

**7. Número de trabajadores**

- a) De 1 a 4 ( )      b) De 5 a 8 ( )      c) De 9 a más ( )

**8). Tipo de constitución de la empresa**

- a) Persona Natural  
b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)  
c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)  
d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)  
e) Sociedad Anónima (S.A.)

**9). Tipo de régimen tributario**

- a) Régimen General  
b) Régimen Especial  
c) Régimen Único Simplificado  
d) MYPE Tributario  
e) Amazonía

Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
10	Principios de calidad	Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua					
11		Se realizan encuestas de satisfacción al cliente					
12		Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
13	Herramientas de calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos					
14		Se hace uso de herramientas de calidad					
15		Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño					
16	Estrategias de calidad	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
17		Se conoce la misión y visión					
18		Se guían por un plan de negocio					

Nro.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
19	Administración mecánica	Se planifica las operaciones de la empresa					
20		Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado					
21		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución					
22		Existe organigrama y es conocido					
23	Administración dinámica	Existen habilidades directivas					
24		Se utilizan técnicas para la toma de decisiones					
25		Existen mecanismos oportunos de control					
26		Existen auditorías preventivas					

Callería, setiembre del 2020

Fuente: Elaborado por Carlos Arbildo Maldonado.

## Anexo 6. Hoja de tabulación

Objetivo específico 1: las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018:

### Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 39 años	7	23,3	23,3	23,3
	De 40 a 49 años	14	46,7	46,7	70,0
	De 50 a más	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	19	63,3	63,3	63,3
	Femenino	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	7	23,3	23,3	23,3
	Universitario	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	17	56,7	56,7	56,7
	Administrador	9	30,0	30,0	86,7
	Coordinador	2	6,7	6,7	93,3
	Asistente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	1	3,3	3,3	3,3
	De 3 a 6 años	7	23,3	23,3	26,7
	De 7 a más años	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	9	30,0	30,0	30,0
	De 3 a 6 años	11	36,7	36,7	66,7
	De 7 a más años	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	8	26,7	26,7	26,7
	De 5 a 8	16	53,3	53,3	80,0
	De 9 a más	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	12	40,0	40,0	40,0
	EIRL	13	43,3	43,3	83,3
	SRL	2	6,7	6,7	90,0
	S.A.	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	11	36,7	36,7	36,7
	Régimen Especial	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	15	50,0	50,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Muy pocas veces	8	26,7	26,7	46,7
	Algunas veces	11	36,7	36,7	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



### Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Muy pocas veces	8	26,7	26,7	46,7
	Algunas veces	8	26,7	26,7	73,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	3	10,0	10,0	20,0
	Algunas veces	7	23,3	23,3	43,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Muy pocas veces	2	6,7	6,7	20,0
	Algunas veces	7	23,3	23,3	43,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Algunas veces	10	33,3	33,3	36,7
	Casi siempre	17	56,7	56,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	5	16,7	16,7	26,7
	Algunas veces	14	46,7	46,7	73,3
	Casi siempre	5	16,7	16,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	5	16,7	16,7	26,7
	Algunas veces	11	36,7	36,7	63,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	15	50,0	50,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	16	53,3	53,3	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	6	20,0	20,0	33,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	15	50,0	50,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	17	56,7	56,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	3,3	3,3	3,3
	Algunas veces	5	16,7	16,7	20,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Anexo 7. Figuras

Objetivo específico 1: las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del

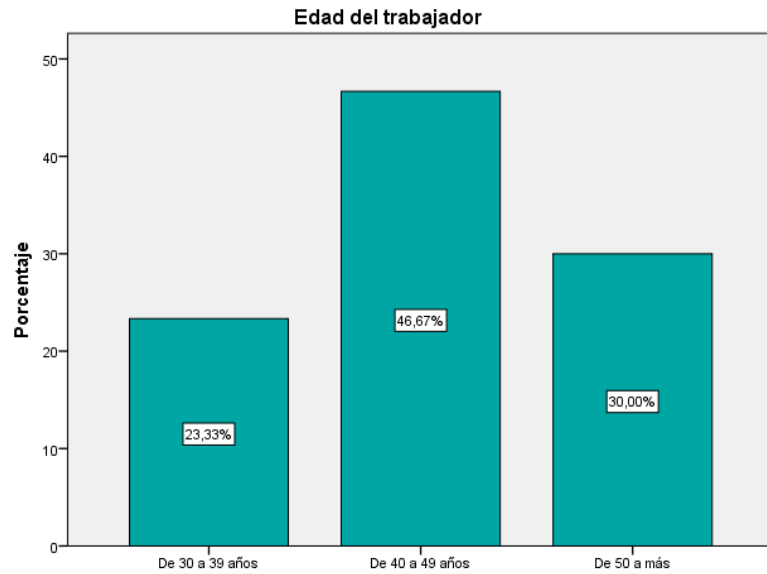


Figura 6. Edad del trabajador

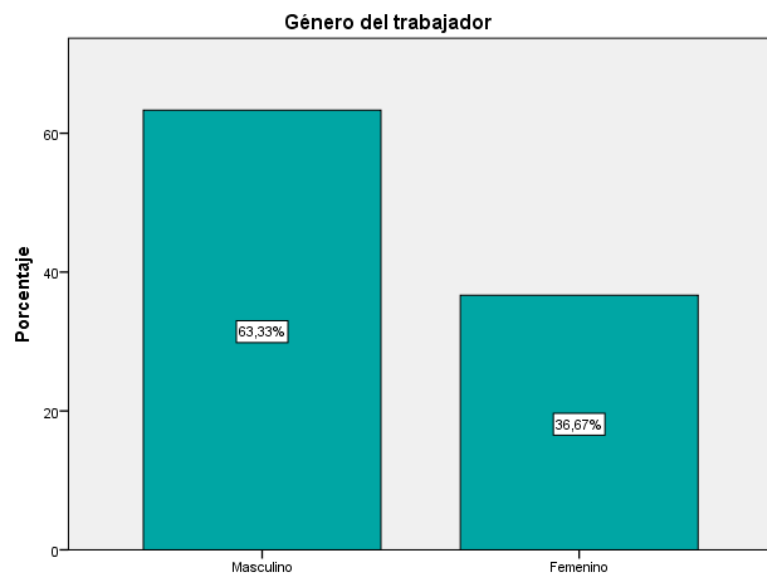


Figura 7. Género del trabajador

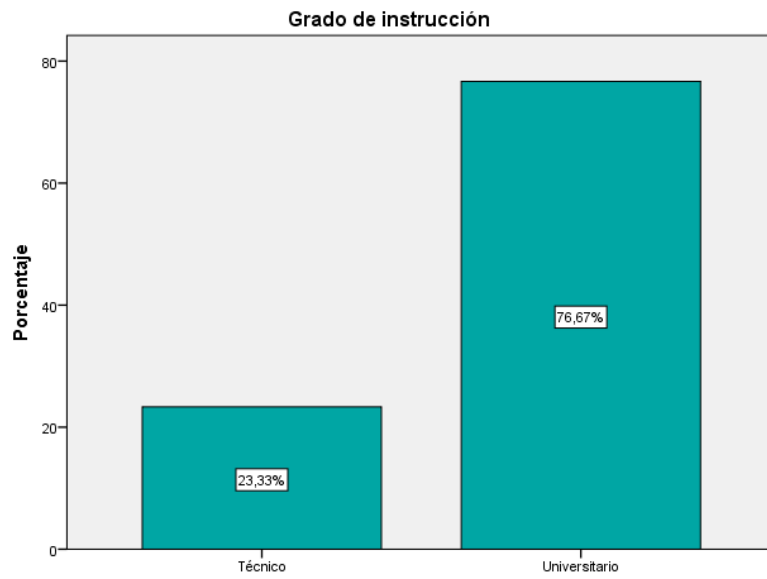


Figura 8. Grado de instrucción

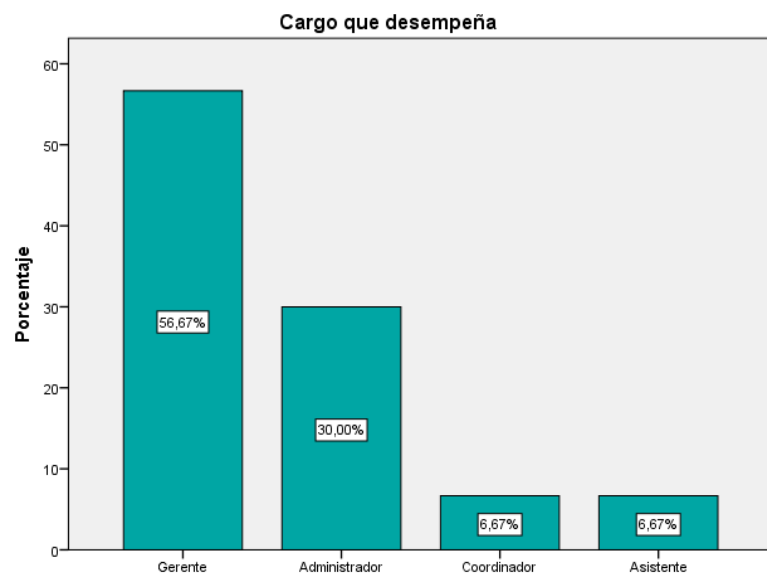


Figura 9. Cargo que desempeña

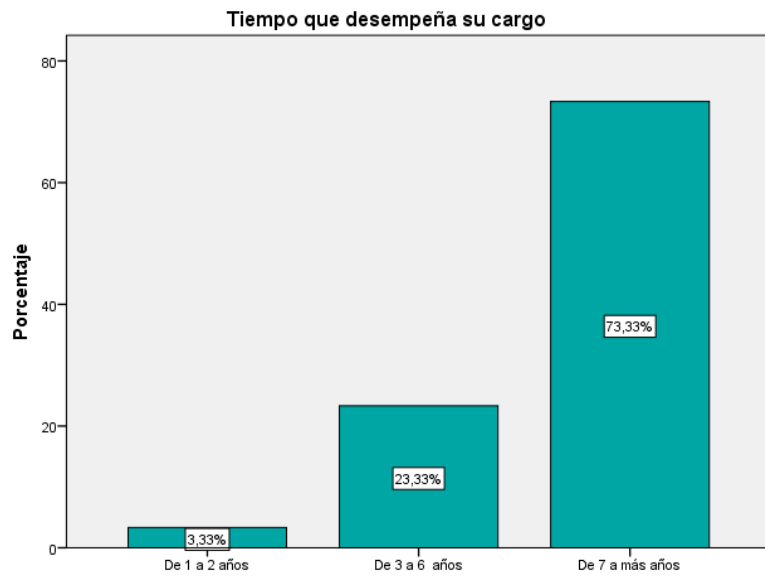


Figura 10. Tiempo que desempeña su cargo

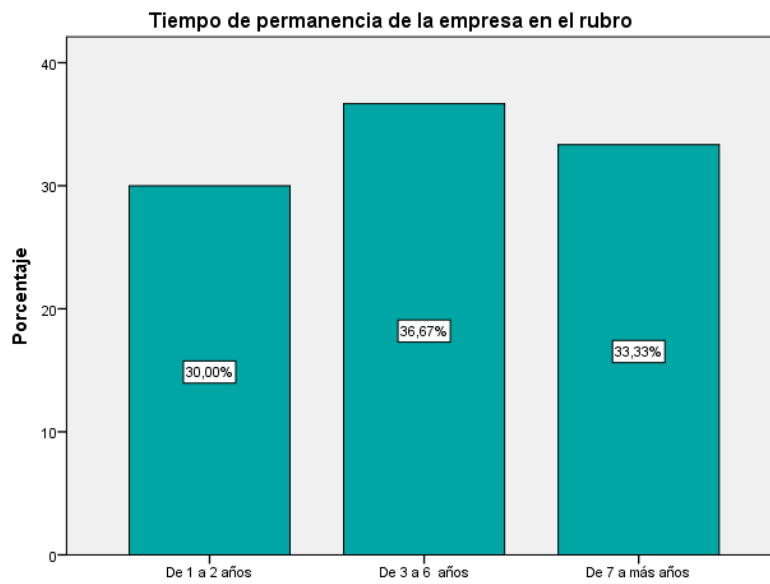


Figura 11. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

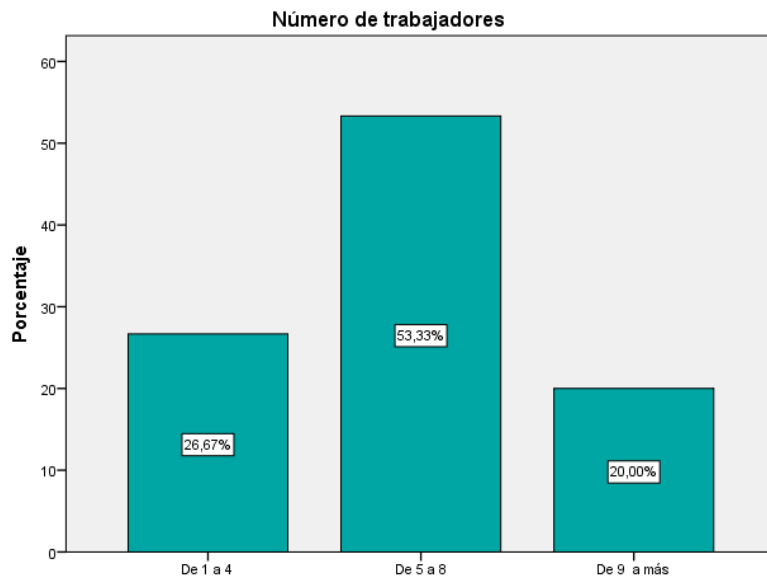


Figura 12. Número de trabajadores

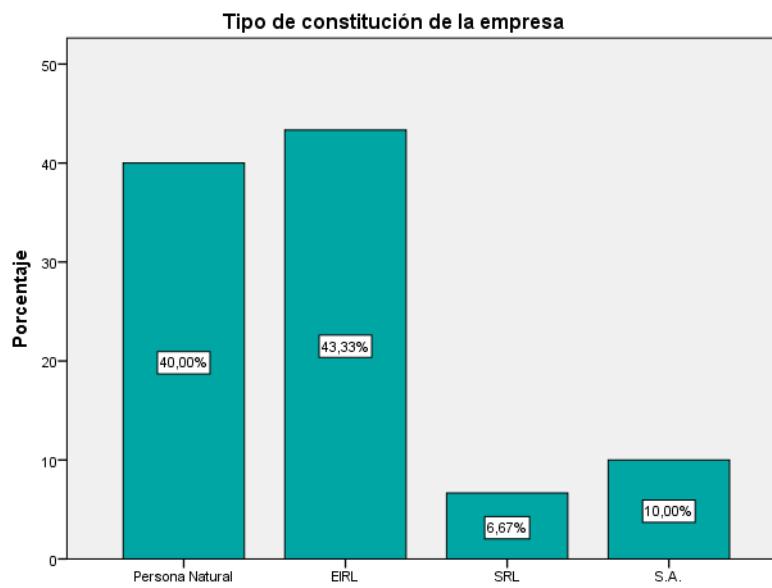


Figura 13. Tipo de constitución de la empresa



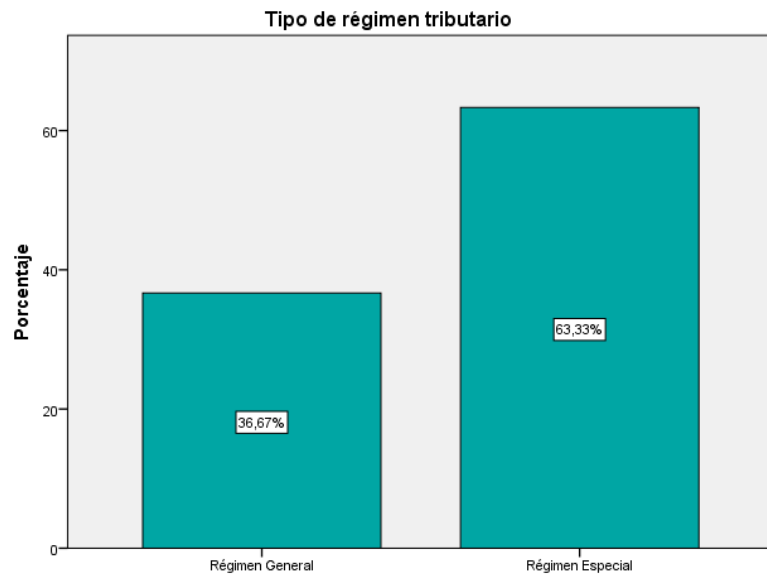


Figura 14. Tipo de Régimen tributario

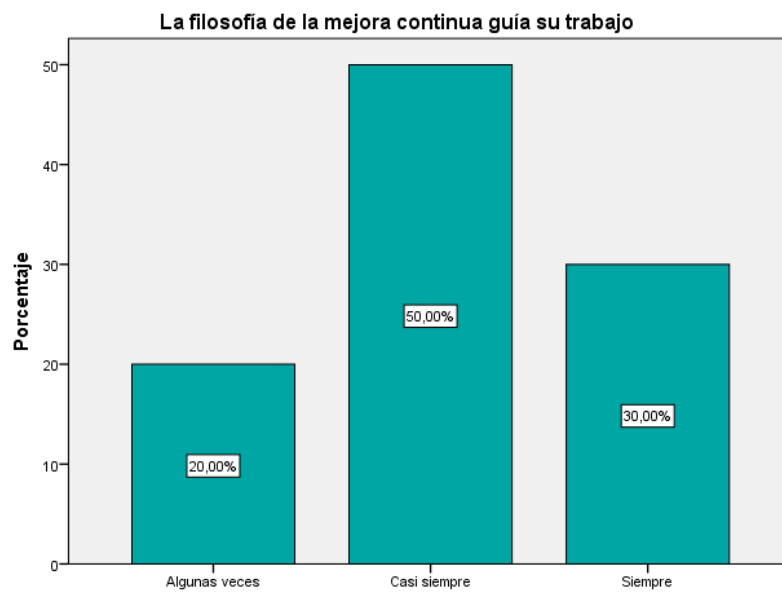


Figura 15. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

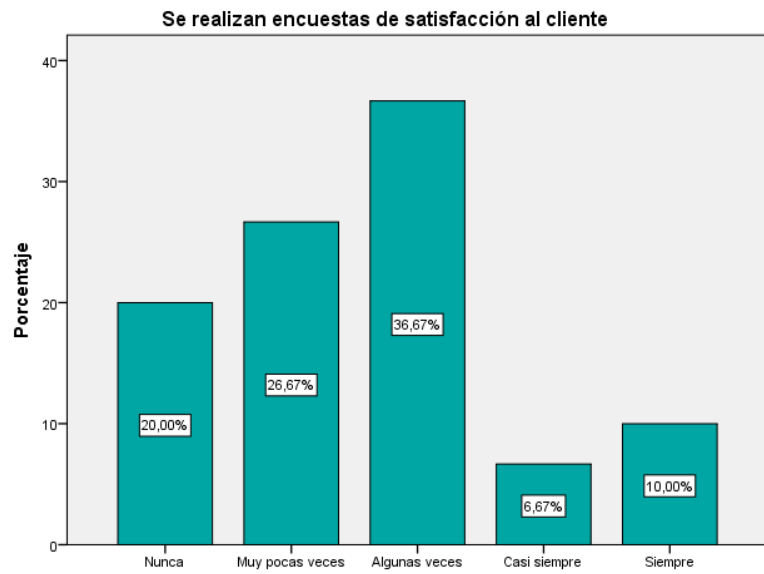


Figura 16. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

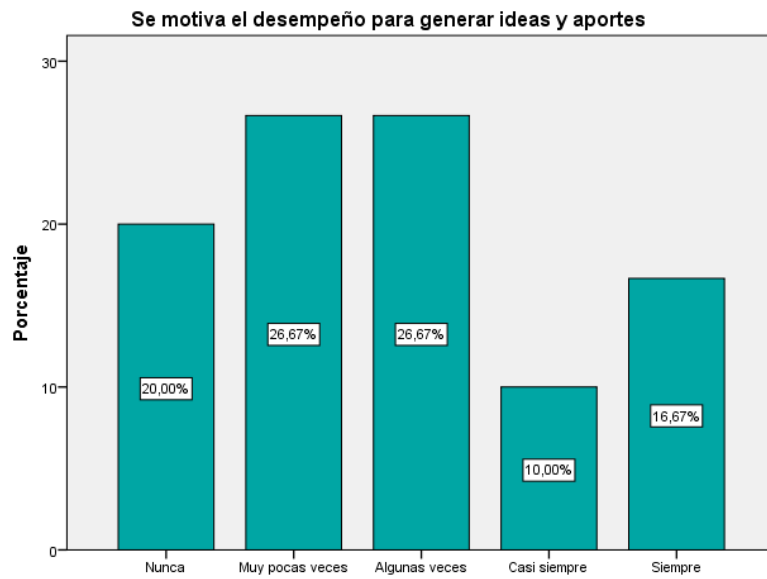


Figura 17. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

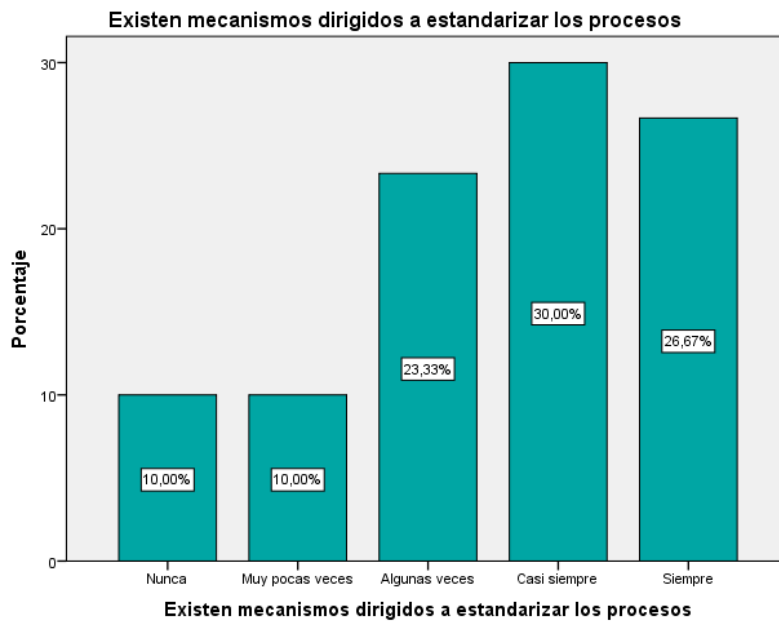


Figura 18. Gerencia y clima laboral

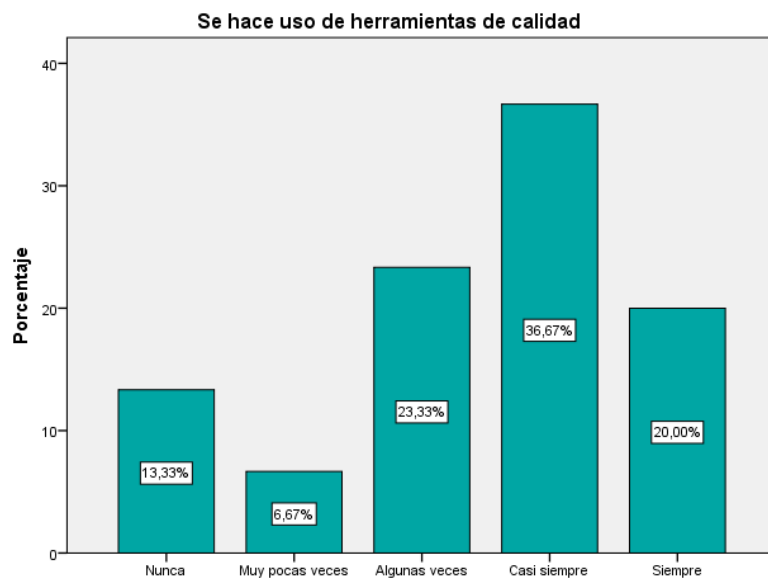


Figura 19. Se hace uso de herramientas de calidad

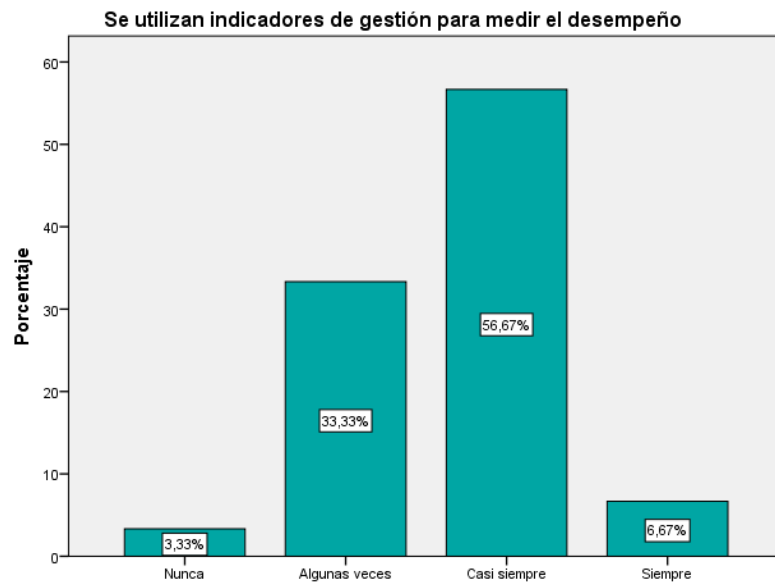


Figura 20. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

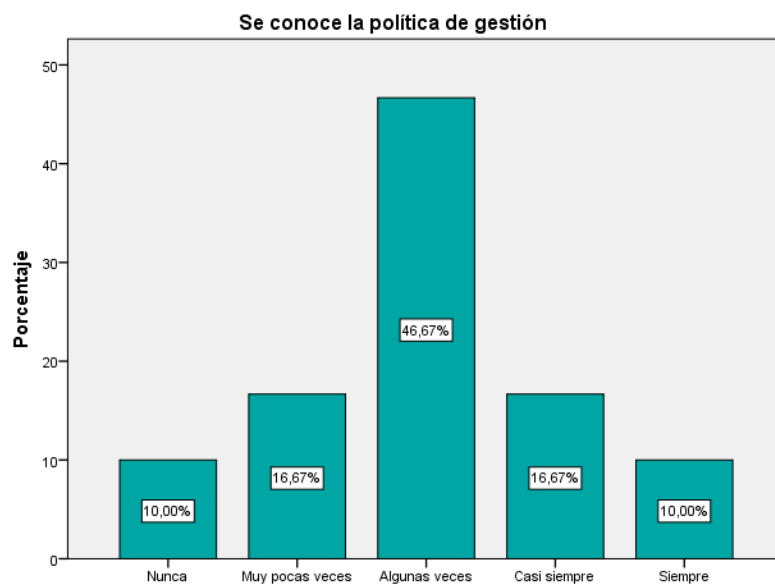


Figura 21. Se conoce la política de gestión

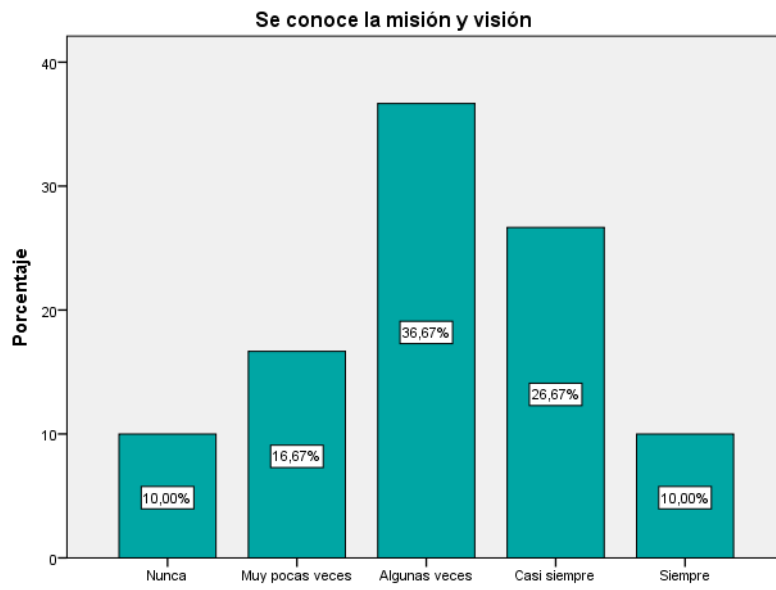


Figura 22. Se conoce la misión y visión

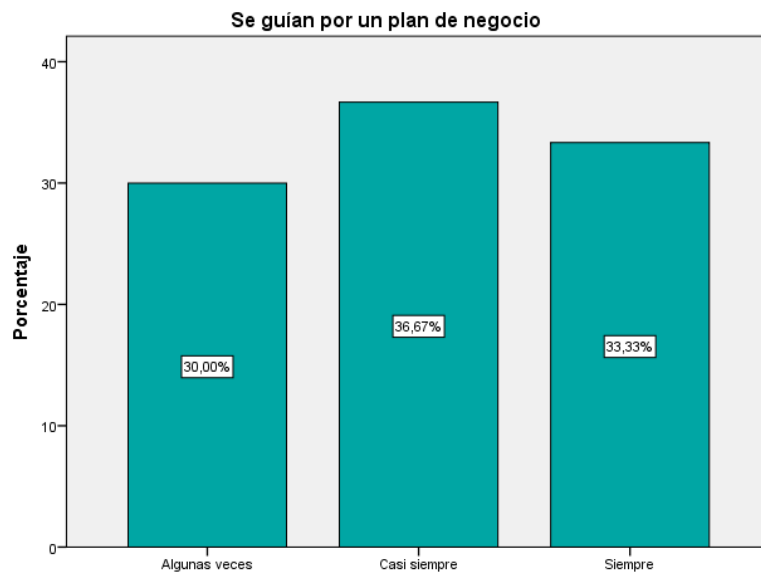


Figura 23. Se guían por un plan negocio

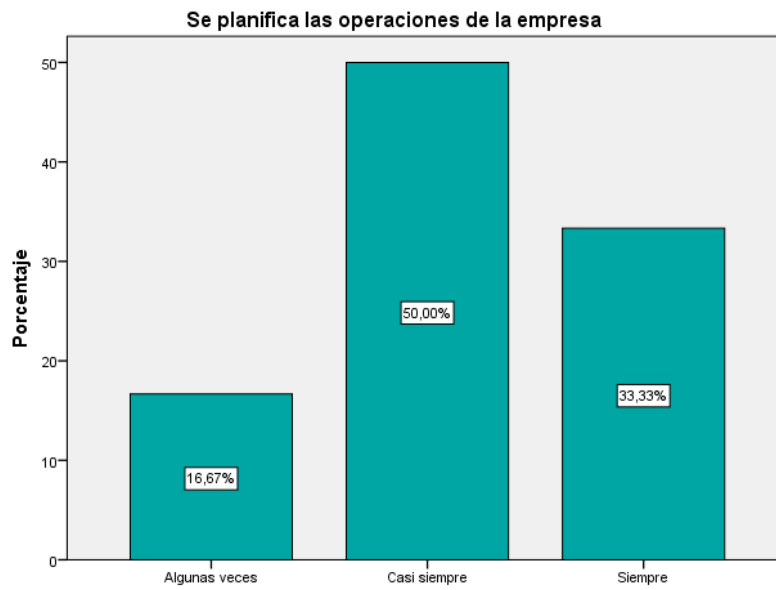


Figura 24. Se planifica las operaciones de la empresa

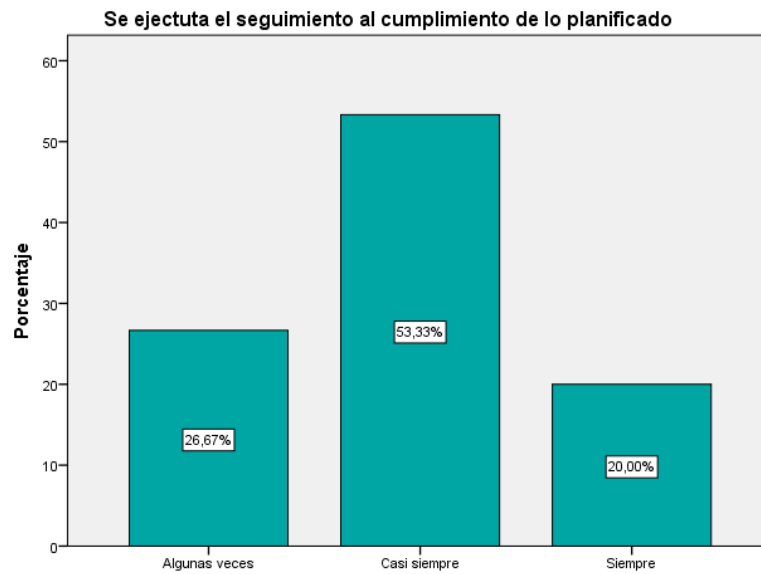


Figura 25. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

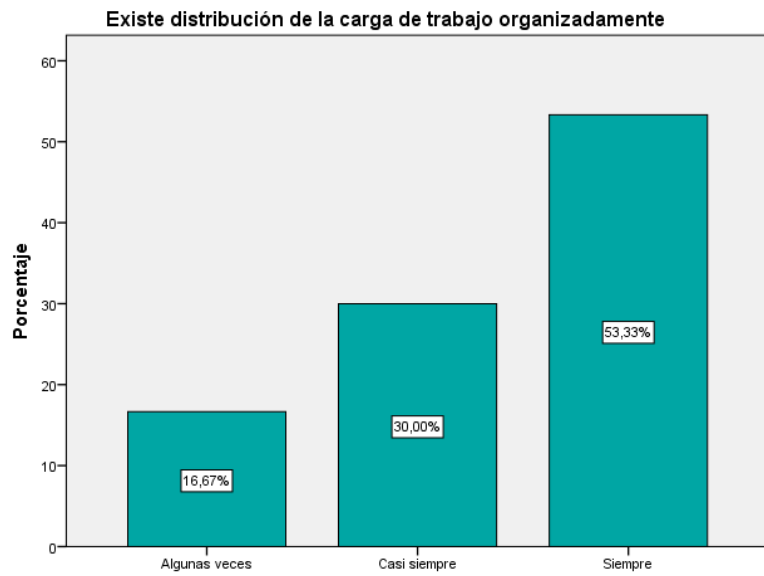


Figura 26. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

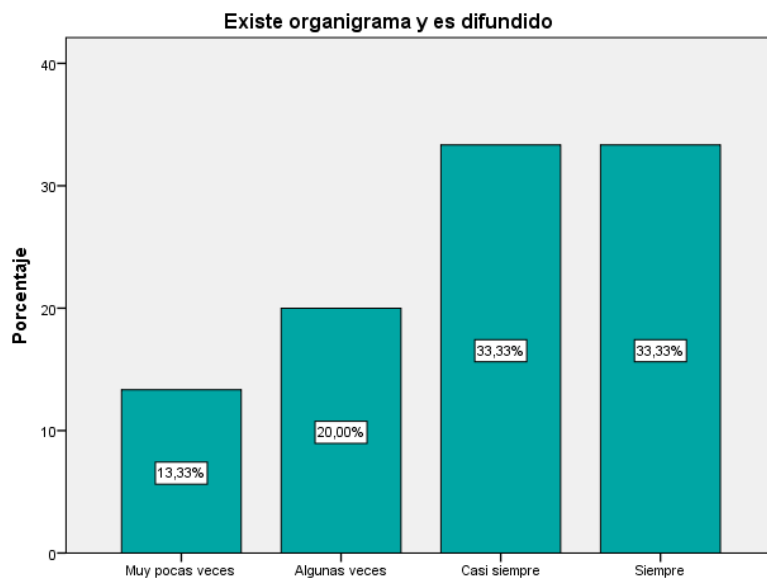


Figura 27. Existe organigrama y es difundido

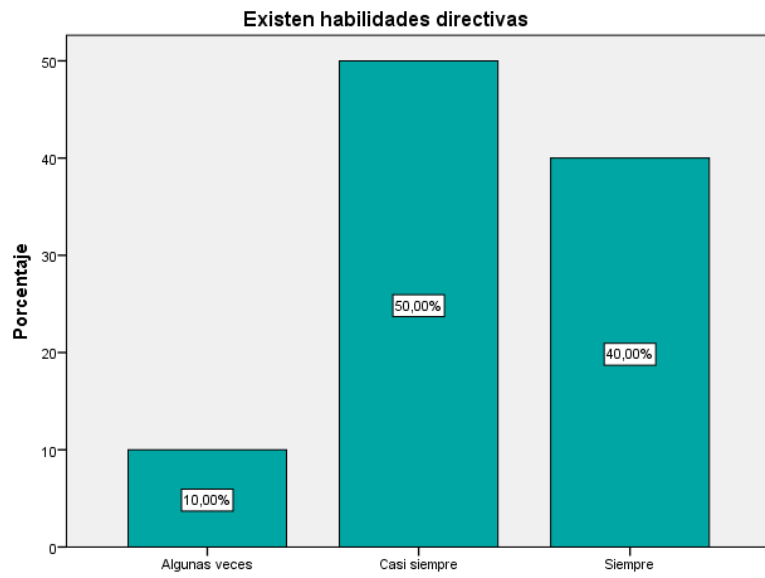


Figura 28. Existen habilidades directivas

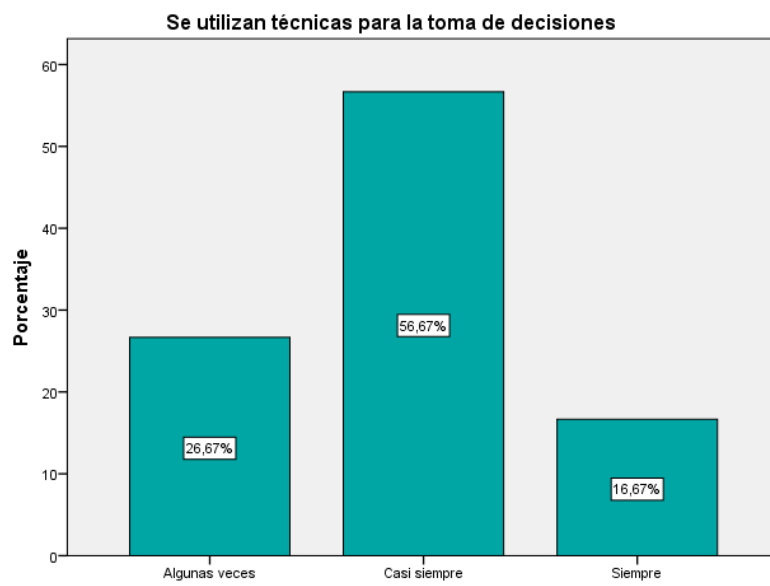


Figura 29. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones



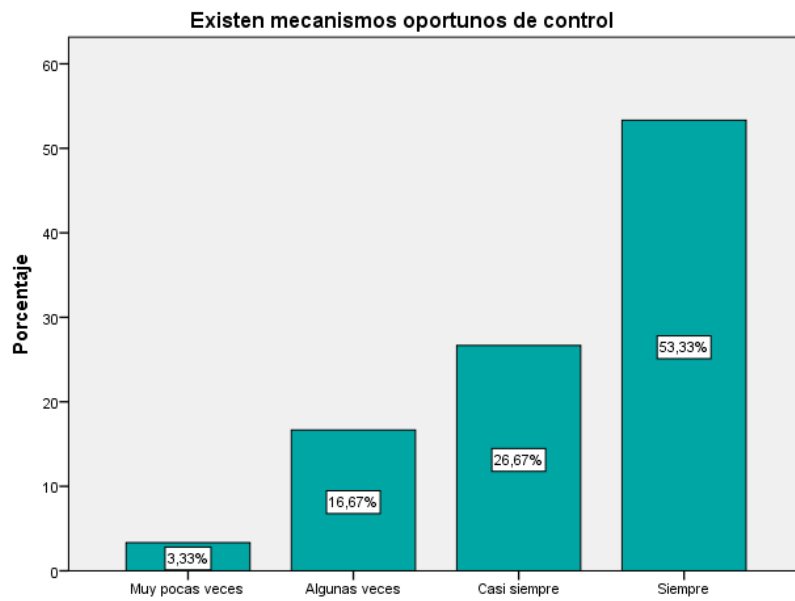


Figura 30. Existen mecanismos oportunos de control

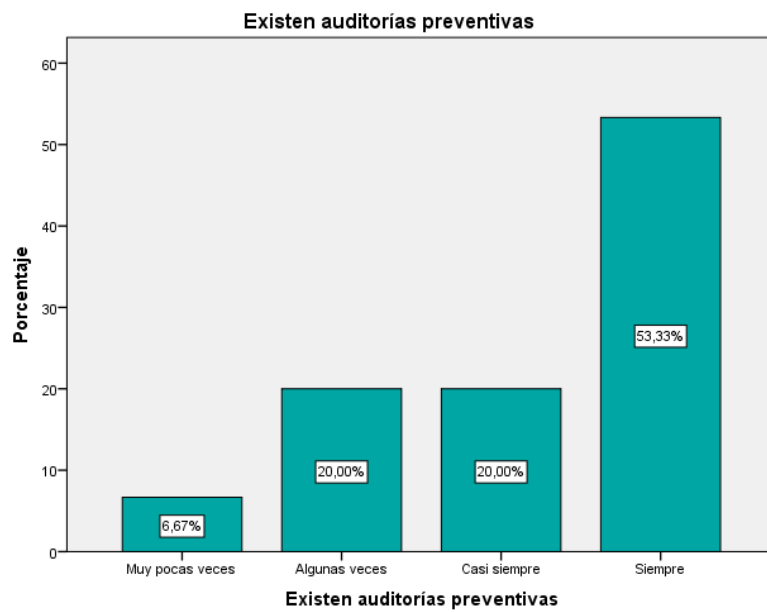


Figura 31. Existen auditorías preventivas

## Anexo 8. Prueba turnitin