



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**EL PLAN DE MEJORA A TRAVÉS DE UN CONTROL DE
STOCK Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS
MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
BOTICAS; SECTOR PESQUEDA, TRUJILLO, 2019**

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

AUTORA

**SEBASTIÁN FLORES, KELLY VALENTINA
ORCID: 0000-0001-9232-2645**

ASESOR

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

**TRUJILLO – PERÚ
2021**

2. Equipo de Trabajo

AUTORA

SEBASTIÁN FLORES, KELLY VALENTINA

ORCID: 0000-0001-9232-2645

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,
Trujillo, Perú

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

ROSILLO DE PURIZACA MARIA DEL CARMEN

ORCID 0000-0003-2177-5676

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN

ORCID 0000-0002-8491-0751

MINO ASECIO MARIA ISABEL

ORCID 0000-0003-1132-2243

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen
Presidenta

Salinas Gamboa, José Germán
Miembro

Mino Asencio, María Isabel
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Asesor

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

Agradezco a Dios, por brindarme salud, sabiduría y la fortaleza para lograr mi objetivo el de ser profesional y a mis padres, María & Paul por ser los principales motores de mi vida, por su incondicional apoyo y por ser mi soporte en todo momento.

A mis hermanas, por el apoyo moral que me brindaron en el desarrollo de mi tesis y a mi gran amigo el Ing. Cristian Zafra, por motivarme y ser mi inspiración para mi superación profesional.

A mis asesores académicos, por compartir sus conocimientos en el desarrollo de mi tesis, y me han guiado con su paciencia y rectitud como docentes.

5. Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios, por brindarme la sabiduría y permitirme culminar mi proyecto de investigación, a los pilares de mi vida mis padres María y Paul por todo su amor y confianza, a mis hermanas por su apoyo moral y por estar siempre dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento, a mi compañera milagros que gracias a su apoyo y sus conocimientos logramos concluir nuestra tesis.

6. Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general Elaborar un plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro Boticas; del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019.

Como características del método de investigación es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño cuantitativa no experimental y transversal, para la recolección de datos se aplicó la técnica la encuesta para lo cual se usó como instrumento el cuestionario que consistió en 24 preguntas dirigidas a los representantes, colaboradores y clientes de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo 2019).

Se obtuvo como resultado que las boticas del sector Pesqueda, no usan un sistema computarizado para llevan el control de sus productos, la forma en la cual llevan su control de sus productos es de forma manual y lo ejecutan cada 6 meses; por lo que se concluye que para un efectivo control de stock de sus productos seria implementar un adecuado sistema de control de stock, ya que esto permitirá que las boticas se encuentren abastecidas, clientes fidelizados y satisfechos, por ende la sostenibilidad en el tiempo generando rentabilidad y competitividad.

Palabras clave: calidad, gestión, MYPES y stock.

7. ABSTRACT

The general objective of this research was to develop an improvement plan through stock control and quality management in micro and small companies in the Boticas category; of the Pesqueda Sector, Trujillo, 2019.

As characteristics of the research method, it is of a quantitative type of descriptive level and of a quantitative non-experimental and cross-sectional design, for the data collection the survey technique was applied for which the questionnaire was used as an instrument that consisted of 24 questions addressed to the representatives, collaborators and clients of micro and small companies in the pharmacy sector of the Pesqueda sector, Trujillo 2019).

It was obtained as a result that the pharmacies of the Pesqueda sector do not use a computerized system to control their products, the way in which they control their products is manually and they execute it every 6 months; Therefore, it is concluded that for an effective stock control of its products it would be to implement an adequate stock control system, since this will allow the pharmacies to be supplied, loyal and satisfied customers, therefore sustainability over time generating profitability. and competitiveness

Keywords: quality, management, MYPES and stock.

8. Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Dedicatoria	v
6. Resumen	vi
7. ABSTRACT	vii
8. Contenido	viii
9. Índice de tablas y gráficos	ix
I. Introducción	11
II. Revisión de literatura	15
III. Hipótesis	33
IV. Metodología	33
4.1. Diseño de la Investigación.....	33
4.2. Población y Muestra	34
4.3. Operacionalización de Variables.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
Técnicas.....	36
4.5. Plan de análisis.....	36
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios Éticos.....	39
V. Resultados	40
5.1 Resultados.....	40
5.2. Análisis de Resultados.....	64
VI. CONCLUSIONES	77
Aspectos complementarios.....	79
RECOMENDACIONES	79
Referencias bibliográficas	80
Anexos	82

9. Índice de tablas y gráficos

Tabla 1: <i>Edad de los representantes de las MYPES</i>	40
Tabla 2: <i>Género de los propietarios de las MYPES</i>	41
Tabla 3: <i>Grado de instrucción de los propietarios de las MYPES</i>	42
Tabla 4: <i>Cargo que desempeña los representantes de las MYPES</i>	43
Tabla 5: <i>Tiempo que desempeña en el cargo</i>	44
Tabla 6: <i>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</i>	45
Tabla 7: <i>Número de trabajadores de las MYPES</i>	46
Tabla 8: <i>Parentesco de los trabajadores en las MYPES</i>	47
Tabla 9: <i>Objetivo de las MYPES</i>	48
Tabla 10: <i>Los productos satisfacen sus necesidades</i>	49
Tabla 11: <i>Productos que ofrecen las boticas son de calidad</i>	50
Tabla 12: <i>Recomendaría la Botica</i>	51
Tabla 13: <i>Situación de la competencia con relación a la calidad del servicio</i>	52
Tabla 14: <i>Botica líder del sector</i>	53
Tabla 15: <i>Liderazgo en las boticas</i>	54
Tabla 16: <i>Representantes son líderes</i>	55
Tabla 17: <i>Servicio de las boticas</i>	56
Tabla 18: <i>Satisfacción de la atención</i>	57
Tabla 19: <i>Reconocimientos por desempeño</i>	58
Tabla 20: <i>Aporta para lograr los objetivos de la Botica</i>	59
Tabla 21: <i>Abastecimiento de productos</i>	60
Tabla 22: <i>Stock de los productos</i>	61
Tabla 23: <i>Frecuencia de inventario físico</i>	62
Tabla 24: <i>Objetivo del inventario</i>	63

Índice de figuras

Figura 1: Edad de los representantes de las MYPES.....	40
Figura 2: Género de los propietarios de las MYPES.....	41
Figura 3: Grado de instrucción de los propietarios de las MYPES.....	42
Figura 4: Cargo que desempeña los representantes de las MYPES.....	43
Figura 5: Tiempo que desempeña el cargo.....	44
Figura 6: Tiempo de permanencia en el rubro.....	45
Figura 7: Número de trabajadores de la MYPE.....	46
Figura 8: Parentesco de los trabajadores en las MYPES.....	47
Figura 9: Objetivo de las MYPES.....	48
Figura 10: Los productos satisfacen sus necesidades.....	49
Figura 11: Productos que ofrecen las boticas son de calidad.....	50
Figura 12: Recomendación de la Botica.....	51
Figura 13: Situación de la competencia con relación a la calidad del servicio.....	52
Figura 14: Botica líder del sector.....	53
Figura 15: Liderazgo en las boticas.....	54
Figura 16: Representantes son líderes.....	55
Figura 17: Servicio de las boticas.....	56
Figura 18: Satisfacción de la atención.....	57
Figura 19: Reconocimientos por desempeño.....	58
Figura 20: Aporta para lograr los objetivos de la Botica.....	59
Figura 21: Abastecimiento de productos.....	60
Figura 22: Stock de los productos.....	61
Figura 23: Frecuencia de inventario físico.....	62
Figura 24: Objetivo del inventario.....	63

I. Introducción

Actualmente, la emergencia sanitaria debido a la Covid-19, está aquejando a nuestro país y a nivel mundial, ante ello las MYPES se han visto afectadas económicamente y muchas de ellas tuvieron que reinventarse en otros rubros, con la finalidad de protegerse y continuar en el mundo empresarial, adaptándose al nuevo sistema de trabajo con la aplicación de los protocolos de seguridad. Ante, esta situación, se incrementó el comercio electrónico en las MYPES de los diferentes rubros, generando de esta manera un impacto social y financiero en los años futuros. La Ley N° 28015, de Constitución de la Micro y Pequeña empresa - MYPE, precisa que “las MYPES son componentes financieros conformadas por personas naturales o jurídicas bajo las diferentes modalidades organizacionales cuyo objetivo es realizar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. Por tanto los individuos que conforman una MYPE deberán de evaluar el mercado al cual desea incursionar; debido a la competencia que existe con las diferentes MYPES y cuyo objetivo es mantener satisfechos a los consumidores y mantenerse en el tiempo.

Las MYPES también son fuentes creadoras de trabajo, en donde el personal debe ser seleccionado según las capacidades y habilidades que posea para plasmarlo en su actividad laboral creando e innovando en beneficio de la organización donde presten sus servicios y de esta manera lograr la competitividad en el mercado. Para el buen funcionamiento de las MYPES, es requisito indispensable aplicar una gestión de calidad que coadyuve al éxito empresarial, para ello el representante deberá de poseer actitudes y habilidades como el liderazgo para dirigir y motivar al personal

que se encuentra a su cargo para lo cual deberá de brindar confianza, seguridad y motivación a su personal para lograr los objetivos y metas de las micro y pequeña empresa.

El objetivo principal de las MYPES es conseguir clientes satisfechos; y, en el rubro boticas es sumamente importante, dado que el cliente requiere cubrir una de las necesidades básicas como es la salud, para ello las boticas deben contar con los medicamentos adecuados para recuperar la salud de los clientes; en ese objetivo, éstas deben mantener siempre con un stock adecuado, así como implementar un sistema de control de stock con la finalidad de que existan siempre los medicamentos requeridos, ya que, de esta manera, se evitaría que los clientes recurran a la competencia con el fin de satisfacer sus necesidades. Con el sistema de control de stock, se lograría que el personal de la botica conozca la cantidad de medicamentos con el que se cuenta y programar su compra con la finalidad de mantenerse siempre abastecida; además, se conseguiría la fidelización de sus clientes, porque tendrían la confianza de que en dicha botica encontrarán lo que requieren; asimismo, se lograría que los clientes la recomienden, lo cual implicaría el incremento de sus ganancias.

Todo lo anteriormente expuesto conlleva a plantearnos el siguiente enunciado:

¿Cómo sería el plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro Boticas; del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019?; para lo cual se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo general: Elaborar un plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro Boticas; del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019.

Para la consecución del objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas del del sector Pesqueda Trujillo, 2019. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas del sector Pesqueda Trujillo, 2019. Determinar las características de gestión de calidad en control de stock en las micro y pequeñas empresas del rubro boticas del del sector Pesqueda Trujillo, 2019. Elaborar un plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro boticas del sector Pesqueda Trujillo, 2019.

La presente tesis no tiene hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva.

La metodología de la investigación realizada es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño cuantitativa no experimental y transversal, para la recolección de datos se aplicó la técnica la encuesta para lo cual se usó como instrumento el cuestionario que consistió en 24 preguntas.

La justificación de la tesis es que nos permitirá conocer como las variables de gestión de calidad y control de stock influyen en la sostenibilidad en el tiempo de las MYPES del rubro boticas.

Los resultados obtenidos nos permitieron conocer la repercusión de las variables gestión de calidad y control de stock en las MYPES del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo. Asimismo, servirá de guía y apoyo para las próximas investigaciones.

Otra justificación, de la presente investigación es que las MYPES deberán de aplicar estrategias para conseguir la sostenibilidad en el tiempo.

Definitivamente, la gestión en las micros y pequeñas empresas y el control de stock son temas relevantes que todo representante o gerente de una MYPE debe de conocer y aplicarlos para lograr el progreso económico de su representada; asimismo, deberán de contar con profesional capacitado además de ofrecer un buen trato al cliente toda vez que la competencia aumenta cada día.

La presente tesis será de mucho valor, ya que nos permitirá conocer de cómo mejoraría la Gestión de Calidad considerando el control de stock en las micro y pequeñas empresas del rubro Boticas; del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019?

Por otro lado, también se justifica porque será de guía y de mucha utilidad para las micro y pequeñas empresas del rubro boticas, ya que se obtuvo la información necesaria sobre cómo controlar y ordenar los medicamento que se encuentra en stock y de esta manera poder obtener el mejor beneficio.

Finalmente, el presente trabajo se justifica porque servirá de guía para otras investigaciones del mismo Rubro Boticas y de otros ámbitos geográficos de la región del país.

Se obtuvo como resultado que las boticas del sector Pesqueda Trujillo, 2019; no cuentan con un sistema para el control de ingresos y egresos de sus productos: por tanto se concluye que es necesario la implementación de un sistema de control de stock, con el fin de mejorar el sistema de funcionamiento de la Micro y Pequeña Empresa y reducir los costos y los beneficios en el transcurrir del tiempo,

expandir sus ventas frente a los competidores logrando la rentabilidad y su mejor desempeño, logrando mantenerse en el mercado competitivo.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

A nivel Internacional

Perero (2018) en su tesis *Diseño de un software de computadora para el control de inventario de la distribuidora CIMPER S.A. en la ciudad de Santa Elena, 2018*, cuyo objetivo general es Diseñar un software de control del Inventario para obtener un stock actualizado de las existencias disponibles en la Distribuidora CINPER S.A para evitar el desabastecimiento de mercaderías. El tipo de metodología es exploratorio y se utilizó la técnica la encuesta y entrevistas. Se llegó a la conclusión que con el sistema de Inventario para la distribuidora CINPER S.A se obtendrá el incremento sus productos, mejorar el cobro adecuado y controlar sus ventas a nivel provincial por lo que atraerá a más clientes y así en un futuro llegar a ser una empresa de mayor distribución. Las empresas en nuestro medio se han ido creando sin contar con un asesoramiento ni basándose en un proceso científico por lo que la presente investigación brindará una planificación administrativa por medio de la cual toda clase de empresas que dedique sus actividades a la labor comercial tenga la posibilidad de mejorar su organización interna para así optimizar más procesos.

Trinidad (2017), en su tesis *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Distribuciones Quiroz SRL – Tingo María – 2017*, determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas de

las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Distribuciones Quiroz S.R.L. Tingo María, 2017; El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, se usó como instrumento el cuestionario llegando a las siguientes conclusiones: Se concluye que las empresas del sector comercio del Perú y la empresa Distribuciones Quiroz S.R.L, señalan que el control interno es considerado como una herramienta necesaria en la influencia de la gestión de inventarios obteniendo un control adecuado en la supervisión y monitoreo. Para prevenir y detectar malos manejos, robos. Donde que los autores de estudio afirman que al contar con un sistema de control interno la empresa cuenta con beneficios, como eficiencia y eficacia en sus informaciones ,siendo más reales y a tiempo necesario, la empresa en estudio tiene mínimas falencias que se deben fortalecer para que la empresa logre sus objetivos.

Morales (2015) en su proyecto de investigación *Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventario Basado en el Modelo COSO I par la empresa Service Lunch en la Ciudad de Guayaquil, 2015*. La empresa Service Lunch en la ciudad de Guayaquil cuenta con más de 7 años de experiencias en el mercado ecuatoriano ofreciendo un servicio de alta calidad y variedad a sus clientes, la actividad principal que desarrolla la empresa es la prestación de servicios de catering; es decir, brinda servicio de lunch a 7 empresas que posee una gran cantidad de empleados. Entre sus principales clientes tenemos: Corporación Superior, Dapris Fashion, China Internacional y Banco Solidario.

En este proyecto se muestra como una herramienta fundamental al control interno en la realización de toda actividad, proceso o procedimiento de una empresa debido a que el objetivo principal de este trabajo se basa en diseñar un sistema de

control interno basado en el COSO I de inventarios que nos ayude a mejorar el manejo, optimización y existencias de los recursos alimenticios: desarrollando políticas y procedimientos eficientes y eficaces que nos den resultados válidos y razonables.

Para realizar todo esto y que el objetivo sea cumplido, se realizó las respectivas entrevistas al Gerente General y a la Jefa del área de producción, se constató mediante Check List el estado actual del control interno de la empresa, de tal manera que se identificó las áreas críticas y mediante nuestra propuesta se logró concientizar a los encargados que forman parte de este procesos y que conozcan también el compromiso que cada uno de ellos tiene con el progreso satisfactorio de la Empresa y el cumplimiento de los reglamentos, normas y políticas planteadas por la Administración.

A Nivel Nacional

Ramírez (2019) en su tesis *Gestión de Calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro joyería distrito de Callería, año 2019*, cuyo objetivo general fue Investigar la relación de uso de la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad en las MYPES del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019. El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo. Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario. Eficacia de los procesos administrativos tiene relación con la gestión de calidad porque cada proceso desarrollado dentro de la mypes brinda calidad en los servicios, en el desarrollo de actividades y permite el cumplimiento de los objetivos.

En la actualidad en las micro empresas rubro joyerías no están aplicando los procesos administrativos adecuadamente para llegar a una gestión de calidad, lo que hacen es seguir lineamientos desordenados al cumplimiento de objetivos, sin un planeamiento estrategia adecuado.

La organización que realizan las MYPES del sector comercial rubro joyería tienen relación con la gestión de calidad, lo que se observa que no lo están aplicando correctamente, por el hecho que simplifican las labores de trabajadores, sin tener áreas marcadas para la producción y las funciones no están distribuidas por trabajadores o por desempeño que realizan.

El direccionamiento o la dirección en las MYPES del sector comercial rubro joyería tienen relación con la gestión de calidad, según el manejo de las MYPES en la actualidad se observa como los administradores, dueños direccionan a los trabajadores a la producción y no se enfocan a los resultados y cumplimientos de objetivos.

Por último el control en las MYPES rubro joyera tiene relación con la gestión de calidad, pero los micro empresarios no tienen interés en el control o manejo de resultados, en la eficiencia.

López (2016) en su tesis *El control de inventario como estrategia para el logro de rentabilidad en las MYPES comerciales de la actividad ferretera ubicada en la comunidad urbana autogestionaria de Huaycán Distrito de Ate - Lima, periodo 2016*, cuyo objetivo general es Establecer si el control de inventarios, inciden en la rentabilidad de las MYPES comerciales de la actividad ferretera en la Comunidad Urbana Autogestionaria de Huaycán perteneciente al distrito de Ate, período 2016. Su metodología es de tipo: Descriptivo Nivel: Aplicativo Método y Diseño: Ex post

facto o retrospectivo. La técnica que utilizaron en este estudio fue la Encuesta y la Entrevista no estructurada dirigida a las MYPES ferreteras del régimen especial y régimen general del impuesto a la renta. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los datos obtenidos permitieron determinar que el limitado control interno de inventarios, inciden en el logro de metas y objetivos de rentabilidad patrimonial de las MYPES comerciales de la actividad ferretera en la comunidad Urbana autogestionaria de Huaycán perteneciente al distrito de Ate durante el período 2016.

b. El análisis de los datos permitió precisar que el alcance de las metas y objetivos mediante el control de inventarios, logran una rentabilidad operativa favorable al cumplimiento de la misión de las MYPES comerciales de la actividad ferretera en la comunidad urbana Autogestionaria de Huaycán perteneciente al distrito de Ate durante el periodo 2016.

Rodríguez (2016) en su tesis *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001:2008 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (boticas) del distrito de Huaraz, 2015*; cuyo objetivos generales fueron Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz, 2015. 2. Identificar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio - Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (Boticas) del Distrito de Huaraz, 2015. El tipo de investigación fue descriptivo y de nivel cuantitativo. Se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario.

Respecto a las principales características de la gestión de calidad se puede apreciar que no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. En cuanto al liderazgo, se ha descuidado este aspecto por la falta de confianza por parte de los seguidores, motivo por el cual muy pocas veces se les impulsa en la consecución de las metas propuestas debido a la escasa participación del personal. Con respecto a las características de los gerentes del Rubro: Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz, mayoritariamente son mujeres adultas con estudios superiores no universitarios, quienes manifestaron que no es necesario trabajar con parámetros estandarizados y documentados en sus actividades, por tener limitado presupuesto y no contar con mayor educación e instrucción de trabajar con procesos. La Gestión de Calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura, pero en cuanto a las MYPES se presenta como deficiente porque consideran las empresas pequeñas que no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

A Nivel Local

Castro (2014), en su tesis *Fortalecimiento de la Gestión de Stock y su Influencia en el Acceso a Medicamentos, en los Servicios de Farmacia MINSA de las Redes de Bolívar y Pataz - Región La Libertad, Año 2014*. La presente investigación tuvo como propósito evaluar la influencia del fortalecimiento en Gestión de stock a los responsables de los servicios de Farmacia, en el acceso a medicamentos en los servicios de farmacia de las redes Bolívar y Pataz del MINSA, de la Gerencia

Regional de Salud la Libertad, año 2014, tuvo un diseño cuasi experimental no controlado, la población de estudio estuvo conformada por el personal responsable de 35 servicios de farmacia del primer nivel de atención de las redes Bolívar y Pataz, el estudio se desarrolló en tres fases (diagnóstico situacional; elaboración y aplicación del programa educativo; y evaluación de los indicadores de gestión de stock antes y después) donde se obtuvo como resultado la disminución de los porcentajes de medicamentos en situación de sub stock, desabastecimiento, sin rotación en un 8.5%, 6.6%, 5.3% respectivamente, y el aumento del porcentaje de stock óptimo en 11.7%, y del indicador de disponibilidad, en 10% pasando de nivel bajo a nivel regular de disponibilidad de medicamentos. Se concluye que el fortalecimiento en gestión de stock al personal responsable de los servicios de farmacia MINSa de Bolívar y Pataz, influye positivamente en la disponibilidad de medicamentos mejorando así el acceso de medicamentos.

Sánchez (2015), en su tesis *Control de Almacén y su Incidencia en la Gestión Eficiente de los Stocks de Inventarios de La empresa Construcciones El Palmar SAC del Distrito De Trujillo*, 2015. Para el desarrollo de la investigación se formuló la siguiente interrogante: ¿De qué manera el control de almacenamiento incide en la gestión eficiente de los stocks de inventarios de la empresa Construcciones el Palmar SAC del Distrito de Trujillo?, para lo cual se formuló como objetivo determinar la incidencia del control de almacenamiento en la mejora de la Gestión eficiente de los stock de inventario de la empresa Construcciones El Palmar SAC. Se trabajó con un universo – muestra. Estuvo constituida por el Área de Logística de la empresa Construcciones el Palmar SAC de Trujillo, conformada por 10 trabajadores las cuales se seleccionaron mediante muestra no pirobalística a

criterio del investigador empleándose la técnica de la encuesta. Asimismo, se utilizó los métodos analíticos – sintéticos inductivo – deductivos estadísticos.

Se concluye que el control de almacenamiento es importante porque asegura el adecuado cuidado de los bienes y el control de los bienes. Se recomienda que la empresa Construcciones El Palmar SAC, deberá aplicar el control de almacenamiento por la importancia que tiene de minimizar los riesgos de error permitiendo la limpieza efectiva manteniendo en orden y evitando la mezcla de productos.

Cieza (2014) en su tesis *Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en El Centro Comercial “El Virrey” - Trujillo, año 2013*, cuyo objetivo general es determinar y describir las principales características en la Gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio – rubro compra y venta de calzado en el Centro Comercial “El Virrey” - Trujillo, año 2013. Con metodología de investigación se utilizara el diseño no experimental – transversal.

Se llegó a la conclusión que es urgente mayor intervención del aparato estatal a efectos de revertir este alto grado de informalidad y bajo nivel de competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas en nuestra región, que deberá estar expresado en los planes de desarrollo y políticas de estado no solo nacional sino regional, pues ha quedado demostrado que la solo legislación no basta para promover la formalidad y competitividad del sector, sino que es necesario el trabajo directo y más continuo.

Respecto a los antecedentes mayores a cinco años, no se logró encontrar investigaciones comparativas a las variables gestión de calidad y control de calidad;

por ello, se consideró de las investigaciones mayores de 5 años. Bases teóricas de la investigación

2.2 Bases Teóricas

Gestión de Calidad

¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

Son procesos que se tienen que tener en cuenta al momento de producir los productos e implementar servicios, los cuales deben ser de calidad con el único objetivo de lograr satisfacer los deseos de los clientes o usuarios.

González y Arciniegas (2016) mencionan que el sistema de gestión de calidad, son estrategias que se aplican en una organización con el objetivo de mejorar la producción de sus productos o la prestación de sus servicios y que estos sean de calidad, en beneficio de los consumidores.

Cuatrecasas (2010), menciona que la gestión de calidad son actividades debidamente coordinadas sobre un conjunto de elementos como: Estructura empresarial, estrategias recursos, procedimientos documentos, para poder lograr la calidad de productos o servicios ofrecidos, planeando mejorando y controlando elementos de una empresa que tienen influencia en la satisfacción de los clientes.

Principios de Gestión de Calidad

Velasco (2010), manifiesta que las empresas deben encaminarse a la mejora continua y a la atención del cliente, para ello se debe aplicar los principios de calidad, las cuales nos servirán de guía con el fin de lograr la calidad deseada en la empresa, así como nos permitirán conocer las perspectivas y necesidades de los clientes y la organización.

Los principios son:

Enfoque al cliente

Para las empresas los clientes son pieza fundamental de la organización, es por ello que las empresas deberán de tener en cuenta que el enfoque al cliente dentro del sistema de gestión a fin de intensificar la satisfacción del cliente.

Según Balagué y Saarti (2014) refieren que las empresas están orientadas a los clientes para ello se debe tener en cuenta sus perspectivas con el fin de satisfacer los deseos de los usuarios-

Liderazgo:

Los equipos de trabajo deberán de estar conformados por líderes para motivar e impulsar a los colaboradores a fin de que participen activamente en el logro de las metas de calidad de la organización. La forma adecuada es desarrollando una actitud positiva, proactiva y dirigir, distribuir responsabilidades al personal y brindarles la confianza que su desenvolvimiento laboral; instruir, formar al personal.

Participación de personal

Básicamente es el compromiso del colaborador quien pone en práctica de sus destrezas, conocimientos en las actividades para lograr el cumplimiento de las metas de la organización.

Enfoque a procesos:

Es la orientación de las actividades y recursos en procesos, lo cual permitirán una planificación, organización, dirección y control con la finalidad de obtener resultados deseados por la organización con relación a la calidad.

Enfoque del sistema hacia la gestión:

Es la elección de un sistema de procesos con la orientación de lograr los objetivos establecidos por la organización. Se tendrá que tomar lo siguiente:

- Aplicar un sistema eficaz para lograr los objetivos de la empresa.
- Hacer modificaciones en la medición y evaluación.

Mejora continua:

Es direccionar los procesos a la mejora continua de los productos y/o servicios, e identificar los errores y garantizar la fluidez de los circuitos. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Ejecutar auditorías administrativas periódicas con el fin de detectar las falencias y/o errores y superarlos.
- b) Persuadir en los colaboradores a poner en práctica la mejora continua.
- c) Los colaboradores deben aplicar las técnicas y herramientas de mejora continua.

Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Es la información obtenida por la empresa con el fin de tomar decisiones acertadas. Se debe poner en práctica lo siguiente:

- a) Analizar la información obtenida por la empresa utilizando técnicas aceptables.
- b) Hacer un balance del análisis teniendo en cuenta la experiencia y el discernimiento para tomar decisiones y poner en marcha nuevas instrucciones.

Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Es la relación entre la empresa y los proveedores. Los actos por realizar son:

- a) Escoger proveedores.
- b) Crear relaciones con el proveedor logrando que los beneficios sean mutuos
- c) Reunirse con el proveedor para identificar las necesidades del cliente
- d) Realizar las mejoras de los productos o servicios con el proveedor

Finalidad de Gestión

Según **(Laporta, 2016)** su finalidad es establecer objetivos en beneficio de la sociedad o empresa siendo su prioridad satisfacer las necesidades de los consumidores.

Etapas de gestión de calidad.

- a. Industrialización:** En el siglo XIX, durante los años de la revolución industrial, en aquel entonces el trabajo manual se encontraba siendo reemplazado por el trabajo mecánico, surge el cargo de supervisor, quien era encargado de la seguridad de las actividades del proceso operativo que realizaban.
- b. Control estadístico:** Este periodo fue entre 1930 y 1950, cuando se empiezan a interesar por la inspección y los controles estadísticos, los cuales observaron sus beneficios gracias a la tecnología de esa época.
- c. Primeros sistemas:** Aproximadamente entre los años 1950 y 1980 descubren que el control estadístico era insuficiente, surgiendo los primeros sistemas de calidad, inclinándose desde entonces en la calidad antes que en la cantidad.

- d. **Estrategias:** A partir de los años 80 hasta mediados de los años 90, se introducen los procesos de mejora continua, la cual es promovida por dirección y se manifiesta como una ventaja positiva.
- e. **Calidad total:** A partir de los años 90 hasta la actualidad la calidad total se convierte en un proceso en su conjunto, además que el cliente obtiene mayor protagonismo, convirtiéndose en el principal indicador de calidad.

Ventajas y beneficios:

Sirve para mejorar nuestra posición de competencia e imagen empresarial de manera interna y externa:

- a. Mejora la organización dentro de la empresa: Al sistematizar las operaciones se producen innovaciones permitiendo a ser más eficientes los procesos empresariales, permitiendo ahorrar costos, gasto innecesario de recursos.
- b. Control de desempeño de procesos y de la empresa en sí: cumpliendo de manera adecuada la normativa en relación a los productos y servicios.
- c. Capacitación mejorada de personal de la empresa: Al obtener más información de los procesos, permite que el personal realice en forma más eficaz con menos pérdidas, como también incrementa la motivación y compromiso con la empresa.
- d. La implementación de gestión de calidad afecta de manera positiva a las empresas permitiendo su satisfacción y fidelidad de su clientela.
- e. Mejora de imagen de los productos ofertados y de la organización: Incide en la mejora de la imagen posicionando mejor en relación a la competencia; al acoger esta gestión de calidad envía la señal a todos los dependientes que interactúan con la organización.

- f. Origina la innovación y aprendizaje organizacional.
- g. Desarrolla la posición competitiva de la empresa mediante su sostenibilidad en el tiempo y su liderazgo.

Micro y Pequeñas Empresas

Definición

La ley N° 28015 tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución producto bruto interno, la aplicación al mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria Asimismo: La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquiera forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de una MYPE

Deben de reunir las siguientes características:

- Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

Clases:

Joel, (2009) menciona que se dividen en tres clases, y son:

- a. **De acumulación:** Son aquellas que cuentan con mayor cantidad de activos y mayor capacidad de generación de empleo.
- b. **De subsistencia:** Son aquellas encargadas de realizar transformaciones al producto en forma artesanal, proporcionando un flujo de caja vital sin afectar significativamente la creación de empleo adicional remunerado.
- c. **Nuevos Emprendimientos:** Son aquellas iniciativas empresariales creadas con una visión de oportunidad y concepción de entradas apuntando a innovar, crear y tener una mejor cuestión económica, ya sea para empezar algún oficio, renovar y hacerse más competitivas.

Importancia:

El Peruano (2018) Refiere que según la cámara de comercio del Perú las MYPES son importantes debido a que brindan empleo del 75% de la población económicamente activa (PEA).

Se hace mención que las MYPES representa el 96.6% de empresas en el país, además que 99.8% de las unidades de producción son micro y pequeñas empresas, siendo su mayoría de servicios, comercio y manufacturas.

En la política tributaria el presidente del gremio de la pequeña empresa de la CCL, Jorge Ochoa, indico que para desarrollarse y elevar su productividad y competitividad se necesita de una política tributaria y laboral.

Además, agrego que “En una economía globalizada, el reto es lograr negocios de clase mundial, considerando que nuestro país es la sexta economía con mayor nivel de emprendimiento en el mundo”.

Regímenes

a. Persona Natural:

- RUS: Régimen Único Simplificado.
- RER: Régimen Especial del Impuesto a la Renta
- RG: Régimen General del Impuesto a la Renta.

b. Persona Jurídica:

- RER: Régimen Especial del Impuesto a la Renta
- RG: Régimen General del Impuesto a la Renta.

Modalidad:

- a. **Empresa Individual de Responsabilidad Limitada:** Constituida por una sola persona, como persona jurídica, su denominación E.I.R.L, tiene como órgano titular y gerencia, capital social comprende dinero, bienes muebles o inmuebles.
- b. **Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada:** Consiste entre 02 a 20 participantes, denominación S.R.L, constituida por la junta general de socios, gerentes, su capital son las participaciones, cancelada cada una en un 25%, teniendo una duración indeterminada.
- c. **Sociedad Anónima Cerrada:** Comprendida entre 02 a 20 accionistas, en la cual quien desee transferir sus acciones a otro accionista o terceros, este debe ser comunicado a la sociedad y solicitar su aprobación, denominación S.A.C, constituida por junta general de accionistas, directorio y gerencia; el aporte puede ser en moneda nacional y/o extranjera, contribución tecnológica intangible. Su capital puede ser mediante acciones y cada acción se debe cancelar como mínimo el 25%, teniendo una duración determinada o indeterminada.

- d. **Sociedad Anónima Abierta:** Está constituida por 02 participantes como mínimo y sin límite máximo de participantes, denominación S.A. consta de una junta general de accionistas, directorio y gerencia. Su aporte puede ser en moneda nacional y/o extranjera, contribución tecnológica intangible. Su capital puede ser mediante acciones y cada acción se debe cancelar como

Control de Stock

La gestión de stock, es un conjunto de actividades que consiste en controles basados en la rotación de inventarios y tiene como objetivo mantener abastecido y en óptimas condiciones de los recursos para evitar pérdidas por vencimiento y/o deterioro.

Picolini (2014) Define: Los términos de stock, inventarios o existencias, se utilizan para referirse a los artículos que permanecen almacenados en la empresa a la espera de una posterior utilización. Son recursos ociosos que tienen un valor económico y que están pendientes de ser empleados en el proceso productivo.

Es la acción de inspeccionar los ingresos y egresos de los productos, para determinar la cantidad exacta con el que se cuenta en stock en un determinado tiempo y de esta manera abastecerse con más productos de tal forma que siempre se cuente con medicamentos disponibles y evitar el agotamiento de tal manera que los clientes siempre encuentren lo que necesitan en un determinado lugar, logrando de esta manera la fidelización de los clientes evitando que busquen en la competencia lo que necesitan, cubriendo de esta manera las necesidades de los usuarios y por ende se estaría logrando ser más competitivas y reconocidas, obteniendo rentabilidad y crecimiento económico.

Es importante conocer el stock disponible.

El encargado de la Botica deberá de realizar periódicamente un control de stock para determinar la cantidad de existencias.

Estado de Conservación de los Medicamentos

El encargado del área de almacén debe de realizar una inspección para verificar el estado de los productos y evitar deterioros.

Se debe realizar la verificación de los productos e insumos médicos de las boticas con el fin de que estos deben permanecer en buenas condiciones y dentro de las normas de seguridad.

Control de Inventarios

Es un proceso que se realiza en el espacio de almacén para la revisión y recuento de los productos existentes, con el objeto de comprobar la cantidad y condiciones de los productos y de esta manera prevenir que los productos almacenados corran el riesgo de deteriorarse y/o perderse por robo y caducidad.

Tipos de Inventarios

Inventario Físico Periódico:

Este inventario se realiza en corto tiempo y en él se detallan las existencias en stock y con el objetivo de evitar pérdidas o que los productos de mayor movimiento y los de alto costo, lleguen a caducar sin darle el uso adecuado y se echen a perder.

Inventario Físico General:

Se ejecuta una vez al año, con el objetivo de verificar que los totales de productos o insumos almacenados y los registrados en el sistema coincidan.

III. Hipótesis

Según Sampieri (2018), señala que las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado, formulando proposiciones o afirmaciones que constituyen las guías de un estudio, indican lo que tratamos de probar y por así decirlo, toman la estafeta de parte del planteamiento del problema para determinar el curso de la indagación en la ruta cuantitativa. Asimismo, menciona que, la investigación cuantitativa que formulan hipótesis son solamente aquellas que tienen un alcance correlacional o explicativo o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra, un dato o un hecho, la cual se define que la hipótesis es la respuesta a las preguntas formuladas en una investigación.

Por lo tanto, La presente investigación es descriptiva, de modo que no intenta correlacional ninguna variable tampoco se trata de analizar las variables sino solamente describirlas

IV. Metodología

4.1. Diseño de la Investigación

En la presente investigación se utilizó un diseño **no experimental** – transversal – descriptivo.

- **No experimental:** Porque no se manipularon las variables de estudio, solamente nos limitamos a observar los fenómenos tal como se encontraron en el contexto.

Según Supo, J. (2014). Refiere que es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Observa fenómenos tal como se dan en su contexto natural para indagar.

- **Transversal:** Porque se recolectó la información en un solo momento y en un tiempo único.

Según Supo, J. (2014) refiere que la investigación es Transversal o Transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento y tiempo único.

- **Descriptivo:** La investigación tiene por finalidad describir las variables de estudio.

Supo J. (2014), nos refiere que, los estudios descriptivos permiten especificar eventos u otros fenómenos que sean sometidos al análisis

4.2. Población y Muestra

Población

La población estudiada en la presente investigación estuvo conformada por 05 boticas, 25 clientes y 6 trabajadores de las MYPES del rubro boticas ubicadas en el sector Pesqueda, Trujillo 2019.

Muestra

La población muestral fue de 05 boticas, se tomó el total de la población, los mismos que estuvieron dispuestos a colaborar con la presente investigación.

4.3. Operacionalización de Variables

TITULO	PROBLEMA	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
El plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de la calidad en las micros y pequeñas empresas del rubro boticas; sector Pesqueda, Trujillo, 2019	¿Cómo sería el plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro Boticas; del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019?	Gestión de Calidad	Para lograr la sostenibilidad en el tiempo de una MYPE, se debe conocer los gustos y necesidades de los clientes con el fin de satisfacerlos en el máximo grado posible.	Principios	Enfoque al cliente	¿Encuentra productos que satisfacen sus necesidades?	Escala de Liker - Si - No - Buena - Regular
						¿Considera que los productos que ofrece la botica son de calidad?	
						¿Recomendaría a la Botica a un familiar o amigo?	
						¿Cuál es la situación particular de su competencia en relación a la calidad del servicio que ofrecen?	
					Liderazgo	¿Su objetivo es ser la botica líder en ese sector?	
						¿Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder?	
					Participación de personal	¿El personal con el que cuenta la botica brinda un buen servicio?	
						Se siente satisfecho con la atención que recibe en la botica?	
		¿Ha recibido reconocimientos por su desempeño en la botica?					
		¿Siente que aporta para el logro de los objetivos de la Botica?					
		Control de stock	Periodo de tiempo determinado para realizar una actividad	Mecanismos	Tiempo	¿Cada que tiempo se abastece de los productos?	
						Software	
					¿Qué mecanismos de conservación utiliza en el almacén de la empresa?		
					Almacén	¿Con qué frecuencia realiza el inventario físico?	
¿Cuál es el objetivo de realizar un inventario?							

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Con el fin de obtener la información, en el presente trabajo de investigación se empleó la técnica de la encuesta, y constó de 24 preguntas.

Según Grasso, (2006) menciona que la encuesta es un proceso que permite averiguar eventos que hacen a la subjetividad y a la vez obtener información de una cantidad considerable de personas.

Instrumento

El instrumento que se empleó fue el cuestionario y estuvo compuesto por 24 preguntas, éste sirvió para la exploración de las respuestas de los encuestados relacionados a las variables control de stock y gestión de calidad.

Cabe precisar que, el cuestionario fue validado por expertos, los mismos que determinaron su validez y aplicación.

4.5. Plan de análisis

Hernández, (2010) menciona que el análisis de carácter descriptivo permite hallar resultados a través de tablas, tabulaciones, porcentajes y por último la interpretación de gráficos.

Por lo tanto, en esta investigación se ejecutaron las siguientes fases:

Primero se recolectaron los datos en el trabajo de campo, aplicándose el cuestionario de 24 interrogantes a una población de 05 boticas, 06 trabajadores y 25 clientes de las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo.

Posteriormente, la información obtenida fue tabulada con sus respectivos gráficos.

El análisis de datos se realizó de forma descriptiva, para ello se procedió con el cálculo de los porcentajes a través del Microsoft Excel por último se hizo la interpretación de los resultados obtenidos.

4.6. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA	TECNICA E INSTRUMENTO
El plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del rubro boticas; sector Pesqueda, Trujillo, 2019	¿Cómo sería el plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de la calidad en las micros y pequeñas empresas del rubro Boticas; del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019?;	<p>GENERAL Elaborar un plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de la calidad en las micros y pequeñas empresas del rubro Boticas; del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del del sector Pesqueda Trujillo, 2019 - Describir las características de las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del sector Pesqueda Trujillo, 2019. - Determinar las características de gestión de calidad en control de stock en las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del del sector Pesqueda Trujillo, 2019. - Elaborar un plan de mejora a través de un control de stock y la gestión de la calidad en las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del sector Pesqueda Trujillo, 2019 	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Control de stock</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo <p>Diseño de la investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental / transversal 	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario

4.7. Principios Éticos

Según el Reglamento Interno de Ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, menciona los siguientes principios:

- **Protección de las personas:** Este principio se ha cumplido a cabalidad en la ejecución de la presente investigación, toda vez que se respetó la identidad y confidencialidad de las personas.
- **Beneficencia y no maleficencia.** Se dio prioridad al bienestar de las personas que participaron en la ejecución de la presente investigación, se informó de manera precisa maximizando las oportunidades y minimizando los daños.
- **Integridad científica:** En este principio la investigadora ha demostrado su integridad del funcionamiento de las normas y la integridad de la investigación aclarando el interés de estudio y los resultados de dicha investigación.
- **Consentimiento informado y expreso** Este principio nos dice que en toda investigación se debe de contar con definiciones claras y entendibles para que las personas consientan el uso de información para trabajos o proyectos de investigación

V. Resultados

5.1 Resultados

Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019.

Tabla 1

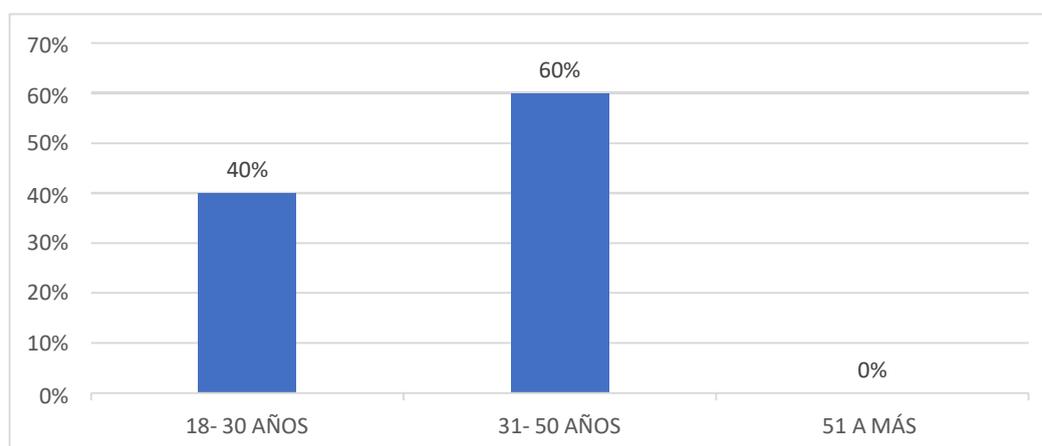
Edad de los representantes de las MYPES

CATEGORIA	N	%
18- 30 AÑOS	2	40.00
31- 50 AÑOS	2	40.00
51 A MÁS	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra la edad de los representantes de la MYPES, determinando que la edad promedio es de 18 a 30 años.

Figura 1

Edad de los representantes de las MYPES



Fuente: Tabla 1.

Tabla 2

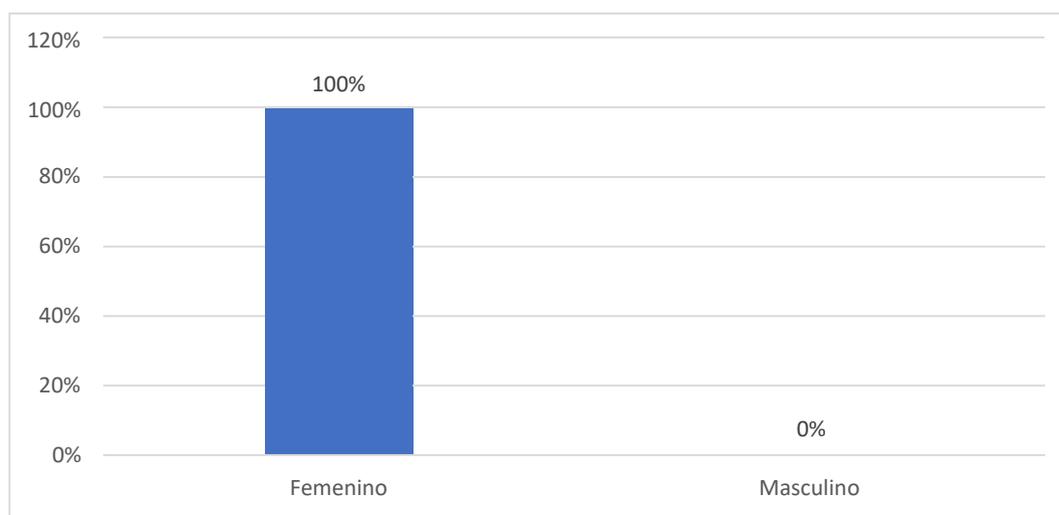
Género de los propietarios de las MYPES

CATEGORIA	N	%
Femenino	5	100.00
Masculino	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra el género de los propietarios de las MYPES, y en la mayoría son del sexo femenino.

Figura 2

Género de los propietarios de las MYPES



Fuente: Tabla 2.

Tabla 3

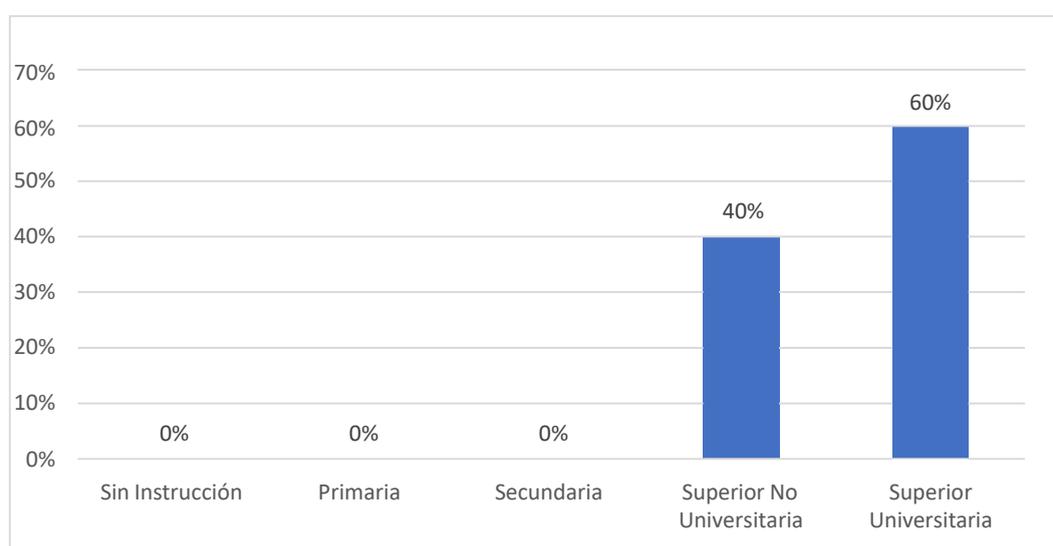
Grado de instrucción de los propietarios de las MYPES

CATEGORÍA	N	%
Sin Instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior No Universitaria	2	40.00
Superior Universitaria	3	60.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra el grado de instrucción que ostentan los representantes de las MYPES.

Figura 3

Grado de instrucción de los propietarios de las MYPES



Fuente: Tabla 3

Tabla 4

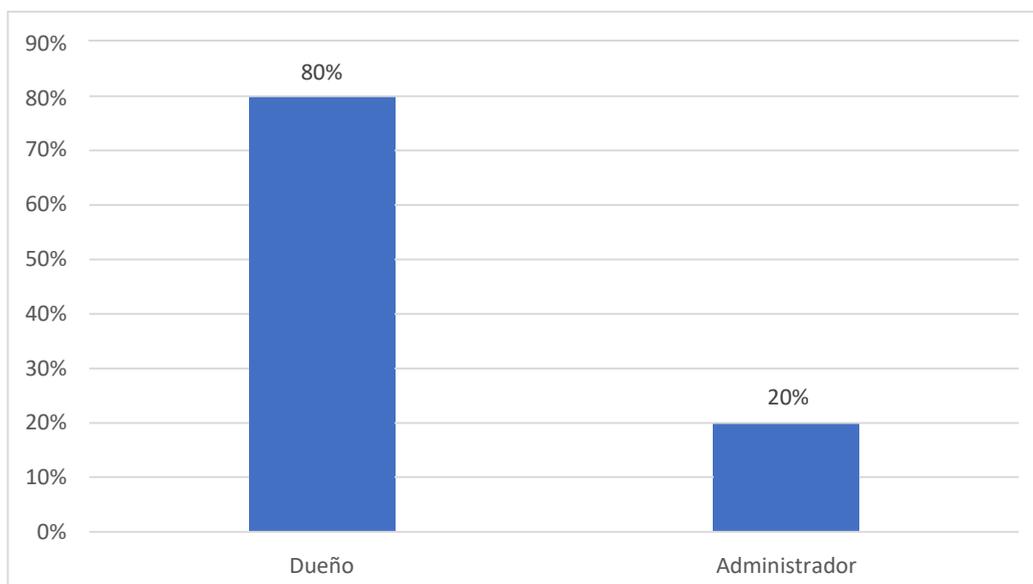
Cargo que desempeña los representantes de las MYPES

CATEGORÍA	N	%
Dueño	4	80.00
Administrador	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos respecto al cargo que desempeñan los representantes de las MYPES.

Figura 4

Cargo que desempeña los representantes de las MYPES



Fuente: Tabla 4.

Tabla 5

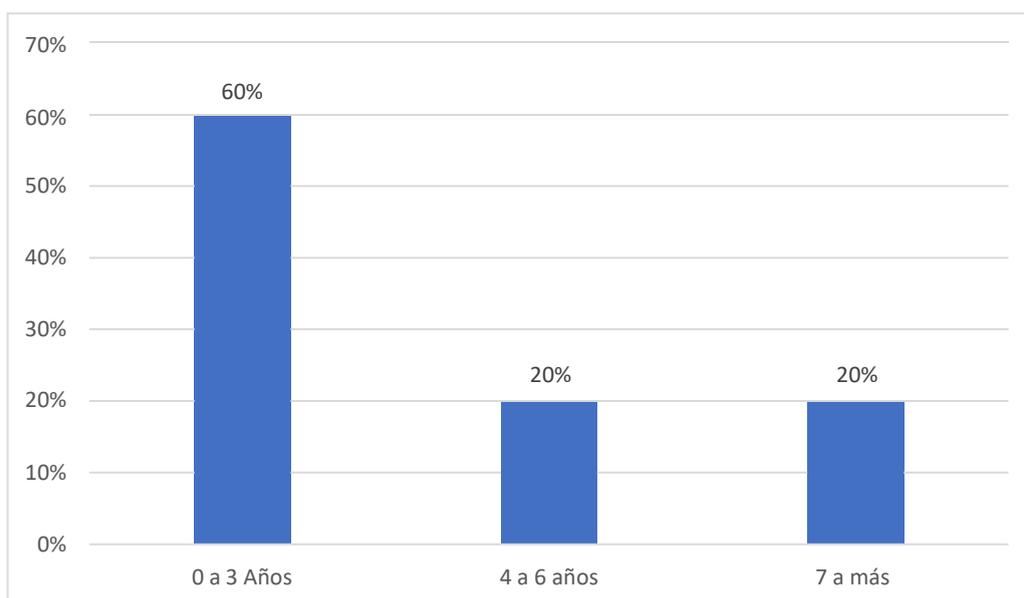
Tiempo que desempeña en el cargo

CATEGORÍA	N	%
0 a 3 Años	3	60.00
4 a 6 años	1	20.00
7 a más	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra los resultados relacionado al tiempo que desempeñan el cargo los representantes de las MYPES.

Figura 5

Tiempo que desempeña el cargo.



Fuente: Tabla 5.

Tabla 6

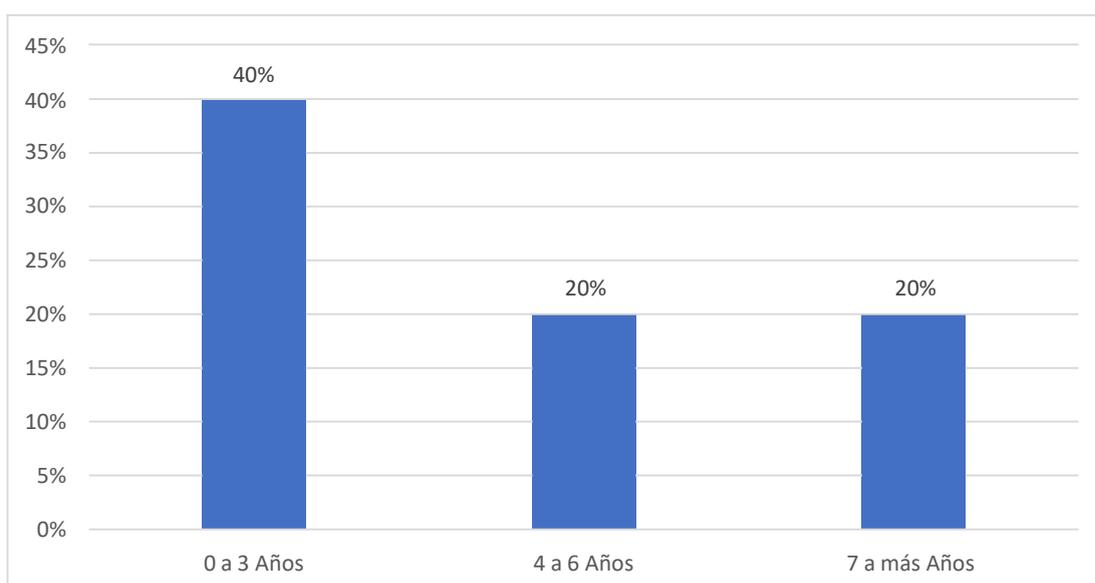
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

CATEGORÍA	N	%
0 a 3 Años	2	40.00
4 a 6 Años	1	20.00
7 a más Años	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados al tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro.

Figura 6

Tiempo de permanencia en el rubro



Fuente: Tabla 6.

Tabla 7

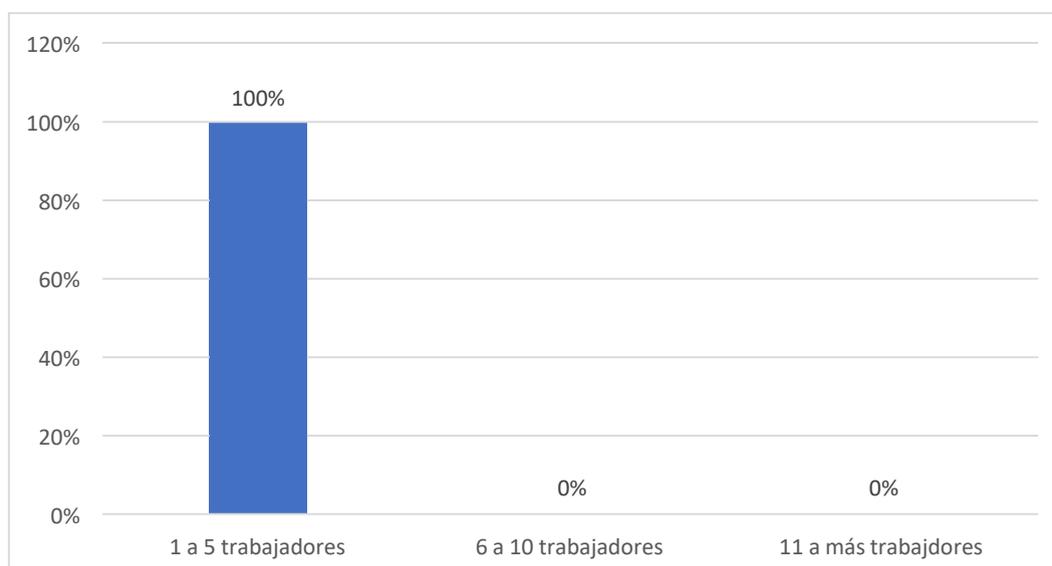
Número de trabajadores de las MYPE

CATEGORÍA	N	%
1 a 5 trabajadores	5	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra el número de trabajadores que tienen las MYPES.

Figura 7

Número de trabajadores de la MYPE



Fuente: Tabla 7.

Tabla 8

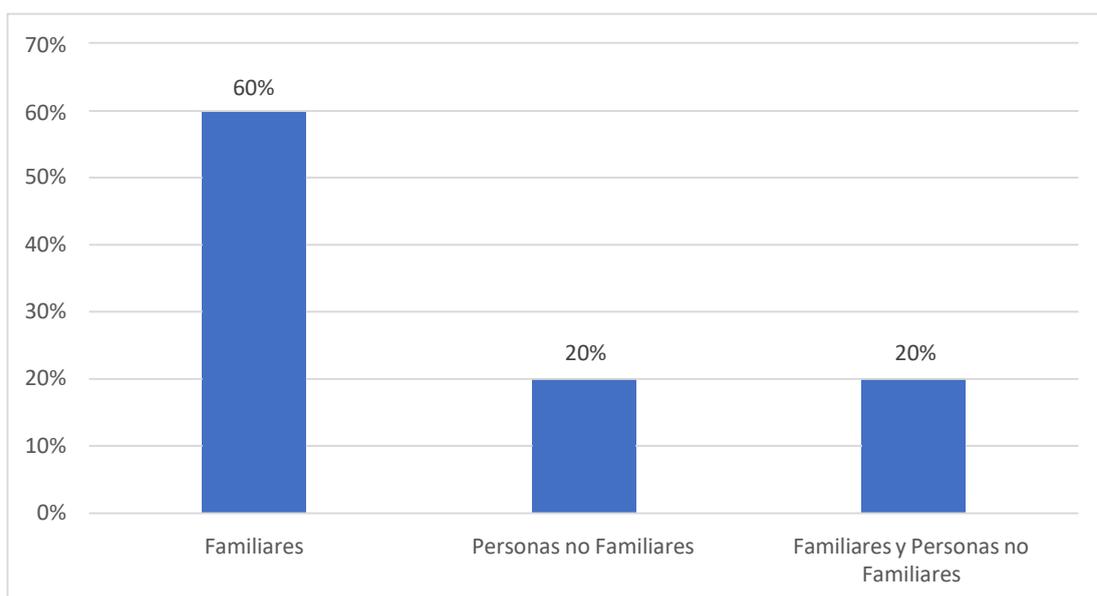
Parentesco de los trabajadores en las MYPES

CATEGORÍA	N	%
Familiares	3	60.00
Personas no Familiares	1	20.00
Familiares y Personas no Familiares	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra el parentesco de los trabajadores con los representantes de las MYPES.

Figura 8

Parentesco de los trabajadores en las MYPES



Fuente: Tabla 8.

Tabla 9

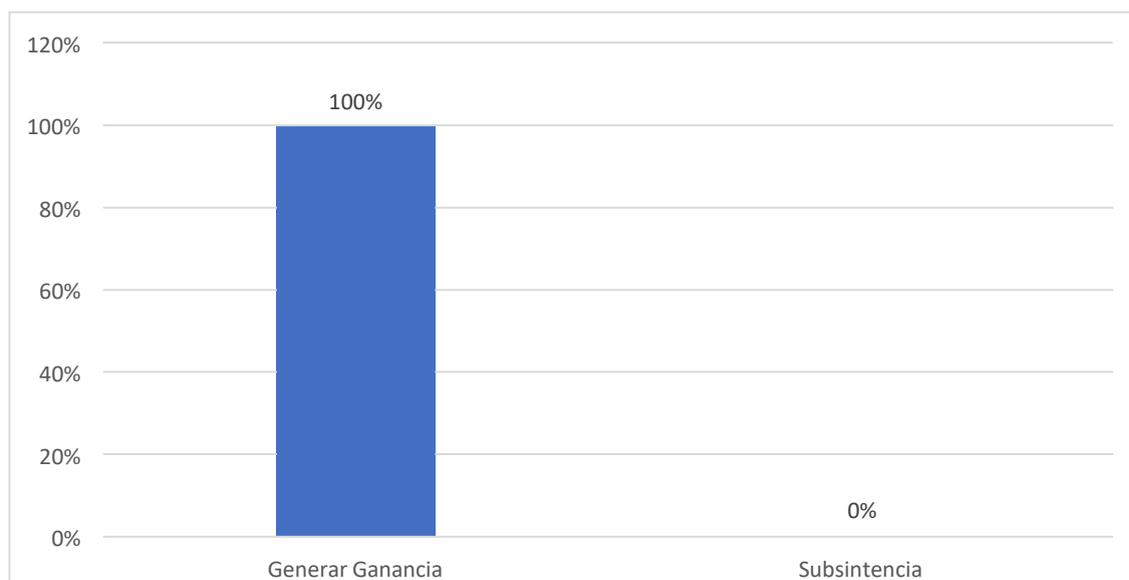
Objetivo de las MYPES

CATEGORIA	N	%
Generar Ganancia	5	100.00
Subsistencia	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra el objetivo de creación de las MYPES.

Figura 9

Objetivo de las MYPES



Fuente: Tabla 9.

5.1.2. Características de las variables de gestión de calidad y control de stock del rubro boticas; del Sector Pesquera Trujillo, 2019.

Tabla 10

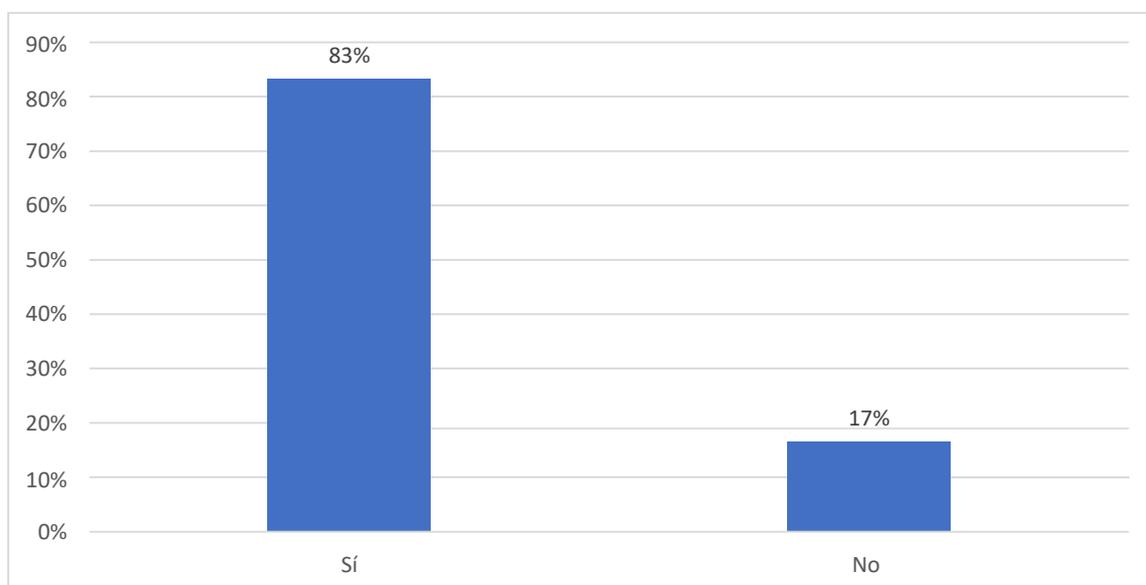
Los productos satisfacen sus necesidades

CATEGORIA	N	%
Sí	20	83.00
No	5	17.00
TOTAL	25	100.00

Nota: La tabla muestra la satisfacción de los productos de las MYPES.

Figura 10

Los productos satisfacen sus necesidades



Fuente: Tabla 10

Tabla 11

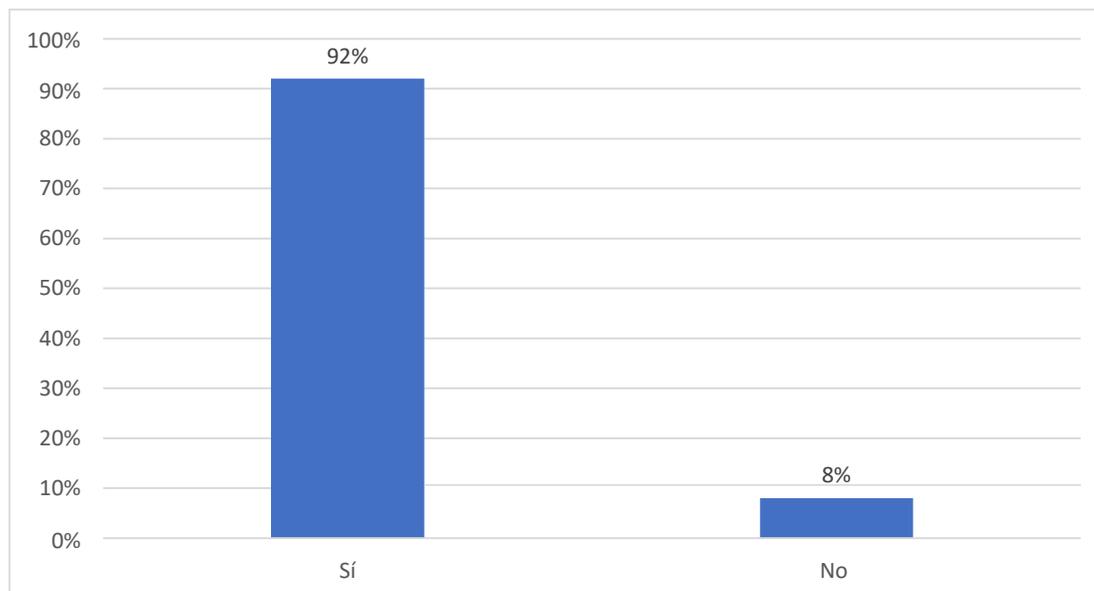
Productos que ofrecen las boticas son de calidad

CATEGORIA	N	%
Sí	23	92.00
No	2	8.00
TOTAL	25	100.00

Nota: La tabla muestra la calidad de los productos que ofrecen las boticas.

Figura 11

Productos que ofrecen las boticas son de calidad



Fuente: Tabla 11.

Tabla 12

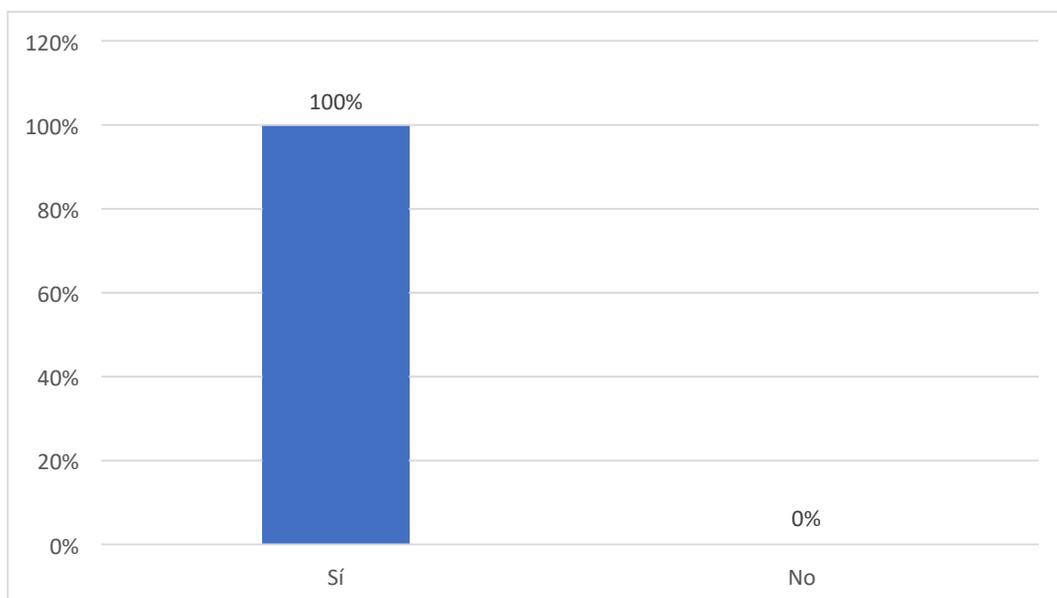
Recomendaría la Botica

CATEGORIA	N	%
Sí	25	100.00
No	0	0.00
TOTAL	25	100.00

Nota: La tabla muestra si recomendaría la botica a un familiar o amigo.

Figura 12

Recomendación de la Botica



Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

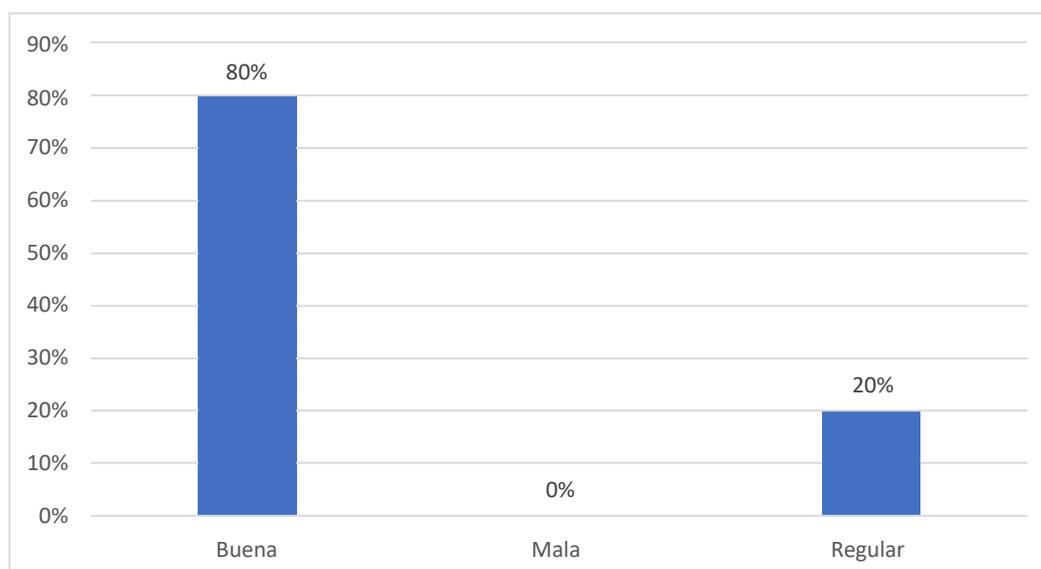
Situación de la competencia con relación a la calidad del servicio

CATEGORIA	N	%
Buena	4	80.00
Mala	0	0.00
Regular	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Nota: Resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las MYPES

Figura 13

Situación de la competencia con relación a la calidad del servicio



Fuente: Tabla 13

Tabla 14

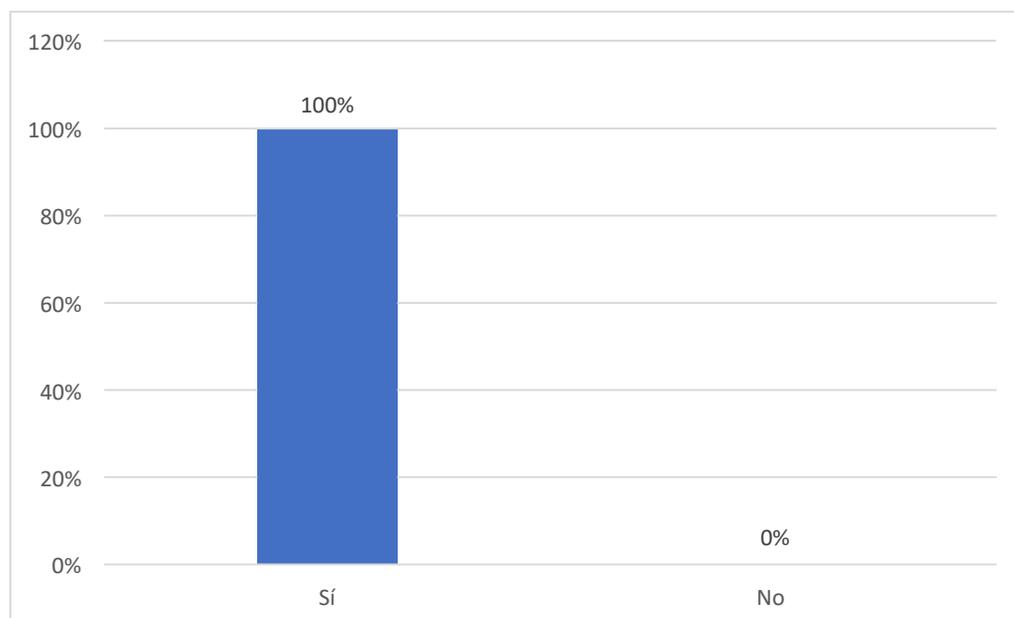
Botica líder del sector

CATEGORIA	N	%
Sí	5	100.00
No	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra si la botica obtiene el título de líder del sector.

Figura 14

Botica líder del sector



Fuente: Tabla 14.

Tabla 15

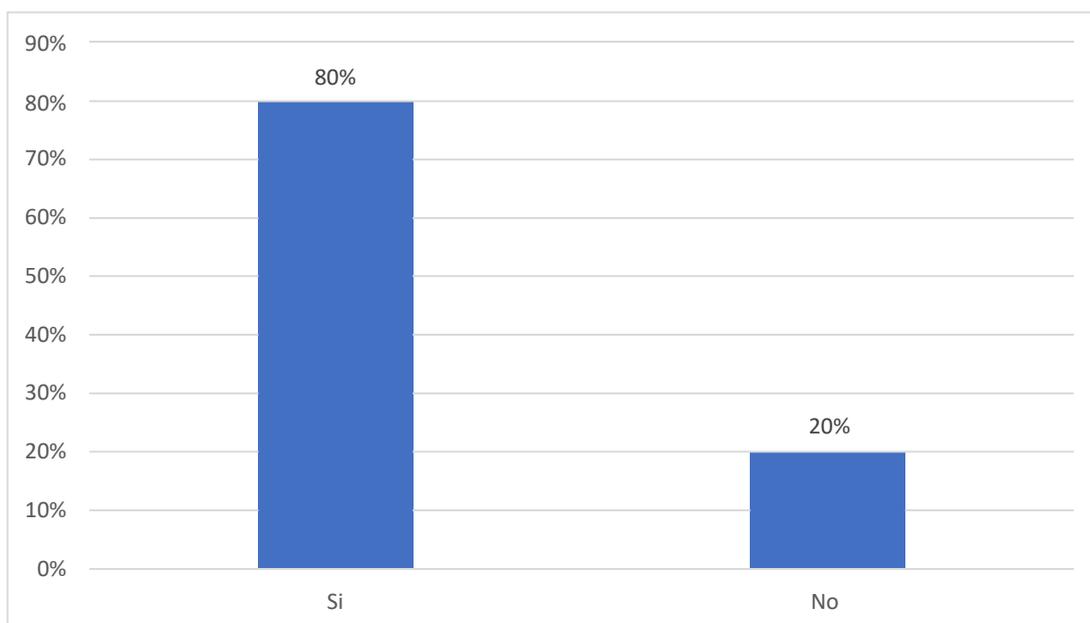
Liderazgo en las boticas

CATEGORIA	N	%
Si	4	80.00
No	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra si el representante es líder en la administración de las boticas.

Figura 15

Liderazgo en las boticas



Fuente: Tabla 15.

Tabla 16

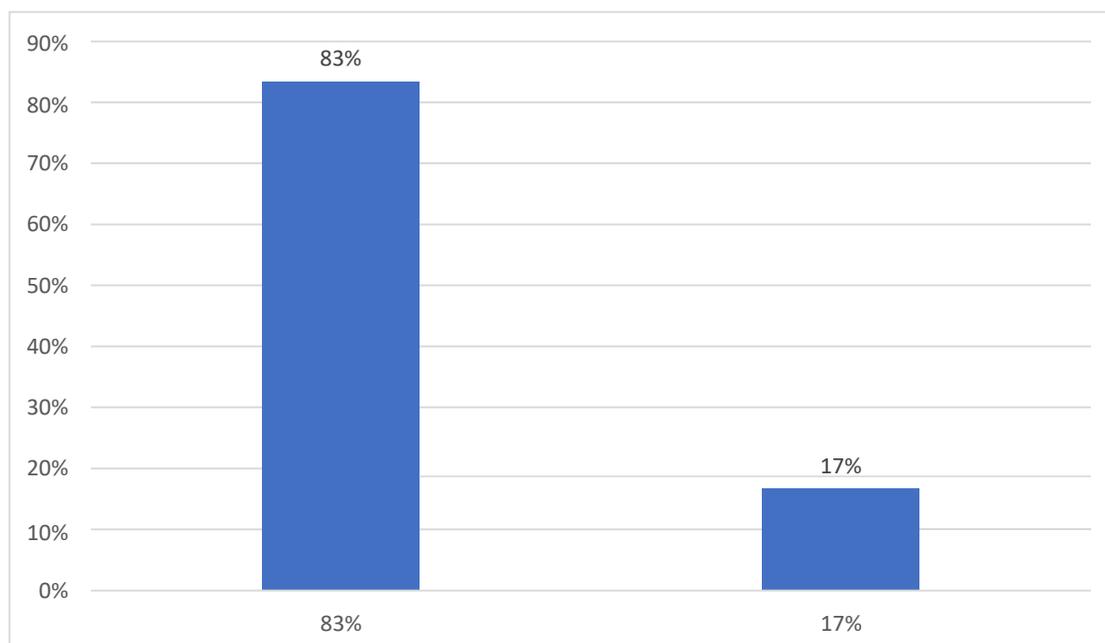
Representantes son líderes

CATEGORIA	N	%
Sí	5	83.00
No	1	17.00
TOTAL	6	100.00

Nota: La tabla muestra el liderazgo de los representantes de las boticas.

Figura 16

Representantes son líderes



Fuente: Tabla 16.

Tabla 17

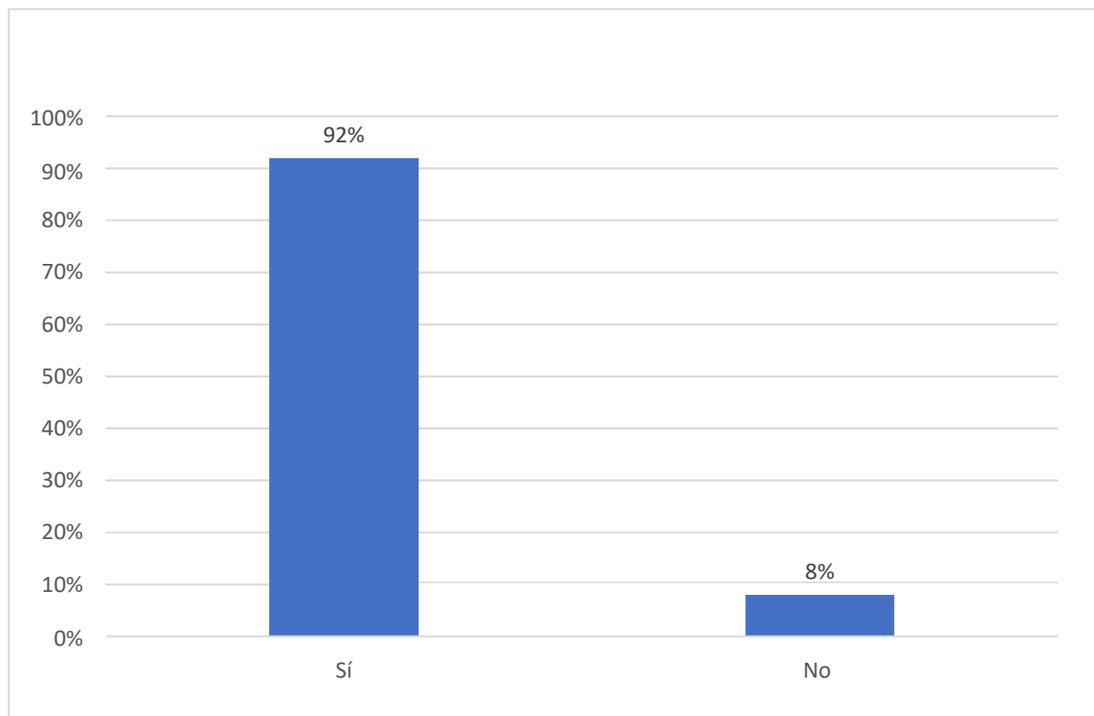
Servicio de las boticas

CATEGORIA	N	%
Sí	23	92.00
No	2	8.00
TOTAL	25	100.00

Nota: La tabla muestra la calidad del servicio que se brinda en las boticas.

Figura 17

Servicio de las boticas



Fuente: Tabla 17.

Tabla 18

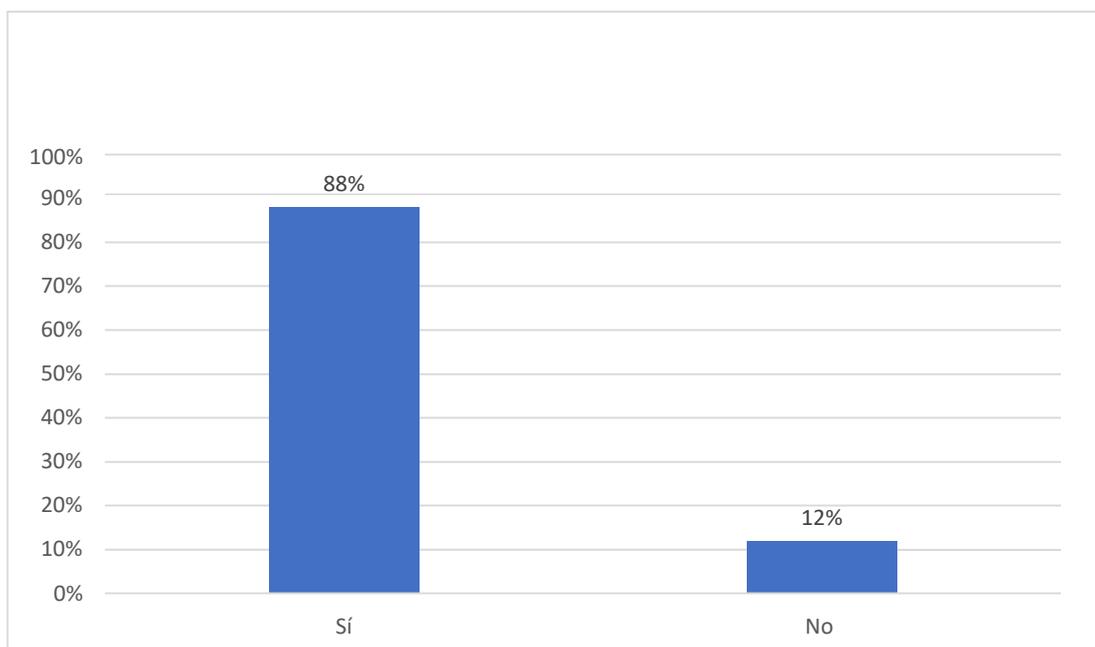
Satisfacción de la atención

CATEGORIA	N	%
Sí	22	88.00
No	3	12.00
TOTAL	25	100.00

Nota: La tabla muestra el grado de satisfacción de los clientes con la atención en las boticas.

Figura 18

Satisfacción de la atención



Fuente: Tabla 18

Tabla 19

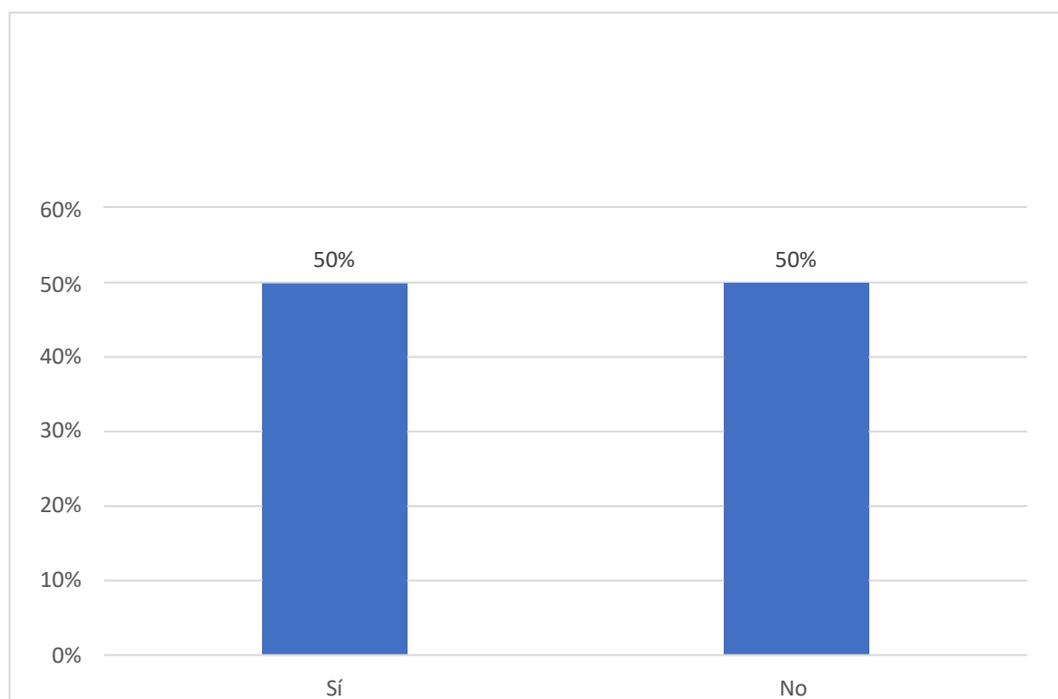
Reconocimientos por desempeño

CATEGORIA	N	%
Sí	3	50.00
No	3	50.00
TOTAL	6	100.00

Nota: La tabla muestra si se les otorga reconocimiento por buen desempeño a los colaboradores.

Figura 19

Reconocimientos por desempeño



Fuente: Tabla 19.

Tabla 20

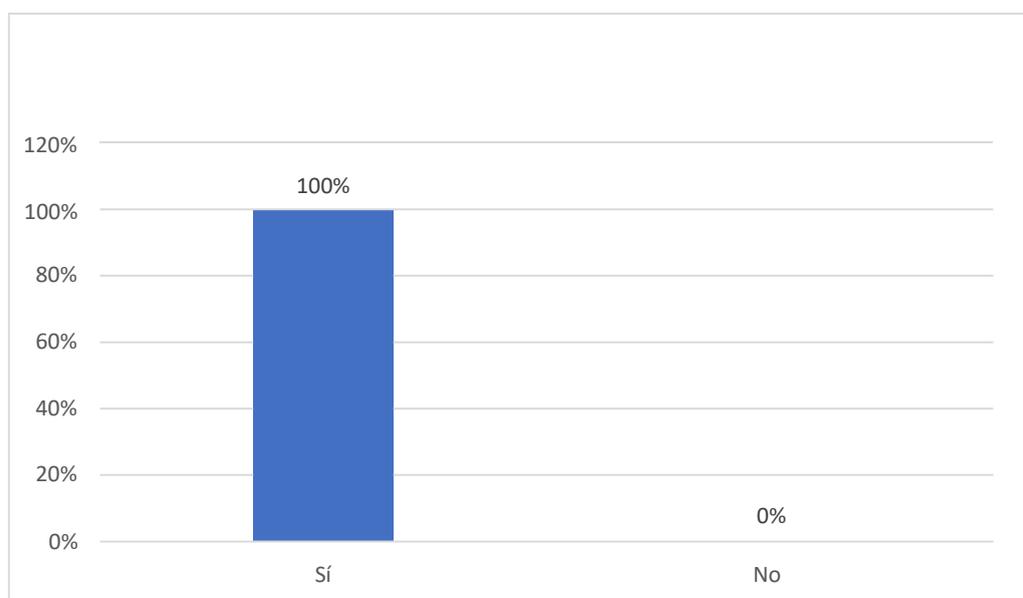
Aporta para lograr los objetivos de la Botica.

CATEGORIA	N	%
Sí	6	100.00
No	0	0.00
TOTAL	6	100.00

Nota: La tabla muestra el aporte de los colaboradores para el logro de los objetivos

Figura 20

Aporta para lograr los objetivos de la Botica.



Fuente: Tabla 20.

Tabla 21

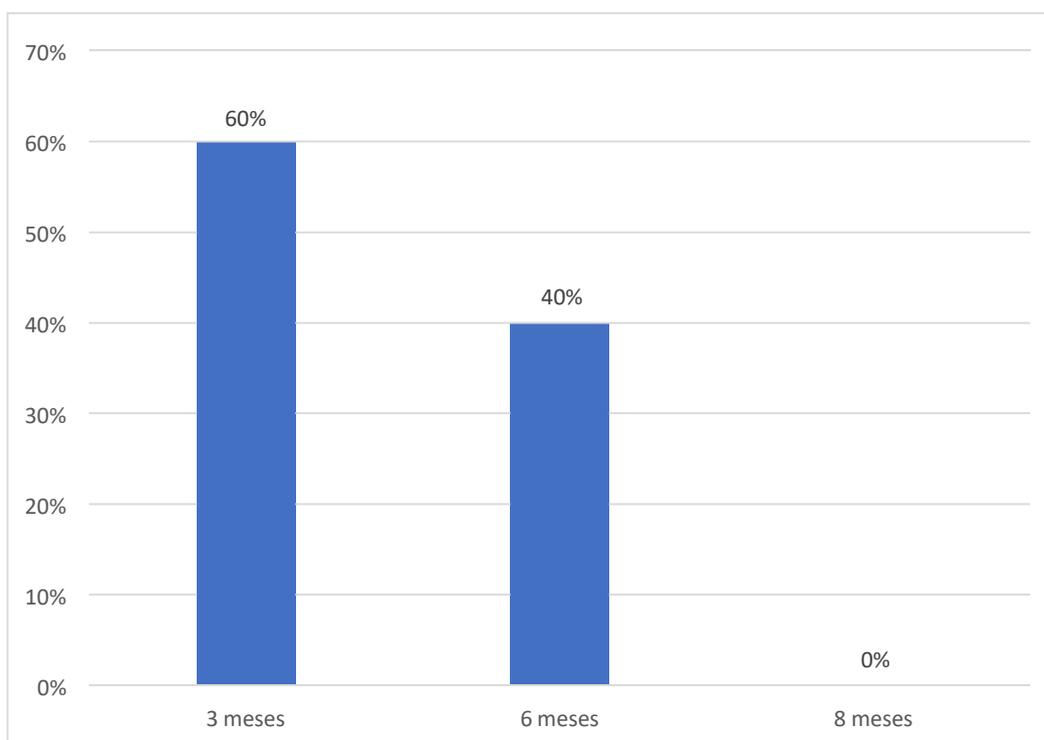
Abastecimiento de productos

ALTERNATIVA	N	%
3 meses	3	60.00
6 meses	2	40.00
8 meses	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra la frecuencia del abastecimiento de las boticas.

Figura 21

Abastecimiento de productos



Fuente: Tabla 21.

Tabla 22

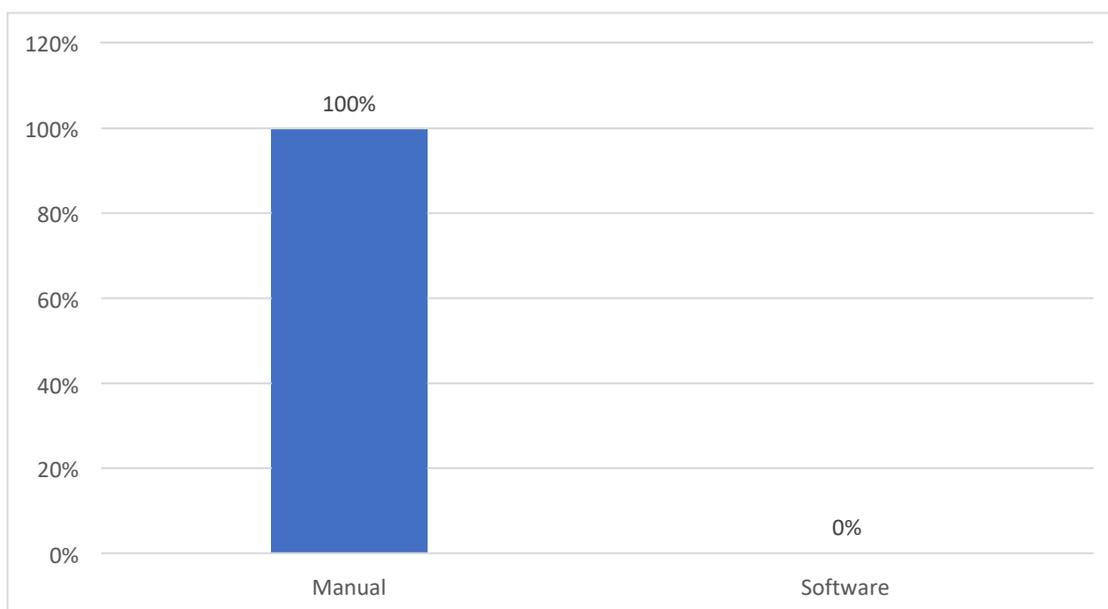
Stock de los productos

ALTERNATIVA	N	%
Manual	5	100.00
Software	0	0.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra el registro del stock de los productos de las boticas.

Figura 22

Stock de los productos



Fuente: Tabla 22

Tabla 23

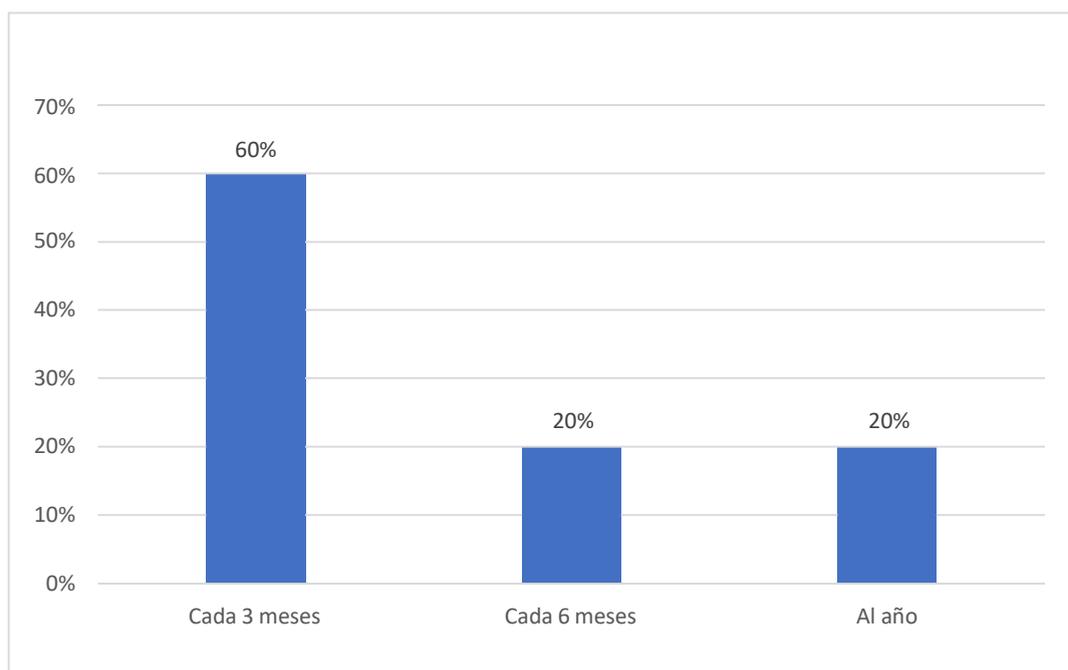
Frecuencia de inventario físico

ALTERNATIVA	N	%
Cada 3 meses	3	60.00
Cada 6 meses	1	20.00
Al año	1	20.00
TOTAL	5	100.00

Nota: La tabla muestra la frecuencia del inventario físico de los productos.

Figura 23

Frecuencia de inventario físico



Fuente: Tabla 23.

Tabla 24

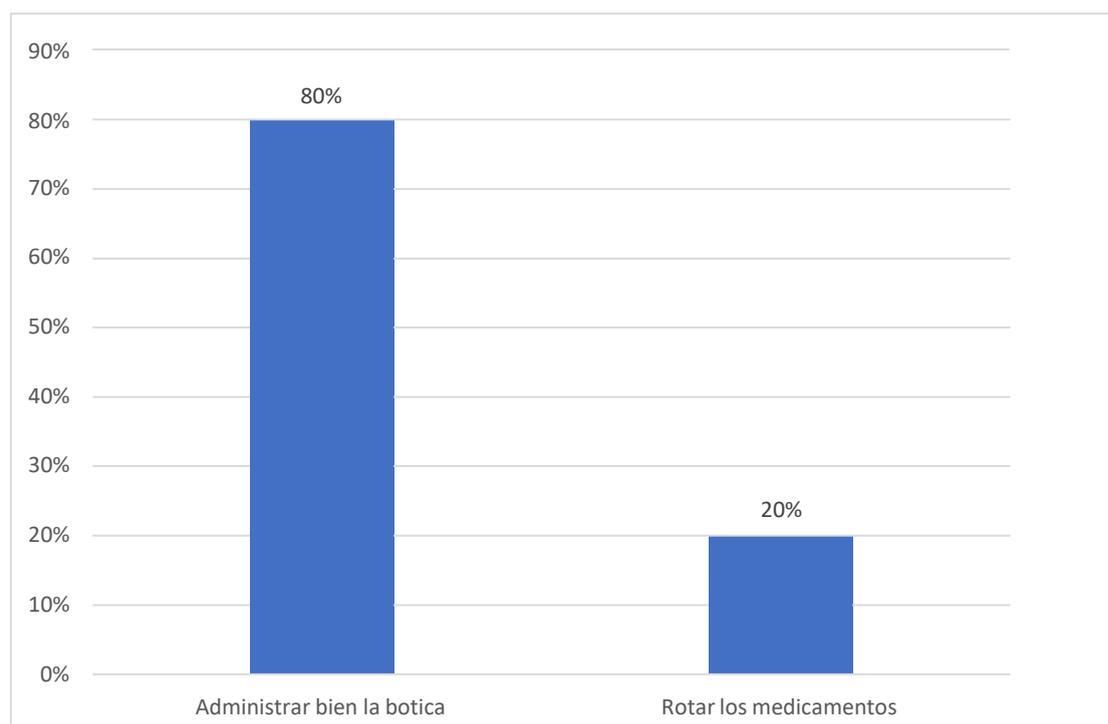
Objetivo del inventario

ALTERNATIVA	N	%
Administrar bien la botica	4	80%
Rotar los medicamentos	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: La tabla muestra el objetivo del inventario.

Figura 24

Objetivo del inventario



Fuente: Tabla 24.

5.2. Análisis de Resultados

Objetivo específico N° 1:

Determinar las características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del Sector Pesqueda, Trujillo, 2019.

La tabla y figura N° 01, hace referencia a la edad de los representantes de las MYPES; donde se observó que el 40% de los representantes de las MYPES del rubro Boticas del Sector Pesqueda están en una edad de 18 a 30 años, esto coincide parcialmente con Cieza (2014) quien afirma que el 50% de los representantes de las MYPES están en una edad de 18 a 29 años; asimismo también se contrasta con Rodríguez (2016), quien afirma que el 35% de los representantes de las MYPES están en la edad entre 25 a 35 años. Por lo tanto se concluye que los representantes de las MYPES están en una edad de 18na 30 tal como lo indica Cieza (2014) quien tiene un porcentaje más alto.

La tabla y figura número 2, hace referencia a la edad de los representantes de las MYPES; donde se observó que el 100% de los representantes de las MYPES del rubro boticas del Sector Pesqueda son del sexo femenino, esto se contrasta con los resultados encontrados por Cieza (2014) quien muestra que el 75% de los representantes de las MYPES son del sexo masculino. Por otro lado Rodríguez (2016) indica que el 65% de los representantes de las MYPES son del sexo femenino. Por consiguiente se concluye que los representantes de las MYPES del rubro boticas del sector Pesqueda son del sexo femenino, ya que es el porcentaje más alto.

La tabla y figura número 3, hace referencia a la edad de los representantes de las MYPEs, donde se observó que el 60% de los representantes de las MYPEs del rubro botica del sector Pesqueda, Trujillo – 2019, cuentan con grado de instrucción superior. Esto contrasta con Rodríguez (2016) quien muestra que el 75% de los representantes de las MYPEs cuentan con un grado de instrucción superior no universitaria.

Objetivo específico N° 2:

Determinar las características de las micros y pequeñas empresas del rubro boticas Sector Pesqueda, Trujillo, 2019.

La tabla y figura número 4, hace referencia al cargo que desempeña los representantes de las MYPEs del rubro boticas del Sector Pesqueda, Trujillo – 2019, donde se encontró que el 80% de los representantes son los dueños de las MYPEs, esto se contrasta con los resultados encontrados por Ramírez (2019) quien muestra que el 40% de los representantes de las MYPEs son los administradores de las MYPEs.

La tabla y figura número 5, hace referencia al tiempo que desempeña el cargo los representantes de las MYPEs, obteniendo como resultado que el 60% de los representantes viene desempeñando el cargo durante tres años.

La tabla y figura número 6, hace referencia al *tiempo de permanencia de las MYPEs* del rubro botica del Sector Pesqueda – Trujillo - 2019, *donde se observó que el 40% de los representantes tienen tres años de permanencia en el rubro.*

La tabla y figura número 7, hace referencia al número de trabajadores de las MYPEs del rubro botica del Sector Pesqueda – Trujillo - 2019, donde se observó que el 100% de las MYPEs cuentan entre 1 a 5 trabajadores.

La tabla y figura número 8, hace referencia al parentesco de las personas que trabajan en las MYPEs del rubro botica del Sector Pesqueda – Trujillo - 2019, se observa que el 60% de los trabajadores de las MYPEs son familiares de los dueños.

La tabla y figura número 9, hace referencia al *objetivo de la creación de las MYPES* del rubro boticas del Sector Pesqueda – Trujillo – 2019, se observó que el 100% de los representantes respondieron que su objetivo es generar ganancias.

La tabla y figura número 10, hace referencia al *objetivo de la creación de las MYPES* del rubro boticas del Sector Pesqueda – Trujillo – 2019, se observó que el 100% de los representantes respondieron que su objetivo es generar ganancias.

Objetivo específico N° 3:

Determinar las características de gestión de calidad y control de stock del rubro boticas; del Sector Pesqueda Trujillo, 2019 Boticas, Urbanización la Esmeralda, Trujillo 2019.

Respecto a la Gestión de Calidad

La tabla y figura número 1, ¿Encuentra productos que satisfacen sus necesidades? en *las MYPES* del rubro boticas del Sector Pesqueda – Trujillo – 2019, se observó que el 83 de los clientes manifestaron que se encuentran satisfechos con los productos, esto contrasta con Ramírez (2019) quien muestra que el 40% de los representantes son los administradores de las MYPES.

La tabla y figura número 2, ¿Considera que los productos que ofrece las boticas son de calidad?, se observó que un 92% de los clientes encuestados refirió

que si encuentran productos de calidad en las MYPEs rubro boticas del Sector Pesqueda – Trujillo 2019, esto contrasta con Cieza (2014) quien informa que el 100% de los productos ofrecidos son de calidad.

La tabla y figura número 3, ¿Recomendaría a la Botica a un familiar o amigo?, se observó que el 100% de los clientes encuestados refieren que si recomendarían a un familiar o amigo las MYPES del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo – 2019.

La tabla y figura número 4, ¿Cuál es la situación particular de su competencia en relación a la calidad del servicio que ofrecen?, se observó que el 80% de los representantes de las MYPES del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo – 2019, refirió que su situación es buena. Esto se contradice con Perero (2018) quien afirma que el 44% de los representantes de la MYPES refieren que su situación con la competencia es regular.

La tabla y figura número 5, ¿Su objetivo es ser la botica líder en ese sector?, se observó que el 100% de los representantes de las MYPES del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo – 2019, manifestaron que su objetivo es ser líder en su sector. Esto contrasta con Ramírez (2019) quien afirma que el 67% de los representantes de las MYPES su objetivo es ser líder en el rubro.

La tabla y figura número 6, ¿Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder?, se observó que el 80%, de la MYPES del rubro boticas del sector Pesqueda. Trujillo – 2019, consideran a los representantes como líderes. Esto coincide con Rodríguez (2015) quien afirma que también el 80% de los colaboradores lo ven como líder a los representantes De las MYPES.

La tabla y figura número 8, ¿El personal de la botica brinda un buen servicio?, se observó que el 92% de los clientes de las MYPEs del rubro boticas del Sector Pesqueda. Trujillo – 2019, informaron que si reciben un buen servicio. Esto contrasta con Rodríguez (2015) quien afirma que el 50% de los encuestados respondieron que pocas veces reciben buen servicio.

La tabla y figura número 9, ¿Se siente satisfecho con la atención que recibe en la botica?, se observó que el 88% de los encuestados mencionó que sí; está satisfecho con la atención que reciben en las MYPEs del rubro boticas del Sector Pesqueda – 2019. Este resultado se contrasta con Perero (2018) quien afirma que el 41% de los clientes de las MYPES manifestó que de vez en cuando se siente satisfecho con los productos adquiridos.

La tabla y figura número 10, ¿Ha recibido reconocimientos por su desempeño en la botica?, se observó que el 50% de los trabajadores e las MYPEs del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo – 2019, respondieron que han recibido reconocimientos por su desempeño laboral, esto se contrasta con los resultados encontrados por Ramírez (2019) quien muestra que el 73% de los representantes de las MYPEs reconocen la labor de sus colaboradores, asimismo también se contrasta con Rodríguez (2016), quien afirma que el 60% de los representantes de las MYPES no muestran interés en el desempeño de sus colaboradores. Por lo tanto se concluye que los representantes de las MYPES realizan reconocimientos a sus colaboradores por su desempeño; tal como lo indica Ramírez (2019) quien tiene un porcentaje más alto.

La tabla y figura número 11, ¿Siente que aporte para el logro de los objetivos de la botica?, se observó que el 100% de los colaboradores de las MYPES del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo – 2019, aportan para lograr los objetivos de las MYPES, en tanto este resultado contrasta con Ramírez (2019) quien informa que el 53% de los colaboradores mencionaron que aportan en el logro de los objetivos.

Respecto a Control de Stock

La tabla y figura número 12, ¿Cada qué tiempo se abastece de los productos?, se observó que el 60% de los representantes de las MYPES del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo – 2019, se abastece de sus productos cada tres meses. Este resultado se contrasta con los resultados obtenidos por López (2016) quien muestra que el 57.4% de los representantes de las MYPES sostuvieron que se abastecen de sus productos cada 3 meses. Por otro lado Trinidad (2017) menciona que es importante y fundamental el abastecimiento periódico para asegurar la fidelización de los clientes.

La tabla y figura número 13, ¿Qué sistema utiliza para controlar el stock de los productos?, se observó que el 100% de los representantes de las MYPES del rubro boticas del Sector Pesqueda, Trujillo – 2019, utiliza un registro manual del control de stock de sus productos. Se nota que las boticas del referido sector carecen de software para llevar un mejor control de sus productos existentes.

La tabla y figura número 14, ¿Con qué frecuencia realiza el inventario físico?, se obtuvo como resultado que el 60% de los representantes de las MYPES del

rubro botica del sector Pesqueda. Trujillo – 2019, realiza el inventario físico cada tres meses. Esto se contrasta con López (2016) quien obtuvo como resultado que el 89.4% de los representantes de las MYPEs indicaron que existe la necesidad de realizar el inventario físico cada 6 meses.

La tabla y figura número 15, ¿Cuál es el objetivo de realizar un inventario?, se obtuvo como resultado que el 80% de los representantes de las MYPEs del rubro botica del sector Pesqueda. Trujillo – 2019, su objetivo es llevar una buena administración de los productos que ofrecen las MYPEs del rubro boticas. Esto se contrasta con López (2018) quien muestra que el 38.3% de los representantes de las MYPES sostuvieron que las empresas alcanzan las metas y objetivos mediante la realización de los inventarios.

Identificación de problemas en las micro y pequeñas empresas del rubro boticas del sector Pesqueda, Trujillo 2019.

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
La falta de sistema computarizado que permita controlar los productos existentes, en las boticas.	El negativismo de los representantes de las boticas en la implementación de un sistema de gestión de medicamentos.	Implementar un sistema de control de stock de los productos con la finalidad de que se lleve un buen control de los productos y siempre se permanezca con los productos en stock sobre todo los que tienen mayor rotación, con esto se conseguirá la fidelización del cliente y por ende generar utilidades en las boticas.	Representante
Desabastecimiento de algunos productos en las boticas	Por no contar con un sistema computarizado en la gestión de stock, se producen estos inconvenientes dado que no se lleva un adecuado control de los productos generando desabastecimiento.	Hacer programaciones de compras mensual, trimestral o semestral con la finalidad de mantener siempre abastecida la botica.	Representante

Falta de rotación de algunos productos	Como no se cuenta con sistemas de gestión de stock el personal no siempre se acordará de los medicamentos existentes para la venta.	Realizar inventarios periódicos con la finalidad de obtener un informe detallado de los productos existentes y evitar que los medicamentos caduquen,	Representante
Falta de organización en el abastecimiento de los productos.	El desinterés de los encargados de las boticas por llevar un control adecuado de las existencias.	Reducción de costos, mediante la disminución de costos asociados con movimientos y almacenamientos.	Representante

5.3 Plan de Mejora

1. Datos Generales

Nombre o razón social: MYPES DEL RUBRO BOTICAS

Dirección: Sector Pesqueda, Trujillo

Nombre del Representante

2. Misión

Contribuir al bienestar de las personas, ofreciendo el mejor servicio para el cuidado de la salud de nuestros clientes. Siendo una organización altamente comprometida con la sociedad.

3. Visión

Ser una MYPE líder y distinguida en el servicio farmacéutico de la comunidad y reconocida por brindar atención de calidad y calidez; además de operar con profesionalismos y atender las prioridades de nuestros clientes.

4. Objetivos Empresariales

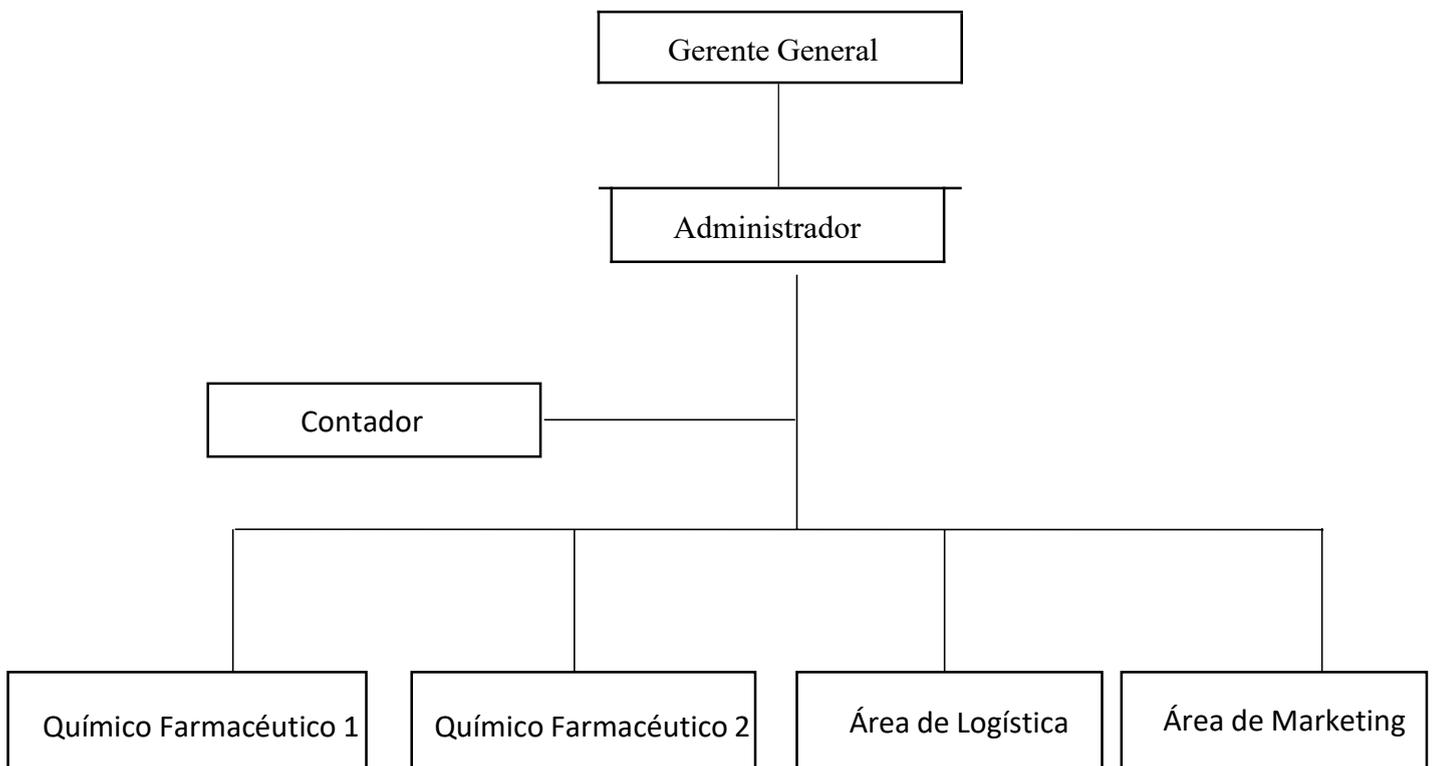
- Asegurar una dispensación con información personalizada al paciente sobre cualquier tipo de medicamento y/o producto sanitario.

- Establecer el diálogo constante con pacientes y usuarios de la botica para detectar nuevas necesidades y ofrecer un mejor servicio.
- Brindar una atención de calidad, y satisfacer con sensibilidad y calidad humana las necesidades de nuestros clientes y superar sus expectativas.
- Contribuimos con el desarrollo de programas de responsabilidad social para beneficio de nuestra comunidad.

5. Servicios

La botica, ofrece la venta de productos farmacéuticos y cuenta con una variedad de productos de marcas y brinda una atención personalizada con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes.

6. Organigrama de la Empresa



Descripción de las funciones	
Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios en administración de empresas o afines. - Experiencia en manejo de personal y comunicación con el cliente interno y externo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Su función es controlar las diferentes actividades y acciones que se realiza en diferentes áreas de la botica.

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración de empresas, y químico farmacéutico. - Con experiencia y conocimiento en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar el crecimiento y la sostenibilidad de la botica en el mercado, a d e m á s de supervisar el cumplimiento de la jornada laboral.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios y/o técnicos. - Experiencia en laborales contables.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Su función la situación financiera de la empresa, los gastos e ingresos como los pagos y cobros pendientes de la empresa.

Cargo	Químico Farmacéutico
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios en Farmacia y Bioquímica. - Dominio de idiomas y buen nivel cultural. - Tener experiencia mínima de un año en el área de trabajo.

Funciones	- Esta área se encarga de organizar, dirigir, controlar y gestionar la oferta de los medicamentos, teniendo en cuenta el control de stock y ofrecer una atención de calidad y calidez.
------------------	--

Cargo	Jefe del área de logística
Perfil	- Tener estudios universitarios y/o técnicos. - Tener experiencia en el área de trabajo.
Funciones	- La función del encargo de esta área es seleccionar correctamente a los proveedores, conocer las necesidades que tiene el cliente y llevar un control de las compras.

Cargo	Jefe del Área de Marketing
Perfil	- Estudios universitarios y/o técnicos en marketing, ventas o afines. - Experiencia y conocimiento en planeación estratégica comercial y ventas.
Funciones	- Esta área se encarga de planificar, dirigir, respecto a los, precios, promoción, distribución, diseño de planes de marketing y estrategias de productos de la botica.

Uso del Sistema ABC para el control de stock de una botica

Con el fin de mejorar la rentabilidad de una botica, se propone el uso del sistema ABC para el control de stock de productos de una botica.

Este sistema, ayudará a clasificar sus artículos por su valor de uso:

- **Grupo A:** Compuesto por el 20% de los productos y que representan el 80% de las ventas (productos de alta rotación).
- **Grupo B:** Compuesto por el 30% de los productos y que representan el 15% de las ventas (media rotación).
- **Grupo C:** Representado por el 50% de los productos y que representa el 5% de las ventas (baja rotación).

El uso de este sistema nos permitirá lo siguiente:

- Identificar que artículos tienen un impacto importante en nuestro sector y que hasta ahora no se daba la importancia debida.
- Crear categorías de productos que necesitan niveles y organizaciones distintas y que no se había tenido en cuenta.
- Diseñar agrupaciones de compras más interesantes y rentables para la botica.

Se recomienda hacer un seguimiento trimestral y/o mensual con el fin de tomar decisiones, como por ejemplo:

- Plantearnos iniciativas para reducir al máximo el grupo C y comprobar si lo estamos consiguiendo.
- Proyectarnos para pasar productos del grupo B al A,
- Verificar la evolución de cada grupo.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, ninguna botica cuenta con un sistema computarizado para el control de stock de sus productos, siendo su control de forma manual y cada cierto periodo de tiempo, sin embargo las ventas son relativamente altas; sin embargo el hecho de contar con un sistema computarizado les sería muy beneficioso, ya que tendrían el control de sus productos de una manera fácil, rápida y sencilla y por ende se lograría la fidelización de sus clientes y la sostenibilidad en el tiempo de las MYPES

Respecto al objetivo específico N° 1, la mayoría de los representantes de las MYPES del rubro boticas, tienen entre 31 a 50 años de edad y son del género femenino, ostentan el grado de instrucción Superior Universitario; asimismo, tienen entre 0 a 3 años en el cargo, Por tanto conocen de las necesidades del sector.

Respecto al objetivo específico N° 2, en su mayoría el tiempo que tienen las boticas en el sector es de 0 a 6 años, asimismo tienen de 1 a 5 trabajadores que en su mayoría son familiares de los dueños y están orientados hacia el logro de los objetivos.

Respecto al objetivo específico N° 3, la gran mayoría de los clientes refieren que encuentran en las boticas productos de calidad que satisfacen sus necesidades, asimismo recomendarían la botica a familiares y/o amistades. En su gran mayoría los representantes manifestaron que la situación con su competencia en relación al servicio que brindan es buena, y se proyectan a ser la botica líder en el sector, considerando que la gran mayoría de los representantes son líderes en su gestión, brindando un buen servicio. La mayoría relativa de los

trabajadores encuestados refieren que han recibido reconocimientos por su desempeño laboral. La totalidad de los trabajadores encuestados indicaron que aportan a las boticas en el logro de sus objetivos. La gran mayoría se abastece de sus productos cada 3 meses, las MYPES encuestadas no usa un sistema computarizado para controlar sus productos, la mayoría realiza el inventario en físico cada 3 meses, el objetivo de la gran mayoría es realizar el inventario para una buena administración de la botica.

Respecto al objetivo N ° 4, las boticas del sector no aplican una política general para el control del stock de sus productos, actualmente registran sus ingresos y egreso de productos de forma manual; situación que se puede mejorar con la ayuda de una herramienta informática, ya que contar con un sistema computarizado adecuado para el control de stock es vital para lograr competitividad, rentabilidad, con ello se estaría previniendo el agotamiento de los productos y lograr la fidelización de los clientes.

Por lo antes indicado, los representantes de las boticas con el objetivo de lograr una gestión eficaz, deben aprovechar de los medios disponibles para la adquisición de sus productos, almacenamiento y control del stock. Por ello se concluye que los representantes de las MYPES del rubro boticas debe implementar un sistema de control de stock de los productos además de apoyar para que los cambios efectuados sean adoptados por todos sus trabajadores con el único fin de satisfacer las necesidades de los clientes y por ende la sostenibilidad en el tiempo generando rentabilidad y competitividad.

Aspectos complementarios

RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema computarizado para el control de los productos en las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del sector Pesqueda, con el objeto controlar las entradas y salidas de los productos, de tal manera que la botica siempre se encuentre abastecida; con ello evitaremos que el cliente recurra a la competencia y esto genera pérdida económica y pérdida de clientes.
- Enfatizar en el aspecto de gestión de calidad ya que es considerado como una herramienta de gestión necesaria e influyente en los procesos de gestión de calidad, con el fin de que las MYPES se mantengan activas con el transcurrir del tiempo y se logre la rentabilidad económica, para ello el personal de las boticas deberán de brindar una atención satisfactoria para los clientes, además de ofrecer productos de calidad; esto también conllevará a la fidelización de los clientes.

Referencias bibliográficas

- Bach. Eneque Pisfil, M. A. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LOGRAR LA EFICIENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS AIB S.A. DEL DISTRITO DE MOTUPE*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán .
- Castro, P. E. (2014). *Fortalecimiento de la Gestión de Stock y su influencia en el acceso a medicamentos en los Servicios de Farmacia MINSA de las Redes de Bolívar y Pataz, Región La Libertad*. Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo .
- CIEZA ABANTO, E. (2014). *GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO – COMPRA Y VENTA DE CALZADO EN EL CENTRO COMERCIAL “EL VIRREY” - TRUJILLO 2015*. TRUJILLO: ULADECH.
- Eneque Pisfil, M. A. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LOGRAR LA EFICIENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS AIB S.A. DEL DISTRITO DE MOTUPE, 2016*. Lambayeque : Universidad Señor de Sipán .
- FERREYRA, C. R. (2018). *GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO-ÓPTICAS DEL JIRÓN BOLÍVAR CUADRA 3 Y 4 DE CERCADO DE TRUJILLO, 2018*. Trujillo : Universidad Católica Los Angeles de Chimbote .
- GONZALES, L. D. (2017). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS BOTICAS EN EL PERÚ. CASO: BOTICA YASMIN PIURA, 2016*. Piura: universidad católica los angeles de chimbote .
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M.;. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta. Edición*. México : Interamericana Editores S.A. de C.V.
- López Prado, R. W. (2016). *EL CONTROL DE INVENTARIO COMO ESTRATEGIA PARA EL LOGRO DE LA RENTABILIDAD EN LAS MYPES COMERCIALES DE LA ACTIVIDAD FERRETERA UBICADA EN LA COMUNIDAD URBANA AUTOGESTIONARIA DE HUAYCAN DISTRITO DE ATE - LIMA, PERIODO 2016*. LIMA: UNIVERSIDAD INCA GARCILAZO DE LA VEGA.
- Murillo Ruiz, P. J. (2013). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA BOTICA FARMA CARTAVIO EN EL PERIODO 2013”*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- MURILLO, M. T. (2016). *ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS BAJO LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA PARA LA FERRETERIA ANDEACERO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO*. ECUADOR: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
- Perero Eugenio , G. E. (2018). *DISEÑO DE UN SOFTWARE DE COMPUTADORA PARA EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA DISTRIBUIDORA CINPER S.A EN LA*

CIUDAD DE SANA ELENA, 2018. BOLIVIA : INSITITUTO SUPERIO
TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA.

- Picolini, E. (2014). *GESTON DE STOCKS*. ARGENTINA: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL MAR DE PLATA.
- QUISPE, M. A. (2018). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CORPORACIÓN ARIANDINA SUR, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2018*. Apurimac: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ramírez Díaz , M. (2019). *GESTION DE LA CALIDAD Y EFICACONDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO JOYERIA DISTRITO DE CALLERIA AÑO 2019*. PUCALPA: ULADECH.
- Rodríguez Bautista , A. R. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2008 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR (BOTICAS) DEL DISTRITO DE HUARAZ 201*. Huaraz : ULADECH.
- Sánchez, P. J. (2015). *Control de Almacen y su incidencia en la Gestión de Calidad eficientes de los stocks de inventrios de la empresa Construcciones del Palmar SAC, Distrito de Trujillo, 2015*. Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo .
- Supo, J. (2014). *Seminarios e Investigación Científica*. . Recuperado de <http://red.unal.edu.co/cursos/ciencias/1000012/un3/pdf/seminv-sinopsi.pdf>.
- Trinidad Arce , Y. M. (2017). *El control intenro y su influencia en la gestion de inventarios de las micros pequeñas empresas de sector comercio del Perú: caso empresa distiruciones Quiro SRL - TIngo MAARÍA 2017*. PUCALPA: ULADECH.
- Velasco, S. J. (2010). *Gestión de la calidad: mejora continua y sistema de Gestión y Calidad*. Marid: Pirámide.



Anexos

Anexo 01

CUESTIONARIO

Me dirijo a Usted, para expresarle mi cordial saludo, a la vez presentarme como estudiante de la Facultad de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, actualmente me encuentro realizando una investigación titulada **“EL PLAN DE MEJORA A TRAVES DE UN CONTROL DE STOCK Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO BOTICAS; SECTOR PESQUEDA, TRUJILLO, 2019”**, cuyo objetivo es “Determinar las características del control de stock en la gestión de calidad y plan de mejora en las micros y pequeñas empresas del rubro boticas del Sector Pesqueda – Trujillo -2019. Asimismo, precisarle que los datos recopilados serán utilizados unicamente en la presente investigación. Agradezco por anticipado la información proporcionada.

I DATOS GENERALES DE LAS MYPES

1.1. RESPECTO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS:

1. Edad del representante legal de la MYPE.
 - a) 18 – 30 años
 - b) 31 – 50 años
 - c) 51 a más años
2. Género del representante legal de la MYPE
 - a) Femenino
 - b) Masculino
3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?
 - a) Sin instrucción
 - b) Primaria
 - c) Secundaria
 - d) Superior no Universitaria
 - e) Superior Universitaria
4. ¿cuál es el Cargo que desempeña el representante legal de la MYPE?

- a) Dueño
 - b) Administrador
5. Tiempo que desempeña en el cargo
- a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

1.2. RESPECTO A LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES:

1. ¿Cuánto Tiempo tiene de permanencia la empresa en el rubro?
- a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años
2. ¿Cuál es el número de trabajadores?
- a) 0 a 5 trabajadores
 - b) 6 a 10 trabajadores
 - c) 11 a más trabajadores
3. Las personas que trabajan en su empresa son:
- a) Familiares
 - b) Personas no familiares
 - c) Familiares y Personas no Familiares
4. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa MYPE?
- a) Generar ganancia
 - b) Subsistencia

II CON RESPECTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Encuentra productos que satisfacen sus necesidades?
- a) Si
 - b) No
2. ¿Considera que los productos que ofrece la botica son de calidad?
- a) Si
 - b) No
3. ¿Recomendaría a la Botica a un familiar o amigo?
- a) Si
 - b) No
4. ¿Cuál es la situación particular de su competencia en relación a la calidad del servicio que ofrecen?

- a) Buena
 - b) Mala
 - c) Regular
5. ¿Su objetivo es ser la botica líder en ese sector?
- a) Sí
 - b) No
6. ¿Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder?
- a) Sí
 - b) No
7. ¿Considera que los representantes son líderes?
- a) Si
 - b) No
8. ¿El personal de la botica brinda un buen servicio?
- a) Si
 - b) No
9. ¿Se siente satisfecho con la atención que recibe en la botica?
- a) Sí
 - b) No
10. ¿Ha recibido reconocimientos por su desempeño en la botica?
- a) Sí
 - b) No
11. ¿Siente que aporte para el logro de los objetivos de la botica?
- a) Sí
 - b) No

III CON RESPECTO A CONTROL DE STOCK

1. ¿Cada qué tiempo se abastece de los productos?
- a) 3 meses
 - b) 6 meses
 - c) 8 meses
2. ¿Qué sistema utiliza para controlar el stock de los productos?
- a) Manual
 - b) Software
3. ¿Con qué frecuencia realiza el inventario físico?
- a) Cada 3 meses
 - b) Cada 6 meses
 - c) Al año
4. ¿Cuál es el objetivo de realizar un inventario?
- a) Administrar bien la botica
 - b) Rotar los productos

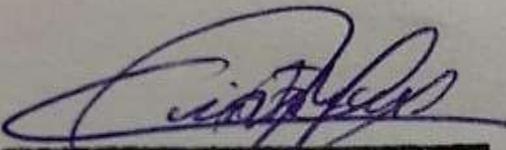
Anexo N° 02

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO Cristihan Sosa Orellana, con cédula de colegiatura 007335, **MAGISTER EN Finanzas**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(S) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por KELLY VALENTINA SEBASTIAN FLORES, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “**EL PLAN DE MEJORA A TRAVEÉS DE UN CONTROL DE STOCK Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO BOTICAS; SECTOR PESQUEDA, TRUJILLO, 2019**”, que se encuentra realizando.

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

Sullana, 21 de Julio 2020



Mgr.Lic.Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
MAGISTER EN FINANZAS

FIRMA DEL JUEZ EXPERT

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Variables	Ítems relacionados con (variables)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto
		Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de Calidad	1. ¿Encuentra productos que satisfacen sus necesidades?	X			X		X	Si () No (X)
	2. ¿Considera que los productos que ofrece la botica son de calidad?	X			X		X	Si () No (X)
	3. ¿Recomendaría a la Botica a un familiar o amigo?	X			X		X	Si () No (X)
	4. ¿Cuál es la situación particular de su competencia en relación a la calidad del servicio que ofrecen?	X			X		X	Si () No (X)
	5. ¿Su objetivo es ser la botica líder en ese sector?	X			X		X	Si () No (X)
	6. ¿Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder?	X			X		X	Si () No (X)
	7. ¿Considera que los representantes son líderes?	X			X		X	Si () No (X)
	8. ¿El personal de la botica brinda un buen servicio?	X			X		X	Si () No (X)
	9. ¿Se siente satisfecho con la atención que recibe en la botica?	X			X		X	Si () No (X)
	10. ¿Ha recibido reconocimientos por su desempeño en la botica?	X			X		X	Si () No (X)
	11. ¿Siente que aporte para el logro de los objetivos de la botica?	X			X		X	Si () No (X)

Control de stock	12. ¿Cada qué tiempo se abastece de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
	13. ¿Qué sistema utiliza para controlar el stock de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
	14. ¿Con qué frecuencia realiza el inventario físico?	X			X		X	Si () No (X)
	15. ¿Cuál es el objetivo de realizar un inventario?	X			X		X	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo JOSE VICTOR PELAEZ VALDIVIESO identificado con DNI 18161446 **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS** Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(S) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por KELLY VALENTINA SEBASTIAN FLORES, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“EL PLAN DE MEJORA A TRAVEÉS DE UN CONTROL DE STOCK Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO BOTICAS; SECTOR PESQUEDA, TRUJILLO, 2019”**, que se encuentra realizando.

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

Trujillo, 20 de julio del 2020



Lic. Adm. Pelaez Valdivieso José
CLAD 16236

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Variables	Ítems relacionados con (variables)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto
		Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de Calidad	1. ¿Encuentra productos que satisfacen sus necesidades?	X			X		X	Si () No (X)
	2. ¿Considera que los productos que ofrece la botica son de calidad?	X			X		X	Si () No (X)
	3. ¿Recomendaría a la Botica a un familiar o amigo?	X			X		X	Si () No (X)
	4. ¿Cuál es la situación particular de su competencia en relación a la calidad del servicio que ofrecen?	X			X		X	Si () No (X)
	5. ¿Su objetivo es ser la botica líder en ese sector?	X			X		X	Si () No (X)
	6. ¿Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder?	X			X		X	Si () No (X)
	7. ¿Considera que los representantes son líderes?	X			X		X	Si () No (X)
	8. ¿El personal de la botica brinda un buen servicio?	X			X		X	Si () No (X)
	9. ¿Se siente satisfecho con la atención que recibe en la botica?	X			X		X	Si () No (X)
	10. ¿Ha recibido reconocimientos por su desempeño en la botica?	X			X		X	Si () No (X)
	11. ¿Siente que aporte para el logro de los objetivos de la botica?	X			X		X	Si () No (X)

Control de stock	12. ¿Cada qué tiempo se abastece de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
	13. ¿Qué sistema utiliza para controlar el stock de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
	14. ¿Con qué frecuencia realiza el inventario físico?	X			X		X	Si () No (X)
	15. ¿Cuál es el objetivo de realizar un inventario?	X			X		X	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!



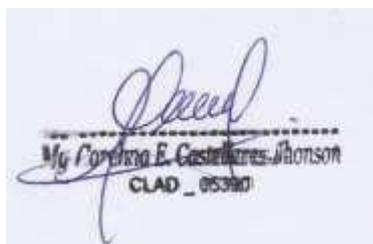
Lic. Adm. Peleaz Valderriso José
CLAD 16236

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Carolina Esther Castellares Jhonson identificado con DNI 40364160 **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES** Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por KELLY VALENTINA SEBASTIAN FLORES, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “**EL PLAN DE MEJORA A TRAVEÉS DE UN CONTROL DE STOCK Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO BOTICAS; SECTOR PESQUEDA, TRUJILLO, 2019**”, que se encuentra realizando.

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

Trujillo, 26 de Julio del 2020



My Carolina E. Castellares Jhonson
CLAD_ 05380

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Variables	Ítems relacionados con (variables)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto
		Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de Calidad	1. ¿Encuentra productos que satisfacen sus necesidades?	X			X		X	Si () No (X)
	2. ¿Considera que los productos que ofrece la botica son de calidad?	X			X		X	Si () No (X)
	3. ¿Recomendaría a la Botica a un familiar o amigo?	X			X		X	Si () No (X)
	4. ¿Cuál es la situación particular de su competencia en relación a la calidad del servicio que ofrecen?	X			X		X	Si () No (X)
	5. ¿Su objetivo es ser la botica líder en ese sector?	X			X		X	Si () No (X)
	6. ¿Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder?	X			X		X	Si () No (X)
	7. ¿Considera que los representantes son líderes?	X			X		X	Si () No (X)
	8. ¿El personal de la botica brinda un buen servicio?	X			X		X	Si () No (X)
	9. ¿Se siente satisfecho con la atención que recibe en la botica?	X			X		X	Si () No (X)
	10. ¿Ha recibido reconocimientos por su desempeño en la botica?	X			X		X	Si () No (X)
	11. ¿Siente que aporte para el logro de los objetivos de la botica?	X			X		X	Si () No (X)

Control de stock	12. ¿Cada qué tiempo se abastece de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
	13. ¿Qué sistema utiliza para controlar el stock de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
	14. ¿Con qué frecuencia realiza el inventario físico?	X			X		X	Si () No (X)
	15. ¿Cuál es el objetivo de realizar un inventario?	X			X		X	Si () No (X)

