



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-
RUBRO BOTICAS DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO
2017

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

AUTORA:

Br. SINTHIA ENITH VILLANUEVA SANDOVAL

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

**TINGO MARÍA – PERÚ
2018**

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vázquez
Secretario

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios gracias por darme la vida, y la oportunidad de realizar este proyecto, por colocar en mi camino personas maravillosas.

A todos mis compañeros y profesores, por brindarme su amistad y conocimiento., agradezco por estar siempre apoyándome en los momentos que lo he necesitado.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, por ser el manantial de vida además de su infinita bondad y amor y por los triunfos y los momentos difíciles que me ha enseñado a valorarlo cada día más, por darme la capacidad y sabiduría para realizar esta investigación.

A mis padres Enith Sandoval Pérez y Victoriano Villanueva Sajami. Y hermanos por brindarme su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien. Y a todas aquellas personas que de alguna u otra forma siempre estuvieron a mí lado.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir las características de la gestión de calidad en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo de diseño no experimental-transversal. Se utilizó una muestra de 12 micro y pequeñas empresas boticas de una población de 15, a la cual se le aplicó un cuestionario estructurado de 22 preguntas cerradas a través de la técnica de encuestas. Obteniéndose los siguientes resultados: Referente al Representante Legal: El 58.3% de los encargados de las MYPES tienen 18 a 30 años, el 66.7% son de sexo femenino, el 91.7 % tienen grado de instrucción superior, el 100% de los encargados tienen diferente de profesión, el 50% trabajan de 0 a 2 años. El 100% son formales, el 58.3% cuenta de 0 a 2 trabajadores, el 66.7% de las micro y pequeñas empresas afirman que su objetivo es maximizar ganancia. Así mismo 83.3% afirma que una característica de la gestión de calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, 91.7% tiene como política de precio a los costos + ganancia. El 58.3% indica q una de las estrategias de la competitividad es mejorar el precio, 75.0% señala que las MYPES rubro botica si son competitivas, 83.3% tiene un nivel alto de factores. Y por último el 58.3% tienen ventajas competitivas de calidad. Se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro botica están siendo dirigida por representantes jóvenes de 30 años de sexo femenino con grado superior, todas las MYPES son formales y su objetivo es maximizar ganancia, así mismo satisfacer las necesidades de los clientes, indica que estas micro y pequeñas empresas tiene un nivel alto de competitividad.

Palabra clave: Competitividad – Gestión de calidad

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the characteristics of quality management in the competitiveness of the Micro and Small Businesses of the trade sector - botic items of the city of Tingo María 2017. The investigation was of quantitative type, descriptive level of non-experimental-transversal design. We used a sample of 12 micro and small botanical companies from a population of 15, to which a structured questionnaire of 22 closed questions was applied through the survey technique. Obtaining the following results: Regarding the Legal Representative: 58.3% of those in charge of MYPES are 18 to 30 years old, 66.7% are female, 91.7% have a higher level of education, 100% of those in charge have different By profession, 50% work from 0 to 2 years. 100% are formal, 58.3% account for 0 to 2 workers, 66.7% of micro and small enterprises say that their goal is to maximize profit. Likewise, 83.3% affirm that a feature of quality management is to satisfy the needs of the clients, 91.7% have a cost policy as a cost + profit. 58.3% indicates that one of the strategies of competitiveness is to improve the price, 75.0% indicates that the MYPES botic brand if they are competitive, 83.3% have a high level of factors. And finally, 58.3% have competitive advantages of quality. It is concluded that most of the micro and small companies of the apparel trade sector are being directed by young representatives of 30 years of female sex with a higher degree, all the MYPE are formal and their objective is to maximize profit, likewise satisfy the needs of customers, indicates that these micro and small companies have a high level of competitiveness.

Keyword: Competitiveness quality management

CONTENIDO

TITULO.....	i
JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERARURA.....	4
2.1 Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas de la investigación	10
2.3. Marco conceptual.....	15
III.HIPÓTESIS.....	16
IV. METODOLOGÍA.....	17
4.1.Diseño de investigación	17
4.2. Población y muestra.....	17
4.3.Definición y operacionalización de variables e indicadores	19
4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
4.5. Plan de análisis	21
4.6.Matriz de consistencia.....	22
4.7. Principios éticos	24
V. RESULTADOS	25
5.1. Resultados.....	25
5.2.Análisis de resultados.....	29

VI. CONCLUSIONES.....	33
6.1. Conclusiones.....	33
ANEXOS	36
Anexo 01 Cronogramas de actividades	36
anexo 02 presupuestos	41
Anexo 03: cuadro de sondeo	38
Anexo 04: Cuestionario.....	39
Anexo 05: Hoja de trabajo	43
Anexos 06: Figuras.....	47

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA

Tabla 1. Características de los representantes de las MYPES del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de tingo María 2017.....	25
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017.....	26
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la competitividad, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017.....	27

FIGURAS

Figura 1: Edad de representantes legales de la micro y pequeña empresa.....	47
Figura 2. Sexo del representante legal de la micro y pequeña empresa.....	47
Figura 3. Grado de instrucción del representante legal de la micro y pequeña empresa.....	48
Figura 4. Cargo que desempeña los representantes.....	48
Figura 5. Tiempo que desempeña los representantes.....	49
Figura 6. Tiempo que desempeña en el cargo.....	49
Figura 7. Tipo de organización que tiene.....	50
Figura 8. Número de trabajadores.....	50
Figura 9. Tipo de financiamiento.....	51
Figura 10. Objetivo de la micro y pequeña empresa.....	51
Figura 11. Características de la gestión de calidad.....	52
Figura 12. Herramientas de gestión que permite desarrollar sus funciones dentro la empresa.....	52
Figura 13. Cuenta con equipo de alta tecnología.....	53

Figura 14. Productos farmacéuticos adquiridos en droguería / laboratorio.....	53
Figura 15. Políticas de precios.....	54
Figura 16. Cumplen prácticas de dispensación.....	54
Figura 17. Tiempo de entrega de los pedidos.....	55
Figura 18. Nivel de satisfacción en calidad de servicio.....	55
Figura19 Estrategias de competitividad que deberían implementar las boticas.....	56
Figura 20. Considera a su botica competitiva.....	56
Figura 21. Niveles de competitividad.....	57
Figura 22. Ventajas competitivas.....	57

I. INTRODUCCIÓN

Existen infinidad de definiciones sobre las micro y pequeñas empresas (MYPES), pero debido al artículo 2 ley 28015, la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios.

Como ya es de conocimiento, las micro y pequeñas empresas nacen por la ausencia de oportunidades laborales para muchas personas que motivadas por la necesidad se plantean alternativas de trabajo, que les permita generar fuentes de ingreso bajo cualquier organización o gestión empresarial y poder satisfacer sus necesidades.

En la ciudad de Tingo María del sector comercio rubro botica, las empresas conviven en un entorno de agresiva competitividad en donde los mercados se encuentran cada vez más surtidos, ya que muchas empresas aplican la gestión de calidad, son formales, pero son pocas empresas que tienen capacitación, ya que algunas empresas no están dando la debida importancia al cliente y no se dan cuenta el desajuste que esto puede provocar a muy corto plazo dentro de la empresa, viéndose afectado a nivel de los ingresos y del prestigio.

El motivo de esta investigación es determinar las estrategias de gestión de calidad y la competitividad que aplican las boticas de la ciudad de Tingo María a fin que nos permita establecer la idea central que tienen para conducirla, así como también cuáles son sus debilidades.

En la ciudad de Tingo María provincia de Leoncio Prado, existe una demanda alta del sector comercio rubro botica.

Las micro y pequeñas empresas en la actualidad representan una parte importante de la fuerza laboral, en muchos países ya que contribuyen una parte integra de la economía. Con un 40% PBI y 80% de oferta laboral, sin contar el auto empleo que genera. Hoy en día las personas se enferman frecuentemente, ante esta situación es de suma importancia considerar dentro de cualquier ámbito social la apertura de boticas, a fin de proteger la salud de la ciudad.

Cabe recalcar que en la ciudad de Tingo María hay informalidad, así como también en el rubro boticas ya que las problemáticas más relevantes son: personal no capacitado, desconocimiento

de estrategias y gestión de calidad, falta de seguridad, alta competitividad y sobre todo ausencia del químico farmacéutico.

El problema no solamente es en la ciudad de Tingo María si no a nivel nacional, en la ciudad de Tingo María existe un gran número de MYPES que se dedican al sector comercio- rubro botica, pero se desconoce si de esta micro y pequeña empresa los propietarios se capacitaron o no antes de abrir sus negocios, si capacitan o no a sus trabajadores, y si se han capacitado en gestión de calidad atención al cliente y competitividad empresarial por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son las principales características en la gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro botica de la ciudad de Tingo María, año 2017? Por lo que se planteó el objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas de la ciudad de Tingo María, año 2017 y como objetivos específicos.

- Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio- rubro botica de la ciudad de Tingo María 2017
- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017.
- Determinar las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017

Esta investigación se justifica porque permitió obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad en la competitividad que se aplican en las MYPES para su crecimiento y desarrollo. Por otro lado, también se justifica porque permitió conocer a nivel exploratorio las principales características de las micro y pequeñas empresas que aplican la capacitación, en el ámbito de estudio las cuales permanecerán en el mercado generando puestos de trabajo que beneficiará a la sociedad.

Este proyecto se justifica porque permitirá a los gerentes a aplicar gestión de calidad en la competitividad en sus micro y pequeñas empresas para ser competitivos en las empresas y de éxitos. Esta investigación no tiene ni un impacto negativo sobre la sociedad. Por el contrario, beneficiará porque será viable su ejecución en beneficio a las MYPES. Finalmente se justifica porque esta investigación servirá como base de

antecedentes para futuras investigaciones sobre la gestión de calidad en la competitividad de las MYPES.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Castillo (2016), en su título de caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPES rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana- Piura Año 2016” tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación e la competitividad de las micro y pequeñas empresas rubro botica, ubicada en el distrito de Sullana –Piura 2016. Y se encontró los siguientes resultados a los empresarios; esta investigación llevada a cabo fue de naturaleza cuantitativa, no experimental de corte transversal y descriptiva. Para la recopilación de datos se escogió en forma dirigida una muestra de 43 micro empresas dedicadas al rubro de las boticas y 59 de sus trabajadores así mismo se incluyó también 76 clientes, al que se le aplicó un cuestionario conformado por 22 preguntas de forma cerrado en escala nominal y ordinal. Esta investigación permitió obtener los siguientes resultados: el 35% de las boticas son representadas por personas mayores de 18 a 25 años; el 60% de los empresarios pertenecen al género masculino; el 84% de los encuestados manifiestan que las MYPES son representadas por profesionales; los encuestados manifiestan que el 81% casi siempre realizan promociones de ventas; además solo el 32% si dispone de indicadores de gestión de manera constante y continua; así mismo el 100% de los encuestados manifestaron obtener alto volumen de ventas, mayor clientela e incremento de la productividad y rentabilidad luego que su personal fue capacitado. En conclusión, la mayoría de los negocios implementaron programas de capacitación para su personal, lo que ha originado en consecuencia buenos resultados traducidos en un mayor volumen de ventas, por lo que todos manifiestan que la capacitación es una forma de éxitos para sus competitividades, es por ello que el 80% de las misma enfocan sus capacitaciones en perfeccionar las técnicas de atención al cliente.

Llego a las siguientes conclusiones; totalmente las MYPES consideran importante la capacitación porque mejora su competitividad, por lo que es necesario que siempre mantengan actualizado al personal implementando programas de capacitaciones que podrían ser motivadores.

Del mismo modo la capacitación que realizan las MYPES es de frecuencia mensual. Esto ayuda a la actualización y conocimientos de los grandes cambios que suceden constantemente, la mayoría de las MYPES consideran que el principal elemento de la competitividad es el precio, luego las promociones de venta, innovación de producto y amabilidad en la atención al cliente.

Existe un consejo absoluto de las MYPES, se da por los cambios percibidos, genera niveles de competitividad son altos, pues existe una preocupación constante por liderar el mercado estableciéndose en lugares estratégicos.

Las características de las capacitaciones de las MYPES, se da por los cambios percibidos, genera niveles de desarrollo y se realiza con frecuencia mensual. Por lo tanto, las MYPES son competitivas, siendo necesario enfatizar como elemento de precio, calidad de atención al cliente, innovación y promociones de ventas.

Aliaga (2017), en su tesis titulada “gestión de calidad bajo un enfoque de atención al cliente de las MYPES del sector comercio, rubro botica del distrito de Manantay 2017”, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de atención al cliente en la gestión de las empresas MYPES del sector comercio, rubro botica del distrito de Manantay año 2017. y se encontró los siguientes resultados; e el presente trabajo de investigación en estudio se realizó con el propósito de determinar la calidad enfocada en la atención de los usuarios/cliente de las MYPES sector comercio, rubro botica del distrito de Manantay, 2017. Es de tipo cuantitativo con diseño no experimental-transversal descriptivo, el universo muestral estuvo constituido por 45 MYPES, y en nuestro estudio según nuestra fórmula aplicada estudiamos por 45 MYPES, y en nuestro estudio según nuestra fórmula aplicada estudiamos solo 12 MYPES. Para la recolección de datos, se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas y las dimensiones de análisis fueron 4: datos de propietarios, características de las MYPES, Gestión de Calidad y Atención al Cliente. Utilizando la técnica de encuesta una va dirigida a los propietarios y otra a los clientes. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 18.0 con él se elaboraron tablas y gráficos simples y porcentuales para obtener los resultados. Los resultados de la dimensión sobre los propietarios; alanzo que el 50% de encuestados fluctúa entre los 45 a 64 años, sexo femenino y predomina el nivel técnico en un 66% las características de las MYPES; el 33% indica dedicarse a esta actividad hace tres años, el 45% son trabajadores permanente, el 91% eventuales y el 100% formalizadas; en Gestión de calidad el 50% afirma haber tenido capacitaciones, solo el 11% cuenta con ventilación adecuada y el 82% afirma conocer las normas de ISO; y en atención al cliente el 90% muestra interés, el 10% no da buena atención y el 15% no regresaría como cliente; por este motivo es que nos permite ejecutar la gestión de calidad para el crecimiento y desarrollo de las MYPES.

Llego a las siguientes conclusiones; la mitad de la población estudiada es la etapa adulta constituida por 50.0% de los representantes legales de las MYPES predominan el sexo

femenino con un 66.7%. Así mismo de los encuestado, el nivel técnico predomina con un 66.7%. Seguido de universitario de un 25%. Alcanzaron los estudios superiores. Respecto al estado civil, el 66.7% de los representantes indicaron ser convivientes.

Respecto a las MYPES: De las MYPES encuestadas el 33.3% indica dedicarse a esta actividad desde hace 3 años. En cuanto a trabajadores formales 53.3% de las MYPES indican tener al menos 2 trabajadores permanente. El 70.6% reconoce tener dos trabajadores eventuales en sus MYPES. Así también el 100% de las empresas mencionan que las MYPES esta formalizada como consta en la fuente obtenida por la DIGEMID. También se puede argumentar que le 91.7% está constituida como persona jurídica.

Respecto a la calidad: El 50% de los representantes afirman haber obtenido 2 capacitaciones en los últimos 2 años. El 40% de ellos afirman tener la capacitación en atención al cliente. El 91.7 de los trabajadores aseguró haber recibido capacitación en los 2 últimos años, ellos mencionaron haber recibido capacitación en atención al cliente un 39.1%, y farmacología 26,1%. El 20.6% de las MYPES solo cuentan con una ventilación adecuada. El 100% de empleados afirman que los medicamentos estar regulados por la DEGEMID. El 83.3% de los trabajadores afirma conocer las normas del ISO.

Respecto a la atención al cliente. El 66.7% de empleados muestran una buena imagen para su empresa. El 90% de los empleados muestran interés en la atención. El 3.3% de los empleados genera un malestar en el mal trato de los clientes. El 10% de los empleados no muestra una atención clara y confiable a los clientes. El 16.7% no regresaría como cliente y/o usuario a la MYPES encuestadas microempresarios encuestados: el 33% tienen educación secundaria completa y el 25% superior universitaria completa y el 42 nivel técnico. Estas diferencias podrían deberse a la naturaleza de negocio o rubro a lo que se dedican los micro empresarios.

(En la Tabla 4) de los microempresarios el 25% (3) son casados, el 66.7%(8) son convivientes y solo el 8.3% (1) es soltero, motivo por el cual predomina en el distrito de Manantay y casi en todo el Perú la convivencia y que no es obstáculo para ser emprendedores (En la Tabla 5) de los representantes legales el 66.7% (9) son de nivel técnico(institutos), el 25% de universidad, con relación a Chaupin (2016), se iguala en el nivel universitario el porcentaje y el nivel técnico es menor el porcentaje razón por la cual; en mi investigación los propietarios en su mayoría son de nivel técnico. Respecto a las características de la MYPES en la tabla 6) De la MYPES se analiza que el 33.3%(4) son empresarios jóvenes en el mercado, ya que es un distrito reciente y como también hay MYPES ya de más años pero son escasas y también de menos años que

son mínimas.(En la tabla 7) De los trabajadores el 53.3% (2) son permanentes, en lo que pude apreciar que hay un buen recurso humano que pueda garantizar la venta individualizada.(En la tabla 8) De los trabajadores el 70.6% (2) son eventuales, se analiza que no hay continuidad para el negocio y la no formalización. (En la tabla 9) Con la formalización el 100% son formales con relación a Chaupin (2016) se coincide en su totalidad en la formalidad de las MYPES. (En la tabla 10) DE las MYPES la inscrita el 91.7% (11) son personas jurídicas por lo cual es mínimo el riesgo de afrontar problemas al futuro en caso de poder i a la quiebra.

Respecto a la Calidad (En la tabla 11) en la capacitación a los empresarios en los últimos 2 años el 50% (2) veces, lo que nos da confianza en una MYPES para un buen trabajo.

Gonzales (2011), en su tesis titulada “caracterización de financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro boticas, del distrito de Manantay, periodo 2009-2010” obtuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio- rubro boticas, del distrito de Manantay, periodo 2009-2010. Y se encontró los siguientes resultados: en forma dirigida una muestra de 10 microempresas de una población de 14 a quienes se les aplico un cuestionario de 32 preguntas, utilizando las técnicas de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios de las MYPES: Del 100% de los empresarios cuestionados: el 70% su edad fluctúa entre los 26 a 60 años, el 80% son de sexo femenino y el 90% tienen grado de instrucción superior no universitario completo. Así mismo. El 40% tiene, dos años en el rubro y el 70% poseen dos trabajadores permanentes. Respecto al financiamiento: Los empresarios cuestionados manifestaron que el 57% manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue de entidades bancarias y en los años 2009 – 2010, el 71% invirtieron sus créditos en capital de trabajo. Respeto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que el 20% recibieron una capacitación, el 50% manifestaron que su personal si recibió capacitación y el 80% declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión. Respecto a la competitividad: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 100% mejoro sus servicios de atención al cliente y el 100 % se han preocupado por mejorar la calidad de los productos que venden. Respecto a la rentabilidad: El 100% de los representantes legales manifestaron que el financiamiento si mejoro la rentabilidad de la empresa y el 100% manifestaron que la rentabilidad de sus empresarios si mejoro en los últimos años. Llego a las siguientes conclusiones; Respecto a los empresarios: Del 100 % de los representantes legales de las Mypes encuestados: el 70% la edad fluctúa entre los 26 a 60 años, el 80% son del sexo

femenino y el 90% tienen grado de instrucción superior no universitario completa. Respecto a las características de las Mypes: Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son 40% tiene dos años en el rubro, el 70% poseen trabajadores permanentes, el 75% manifestó que posee dos trabajadores eventuales dentro de su negocio y el 100% de los encuestados manifestaron que la formación de las MYPES para obtención de ganancias. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus MYPES tienen las siguientes características: el 70% manifestó que el tipo de financiamiento que obtuvieron fue propio, el 57% manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue mediante las entidades bancarias, en el año 2009 el 43% dijeron que dichos créditos fueron a corto plazo, en el año 2010, el 86% manifestaron que los créditos fueron otorgados a corto plazo y el 14% no precisa en los años 2009 y 2010, el 71% invirtieron sus créditos a capital de trabajo. Respecto a la capacitación: los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de su MYPES son: el 90% no recibieron capacitaciones al otorgamiento de crédito, el 20% que recibieron una capacitación, el 40% se capacito en manejo empresarial, el 50% manifestó q su personal si ha recibido capacitación, el 80% declaro que si considera que la capacitación es una inversión y el 90% declaro que si considera que la capacitación es relevante para su empresa. Respecto a la competitividad: Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la competitividad de sus MYPES son: el 100% de los encuestados han mejorado su proceso de compras y venta, el 100% de los encuestados si ha mejorado sus servicios de atención al cliente en los últimos años, el 100% de los encuestados manifestaron que si se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos que venden, el 100% de los encuestados manifestaron que si se ha preocupado por dar un buen servicio que el de sus competidores y el 40% manifestaron que sus clientes compran en su establecimiento por los bajos precios de sus productos. Respecto a la rentabilidad: El 100% de los representantes legales encuestados manifestó que el financiamiento sí mejoró la rentabilidad de las empresas, el 90% manifestó que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas y el 100% de los representantes legales encuestados manifestó que la rentabilidad de sus empresas si mejoró su rentabilidad en los dos últimos años.

Peche (2017), en su tesis titulada “Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector salud, rubro boticas del centro poblado Víctor Raúl, distrito de Huanchaco – Trujillo 2016”, obtuvo como objetivo general Describir las Características de la

Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector salud, rubro boticas del centro poblado Víctor Raúl, distrito de Huanchaco – Trujillo 2016”. Y se encontró los siguientes resultados; muestral estuvo constituido por 45 MYPES, y en nuestro estudio según fórmula aplicada estudiamos solo 12 MYPES. Para la recolección de datos, se les aplico un cuestionario de 23 preguntas y las dimensiones de análisis fueron 4; Datos de propietarios, Características de las MYPES, Gestión de Calidad y atención al cliente. Utilizando la técnica de encuesta una va dirigida a los propietarios y otra a los clientes. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 18.0, con el se elaboraron tablas y gráficos simples y porcentuales para obtener los resultados. Los resultados de la dimensión sobre: los propietarios; alanzo con el 50% de encuestados fluctúa entre el 45 a 64 años, sexo femenino y predomina el nivel técnico en un 66%, las características de las MYPES; el 33% indica dedicarse esta actividad hace 3 años, el 54% son trabajadores permanente, 91% eventuales y el 100% formalizadas; en Gestión de calidad el 50% afirma haber obtenido capacitaciones, solo el 11% cuenta con ventilación adecuada y el 82% afirman conocer las normas de ISO; y en Atención al cliente el 90% muestran interés, el 10% no dan buena atención y el 15% no regresaría como cliente; por este motivo es que no nos permite ejecutar la gestión de calidad, para el crecimiento y desarrollo de las MYPES. Llego a las siguientes conclusiones; que las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas tienen de 18 a 30 años (60%), son de sexo femenino (60%), tienen grado de instrucción universitario (60%), son de profesión administrador.

Se concluye que las características de las micro y pequeñas empresas en estudio es que son organizaciones formales (100%), tienen de 0 a 2 trabajadores (80%), y tienen como objetivo maximizar ganancias (80%).

Se concluye que la gestión de calidad es la reducción de costos (60%), tienen como herramienta de gestión al plan de negocio (60%), tiene como política de precio a los costos de ganancias (60%) tiene como tiempo de entrega de pedidos al tiempo pactado (60%), y tienen un buen nivel de satisfacción (60%).

Se concluye que la competitividad tiene como estrategia mejorar el precio (60%), las pequeñas y medianas empresas son competitivas (100%), tiene un nivel alto de factores de competitividad (60%), y tiene ventajas competitivas de calidad (60%)

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeña empresa

Definición de la Micro y Pequeña Empresa según art.2 la ley 28015

La MYPE, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier tipo de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios.

Cuando la ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a Las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen como igual tratamiento en la presente ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las microempresas.

Características; Las MYPES deben reunir las siguientes características concurrentes:

Otra de la modificación que incorpora la Ley N°30056 es la inclusión de una nueva categoría empresarial que es la; micro empresa, pequeña empresa y mediana empresa, que, si bien no goza de beneficios laborales, dado que con su incorporación se busca impulsar la (re) organización empresarial.

En ese sentido todas las micro pequeñas y medianas empresas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales:

- a) Microempresa; números de empleados no hay límites, volumen de ventas anuales hasta 150 (UIT).
- b) Pequeña empresa; volumen de venta más de 150 (UIT) y hasta el monto máximo de 1,700 (UIT).
- c) Mediana empresa; número de empleados no hay límite, volumen de ventas anuales más de 1,700 (UIT) y hasta el monto máximo de 2,300 (UIT).

Objeto; La presente ley tiene como 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 al Producto Bruto Interno, la aplicación del mercado interno, las explotaciones y su contribución a la recaudación tributaria. es importante ya que hoy en día las MYPES son un segmento importante a la generación de empleo, es así

que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y genera cerca de 45% del producto bruto interno. En resumidas encuestas la importancia de la micro y pequeña empresa como la principal fuente de generación del pueblo y alivio de la pobreza se debe a:

- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Proporcionan abundantes puestos de trabajos.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de dinero.
- Mejoran la distribución del ingreso
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

Gestión de calidad

- **Feigenbaun A. (2009)** es un sistema de integrar esfuerzos en la empresa, para conseguir el máximo rendimiento económico compatible con la satisfacción de los clientes.

Griful Eulàlia (2005).Características de una gestión de calidad es:

- Mostrar el orden, importancia y la interrelación de los distintos procesos de la empresa.
- Se realiza un seguimiento más detallado de las operaciones
- Se detecta los problemas antes y se corrigen más fácilmente.

Como Objetivo de la gestión de calidad

- Llevar a cabo procesos totalmente planificados.
- Reducción de costes asociados a los procesos y productos.
- Mejorar la imagen externa de la organización
- Aumentar nuestra presencia en el mercado.
- Mejorar la satisfacción de los clientes.

Principios de la gestión de calidad

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Enfoque de sistema para l gestión
- Enfoque a los procesos.
- Participación del personal.

- Mejora continua.
- Toma de decisiones basada en hechos.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Es importante porque ayuda a liderar la organización hacia un mejor desempeño, e identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortalezas. Implementando gestión de calidad, le da a la empresa la capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes. Siendo como objetivo principal crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos

Competitividad

Para Porter, (1990) el primero en estructurar y sistematizar un cuerpo teórico en torno al concepto de competitividad, esta consiste en “La capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo, se basa en aumento de productividad. (Suñol 2006)

Como características:

Eficiencia: productividad y control de costo. Calidad: confiabilidad durabilidad y estética del producto. Innovación: diferenciación, agilidad y flexibilidad. Sustentabilidad: producción limpia.

Que tiene como objetivo, reducir costos y maximizar capacidades, incrementar la satisfacción de los clientes, mejorar los productos y el desempeño, innovar y desarrolla nuevos productos y expandirse a nuevos mercados.

Como tipos de competitividad son muchas:

Competitividad sistemática; enfatiza la importancia de aquellos factores que determinan la evolución de los sistemas económicos y que no son sistemáticamente tratados por los enfoques convencionales de la macro y microeconomía.

Competitividad estática; es un tipo de competitividad que hoy en día no es útil para esta época en la que (según sectores) la oferta iguala a la demanda, y a veces la supera. Al invertir en activos fijos, estos se convierten en obsoletos; en un entorno variable este tipo de competitividad no hace prosperar la empresa.

Competitividad dinámica; en la actualidad el elemento “marketing” de la empresa es determinante; y los esfuerzos deben enfocarse en mejorar el servicio al cliente, recursos humanos. Eso es el tipo de competitividad dinámica.

Competitividad Espuria y competitividad autentica; En palabras de economista Fernando Fajnzylber, la competitividad espuria (o falsa) usa recursos naturales y el costo se realiza sobre las remuneraciones laborales, así que su recorrido en el tiempo es muy limitado, por lo q también es efímera. También definió Fajnzylber, un tipo de competitividad llamada

“auténtica”, de carácter estructural y que se apoya en el progreso de la tecnología pero que también encuentra apoyo a nivel institucional.

El nivel de competitividad del país es importante porque los elementos que lo componen para el crecimiento del país, para su productividad y para incentivar la inversión, tanto de las inversiones extranjeras como de las inversiones internas, un país competitivo permite su desarrollo de forma más eficiente y más rápida.

2.3. Marco conceptual

Las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro botica. Vienen siendo empresas constituidas a nivel nacional e internacional, esta idea se emplea muchas veces respecto a sitio, la necesidad y salud, ya que es de suma importancia brindar un servicio a la comunidad, son dirigidos por un profesional Químico Farmacéutico, y técnicos, auxiliares, que son responsables de la dispensación, información y orientación al paciente sobre el uso apropiado de los medicamentos. *ley n° 30056 (2013)*.

La micro y pequeña empresa en gestión de calidad y competitividad según sector comercio rubro botica; son empresas que están en constante competencia ya que tienden ser competitivo y a mejorar continuamente. La Mype de este rubro ha comenzado a utilizar herramientas, técnicas, sistemas relacionados con el movimiento de la calidad y competitividad para mejorar sus actividades empresariales. Así como también son pocas MYPES que tienen conocimiento sobre la gestión de calidad y competitividad que hoy en día existen en las empresas, y no están aplicando. *ley n° 30056 (2013)*.

La gestión de calidad; conjunto de decisiones que la empresa toma con el objetivo concreto de mejorar la calidad de los productos, los procesos, los servicios y la gestión empresarial en general. *Clvet, J. (2005)*.

La competitividad; es una estrategia se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad. . (Suñol 2006)

Botica; son establecimientos comerciales autorizados para vender medicinas, es el lugar donde un farmacéutico ejerce la función comunitaria o proporciona servicios sanitarios a un paciente ofreciéndole asesoría o por receta del médico. ABC (2018)

Comercio; el comercio son actividades económicas que se basa en el intercambio y transporte de bienes y servicios entre diversas personas o naciones. También se denomina comercio a local comercial, negocios, boticas, tiendas y al grupo social conformado por comerciantes. Economipedia (2015)

III.HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal

El nivel de investigación fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Fue transversal porque su estudio fue realizado en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y fin.

4.2. Población y muestra

La población del estudio fue conformada por un total de 15 micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro botica en la ciudad de Tingo María año 2017.

Esta muestra se obtuvo por encuestas, para determinar con exactitud su existencia.

Por lo que la muestra dirigida está conformada por 12 micro y pequeña empresa. Considerando solo las MYPES que proporcionaron información.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.	Planificar	Objetivos	Nominal
			Estrategias	
			Procedimientos	
		Dirigir	Comunicación	Nominal
			Liderazgo Motivación	
Implantar	Capacitación Interiorización Adaptar	Nominal		
Controlar	Evaluar Comparar Verificar	Nominal		
satisfacer	Brindar valor Dar a conocer Negociar	Nominal		

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Perfil de los representantes legales de las MYPES.	Algunas características de los dueños, representantes legales de las MYPES.	Edad.	Razón: <input type="checkbox"/> Años.
		Estado Civil.	Nominal: <input type="checkbox"/> Soltero. <input type="checkbox"/> Casado. <input type="checkbox"/> Conviviente.
		Grado de Instrucción.	Ordinal: <input type="checkbox"/> Primaria. <input type="checkbox"/> Secundaria. <input type="checkbox"/> Superior no universitario <input type="checkbox"/> Superior universitario.
		Cargo que desempeña en la empresa.	Nominal: <input type="checkbox"/> Dueño. <input type="checkbox"/> Administrador <input type="checkbox"/> Representante legal.
		Años de permanencia en la actividad y el rubro.	Razón: <input type="checkbox"/> 1 – 2 años. <input type="checkbox"/> 2 – 3 años. <input type="checkbox"/> 3 – a más años.
Perfil de las MYPES.	Algunas características de las MYPES.	Estructura de la empresa.	Nominal: <input type="checkbox"/> Formal. <input type="checkbox"/> Informal.
		N° de trabajadores en la empresa.	Razón: <input type="checkbox"/> De 1 – 5 trabajadores. <input type="checkbox"/> De 6 a más

			trabajadores.
Competitividad en las MYPES.	Son algunas características relacionadas a la competitividad en las MYPES.	Conocimiento del término competitividad.	Nominal: <input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No.
		Empresa formalizada.	Nominal: <input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No.
		Responden a sus consultas o reclamos posteriores a la compra.	Nominal: <input type="checkbox"/> Si. <input type="checkbox"/> No.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó:

Técnicas: Encuestas

Instrumentos: Cuestionarios

La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales, encuestas, y se empleó instrumentos como el cuestionario estructurado y el software estadístico para el ordenamiento de datos.

Las técnicas empleadas fueron: Observación, Encuesta.

Las cuáles fueron realizadas la muestra de la micro y pequeña empresa de la ciudad de Tingo María en el año 2017. Aplicando un cuestionario de 22 preguntas. Definiendo preguntas a los representantes y población.

De recolección de Datos:

Observación:

Es una técnica que nos permitirá mirar u observar de manera atenta el comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema.

Encuesta:

Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas, en esta ocasión tomamos como muestra 12 MYPES del rubro botica en la ciudad de Tingo María, año 2017 para lo cual se estableció un cuestionario de 22 preguntas divididas en 3 partes.

4.5. Plan de análisis

Para la recolección de los datos se realizó visitas previas a la micro y pequeña empresa del sector comercial, rubro botica en la ciudad de Tingo María, año 2017 entregándoles la respectiva carta, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar si estos se encontrarán dispuestos a proporcionarnos la información suficiente para la realización de nuestro trabajo de investigación solo se aceptó 12 Micro y Pequeñas Empresas.

Finalmente, se procedió a la aplicación del instrumento (cuestionario).

Se utilizó el formato de Excel para laborar las tablas y figuras. El procesamiento, implicó un tratamiento luego de haber tabulado los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, a los sujetos del estudio, con la finalidad de apreciar el comportamiento de las variables.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Hipótesis	Método	Técnica e Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la competitividad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro botica de la ciudad de Tingo María año 2017	<p>Objetivo general Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro, botica de la ciudad de Tingo María año 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p>	Gestión de calidad Competitividad	La población en estudio estuvo conformada por los propietarios de las MYPES del sector comercio-rubro boticas de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María que fueron un total de 15 MYPES. Muestra: La muestra tomada del rubro en estudio en	En el presente estudio de investigación no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.	Diseño de la investigación. No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándola tal como se mostraron dentro de su contexto. Descriptivo: La investigación fue descriptiva porque se limitó a	Técnicas: La encuesta Instrumento: cuestionario

	<p>Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio-rubro botica de la ciudad de Tingo María 2017</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017.</p> <p>Determinar las principales</p>		<p>la ciudad de Tingo María es de 12 MYPES.</p>		<p>describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información</p>	
--	---	--	---	--	--	--

	características de la gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017					
--	---	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún resultado ni impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa del rubro botica bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

Principios de confidencialidad, Solo se está publicando la información que desee que publique el dueño de la micro y pequeña empresa quien proporciona la información.

Es de suma confiabilidad, porque el enunciado ha sido anónimo. Los datos que se presentaran son reales. Y respecto a la persona humana: Se respetará las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común.

5. RESULTADOS

5.1.Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María. 2017.

Datos generales		
Edad	Nº de MYPES	Porcentaje
18- 30 años	7	58,3
30- 50 años	4	33,3
De 50 a más años	1	8,4
Total	12	100,0
Género		
Masculino	4	33,3
Femenino	8	66,7
Total	12	100,0
Instrucción		
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Superior	11	91,7
Universitaria	1	8,3
Total	12	100,0
Profesión		
Administrador	0	0,0
Contabilidad	0	0,0
Otros	12	100,0
Total	12	100,0
Cargo que ocupa		
Administrador	1	8,3
Contador	0	0,0
Otros	11	91,7
Total	12	100,0
Tiempo en el cargo		
1 a 2 años	6	50,0
3 a 4 años	3	25,0
5 a más años	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerentes, y/o representante legal de MYPES, del sector comercio, rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017.

Perfil de la empresa		
Tipo de organización	Nº de MYPES	Porcentaje
Formal	12	100,0
Informal	0	0,0
Total	12	100,0
Número de trabajadores		
De 0 a 2	7	58,3
De 3 a mas	5	41,7
Total	12	100,0
Tipo de financiamiento		
Propio	6	50,0
Ajeno	6	50,0
Total	12	100,0
Objetivo de la MYPE		
Maximizar ganancias	8	66,7
Generar empleo	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerentes, y/o representante legal de MYPES, del sector comercio, rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017

Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la competitividad, de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017.

Características de la gestión de calidad	Nº de MYPES	Porcentaje
Reducción de costos	1	8,3
Satisfacer las necesidades de los clientes	10	83,3
Aumentar la presencia en el mercado	1	8,4
Total	12	100,0
Herramientas de gestión		
Plan de negocio	4	33,3
Reglamento interno	7	58,3
No aplica herramientas de gestión	1	8,4
Total	12	100,0
Equipos de tecnología		
Sí	7	58,3
No	5	41,7
Total	12	100,0
Producto		
Sí	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0
Políticas de precio		
Presupuesto	0	0,0
Competencia	1	8,3
Costo + ganancia	11	91,7
Total	12	100,0
Opiniones de los clientes		
Sí	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0
Entrega de pedidos		
Tiempo pactado	7	58,3
1 hora	0	0,0
Más tiempo	5	41,7
Total	12	100,0
Nivel de satisfacción		
Bueno	10	83,3
Malo	0	0,0
Regular	2	16,7
Total	12	100,0

Continúa...

Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la competitividad, de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro botica de la ciudad de Tingo María 2017.

	Conclusión	
Estrategias de competitividad		
Ampliar la cartera de clientes	2	16,7
Mejorar el precio	7	58,3
Mayor publicidad	3	25,0
Total	12	100,0
Competitiva		
Sí	9	75,0
No	3	25,0
Total	12	100,0
Niveles de factores de competitividad		
Nivel alto	2	16,7
Nivel medio	10	83,3
Nivel bajo	0	0,0
Total	12	100,0
Ventajas Competitivas		
Calidad	7	58,3
Bajo costo	2	16,7
Precio	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerentes, y/o representante legal de MYPES, del sector comercio, rubro boticas de la ciudad de Tingo María 2017.

5.2. Análisis de resultados.

Respeto a las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas:

Con respecto a la pregunta edad del representante: El 58.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 18 a 30 años (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Castillo (2016), el cual menciona que el 35.0 % de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen la edad de 26 años, esto quiere decir que las boticas están siendo dirigidas por personas jóvenes capaces de afrontar las formas de trabajo adecuado y modernizado.

Con respecto a la pregunta sobre el género del representante: El 66.7 % son de género femenino (Tabla 1), los resultados de Aliaga (2017) son también de género femenino, lo que coincide con nuestra investigación. Y los resultados que no coinciden con los resultados encontrados por Castillo, (2016), menciona que el 84 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de género masculino .Esto nos demuestra que tanto el género masculino y femenino pueden dirigir las botica.

Con respecto a la pregunta del grado de instrucción. El 91.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción superior (Tabla 1), esto coincide con los resultados obtenidos por Gonzales (2011), donde menciona que el 90% tienen grado de instrucción superior. No universitario completa, esto revela que en su gran totalidad las boticas están siendo dirigidas por técnicos superiores.

Con respecto a la profesión los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que el 100% son de otras profesión (tabla 1), este resultado difiere con Peche (2017), indica que el 60% son de profesión administradores, este resultado demuestra que las micro y pequeñas empresas son representadas por profesionales capacitados.

Respecto a la pregunta el cargo que ocupan los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que el 91.7% ocupan el cargo de otra profesión y el 8.3% el cargo de administrador (Tabla 1) este resultado no coinciden con Peche (2017), indica que el 60% ocupan el cargo de administrador. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas no están siendo organizadas.

Con respecto a la pregunta el tiempo en el cargo que desempeñan los representantes: El 50.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas representas de 1 a 2 años (Tabla 1), estos resultados no coinciden con los resultados que obtuvo Gonzales (2011), ya que determina que el 40% de los representantes tienen de 1 a 2 años de trabajo en el rubro botica. Esto indica que hoy en la actualidad la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro botica de la ciudad de Tingo María no tienen mucho tiempo de estabilidad, son nuevas.

Respecto a las características de las MYPES

Con respecto a la pregunta tipo de organización de las micro y pequeñas empresas se obtuvo que el 100% de las micro y pequeñas empresas son formales (Tabla 2), cuyos resultados obtenidos coincide coinciden con Peche (2017) indica que el 100% de las MYPES son formales, así mismo Aliaga (2017) coincide con los resultados 100%. Estos resultados demuestran que a los representantes trabajan de acuerdo a la ley, a fin de no tener dificultades para tener acceso a créditos y poder hacer frente a los mercados competitivos.

Con respecto a la pregunta números de trabajadores se obtuvo como resultado que el 58.3% cuentan de 0a 2 trabajadores (Tabla 2) cuyo resultados coincide con Peche (2017) obtiene el 50% cuenta de 0 a 2 trabajadores, así mismo Aliaga (2017) indica que 53.3% indica tener 2 trabajadores. Esto resultado demuestra que los representantes cuentan con el personal necesario.

Con respecto a los objetivos los representantes de las micro y pequeñas empresas, el 66.7% afirma maximiza las ganancias (Tabla 2) este resultado coinciden con Peche (2017) obtuvo el 60% como resultado. Esto demuestra que toda empresa busca utilidades maximizando sus ganancias para poder mantener el mercado.

Respecto a la característica de la variable de la MYPE

Respecto a las características de las de las micro y pequeñas empresas los representantes afirman que el 83.3% es la satisfacción de los clientes (Tabla 3) este resultado difiere con Peche (2017) que obtiene como resultado un 60% a la reducción de costos, esto indica que las empresas buscan mejorar la calidad, para la satisfacción y necesidades de los clientes.

Respecto a la pregunta se obtuvo como resultado que el 58.3% utilizan el reglamento interno como herramienta de gestión que le permite desarrollar sus funciones, este resultado no coincide con Peche (2017), ya que indica 60% utilizan plan de negocio como herramienta. Esto demuestra.

Con respecto a la pregunta si cuenta con equipos de alta tecnología el 100% afirma que si cuenta. (Tabla 3) Este resultado coincide con Peche (2017), que obtuvo 100% como resultado. Este resultado demuestra que las micro y pequeñas empresas utilizan la tecnología para poder facilitar el trabajo administrativo rutinario.

Con respecto a la pregunta como resultado se obtuvo el 100% afirma que los productos farmacéuticos son adquiridos en laboratorios y/o droguería (Tabla 3), Este resultado coincide con Peche (2017), 100% son productos adquiridos en droguerías y/o laboratorios. Esto demuestra que los productos ofrecidos a los clientes son de calidad garantizada.

Respecto a la pregunta, cuáles son las políticas de precio los representantes de las MYPES respondieron que le 91.7% señala costos más ganancias (Tabla 3), este resultado coincide con Peche (2017) que tiene un 60% como resultados.

Respecto a la pregunta como resultado se obtuvo 58.3% los encuestado afirman que el tiempo de entrega de los pedidos es en el tiempo pactado (Tabla 3) Estos resultados coinciden con Peche (2017), obtuvo como resultado que el 60% realiza la entrega de pedido en el tiempo pactado. Esto demuestra que para mantener a los clientes se debe cumplir con el tiempo pactado.

Respecto a la pregunta cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio el 83.3% de los encuetados afirma que es bueno (Tabla 3) estos resultados coinciden con Peche (2017), indica que un 60% de los encuestados afirman que es bueno. Este resultado demuestra que el cliente está conforme con el producto y cumplen con sus expectativas.

Respecto a la pregunta cuáles son las estrategias de competitividad, el 58.3% afirmo que mejorar el precio (Tabla 3) este resultado coincide con Peche (2017), que obtuvo 60% como resultado que afirma mejorar el precio.

Respecto a la pregunta si la MYPE es competitiva un 75.0% afirma que su micro pequeña empresa es competitiva (Tabla 3) este resultado coincide con Peche (2017), obtuvo como resultado un 100% son competitivas. Esto demuestra que las MYPES se enfrentan a un entorno de mucha competencia en el mercado que significa una amenaza de permanencia en el mercado.

Respecto a la pregunta niveles de factores de competitividad el 83.3% que es un nivel medio (Tabla 3) este resultado no coincide con Peche (2017), obtuvo como resultado el 60% de nivel alto. Este resultado demuestra que cada micro y pequeña empresa tiene diferente margen de maniobra de su nivel de competitividad.

Con respecto a pregunta las ventajas competitivas el 58.3% de los representantes afirman que es la calidad (Tabla 3), este resultado coincide con Peche (2017) obtuvo como resultado 60% que afirman que es calidad. Estos resultados demuestran que el objetivo de una empresa es lograr una ventaja competitiva.

6. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

Referente a los representantes de las MYPES

Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro botica de la ciudad de Tingo María 2017 tienen una edad de 18 a 30 años, son de sexo femenino, tienen un grado de instrucción superior, con diferentes profesiones con un tiempo de cargo de 1 a 2 años. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo gestionada por personas jóvenes

Referente a las MYPES

Se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro botica de la ciudad de Tingo María 2017 en estudio es que son organizaciones 100% formales, estas MYPES fueron constituidas para generar ganancias y tiene de 0 a 2 trabajadores. La mayoría de estas MYPES tiene poco tiempo en el mercado y como objetivo maximizar ganancia.

Referente a las variables de la MYPE

Se concluye con la gestión de calidad en la competitividad que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro botica de la ciudad de Tingo María 2017 que la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, tiene como herramienta de gestión el reglamento interno y como políticas de precio al costo más ganancia, sus productos son entregado en tiempo pactado y tiene un nivel alto de satisfacción, se concluye también que estas MYPES tienen como estrategia mejorar el precio por constante competitividad, ya que señala contar con un nivel alto de factor de competitividad y ventajas competitivas de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga J, (2015). *Gestión de calidad bajo en enfoque de atención al cliente de las mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay*. Recuperado de: <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- ABC (2018) Diferencia entre boticas y farmacia Recuperado de, <https://www.deperu.com/abc/salud/6328/diferencia-entre-farmacia-y-botica>
- Economipedia (2015) Recuperado de, <http://economipedia.com/definiciones/comercio.html>
- Castillo I, (2016) *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPES rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana–Piura*. Recuperado de: <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>.
- Galeano, E. (2017). *Antes de hablar sobre los tipos de competitividad que podemos encontrar en el mundo empresarial*. Recuperado de: <http://utopia-consultores.com/tipos-de-competitividad-empresarial-y-ejemplos-de-cada-una/>
- Clvet, J. (2005). *Gestión de calidad es un sistema de integrar esfuerzos en la empresarecuperado de:* https://books.google.com.pe/books?id=jpiqg0lltj4c&printsec=frontcover&dq=la+gesti+on+de+calidad&hl=es&sa=x&ved=0ahukewim_uqji43aahwezvkkhz3sane4chdoaqgxm#v=onepage&q&f=false
- Gonzales, C. (2011). *Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro boticas, del distrito de Manantay, período 2009 – 2010*. Recuperado de: <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- ley n° 30056 (2013). *Las MYPES y sus modificaciones laborales al régimen especial de las micro y pequeñas empresa s, Atahuaman c. (2013)*. Recuperado de: http://aempresarial.com/web/revitem/4_15478_20217.pdf
- Peche, S. (2017). *Gestión de calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector salud, rubro boticas del centro poblado Víctor Raúl, distrito de huanchaco – Trujillo*. Recuperado de: <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Suñol, S. (2006) la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales.

Recuperado,

de:

<http://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>.tipos.

ANEXOS

Anexo 01 Cronogramas de actividades

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACION				
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Estudio de la Bibliografía					
Estudio del Abordaje Teórico-metodológico					
Elaboración del Proyecto					
Pruebas de los Instrumentos de Investigación					
Ejecución del Proyecto					
Análisis de Datos					
Interpretación de los resultados					
Elaboración del informe					

Anexo 2 Presupuesto

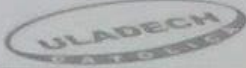
RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO PARCIAL	COSTO TOTAL
Material de Escritorio					2 063,50
Papel Bond A4 80 grs.	Ciento	1	0.05	5.00	
Lapicero	Unidad	3	0,50	1.50	
Lápiz	Unidad	2	2.00	2.00	
Borrador	Unidad	1	0,50	0,50	
Tajador	Unidad	1	0,50	0,50	
Corrector	Unidad	1	6.00	6,00	
Engrapador	Unidad	1	10,00	10,00	
Perforador	Unidad	1	10,00	10,00	
Tablero de madera	Unidad	1	7,50	7.50	
Clip	Caja	1	1,50	1,50	
Resaltador de textos	Unidad	3	6,00	18,00	
Fólder Manila	Unidad	B1	2,00	2,00	
Fólder de plástico	Unidad	2	4,50	9,00	
USB - 4Gb	Unidad	2	70,00	140,00	
Laptop Toshiba	Unidad	1	1 850,00	1 850,00	
Costos Por Servicio					270,00
Impresión	Unidad	150	0,30	45.00	
Fotostática	Unidad	50	0.10	5.00	
Anillado	Unidad	4	15.00	60.00	
Internet	Horas	80	2,00	160,00	
Alimentación					360,00
Desayuno	Días	15	5.00	75.00	
Almuerzo	Días	20	9.00	180.00	
Cena	Días	15	7.00	105.00	
Movilidades					350.00
Pasajes Internos	Días	10	5,00	50,00	
Pasajes Externos	Días	10	30.00	300.00	
TOTAL					3043,50

Financiamiento: El presente trabajo de investigación será autofinanciado.

Anexo 03: cuadro de sondeo

N°	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTES	RUC
01	NOVA FARMA	Maribel Daza Romero	10716414944
02	MUF FARMA	Valentin Perez Astrid	10437058267
03	LA MERCED	Liz Rosana Ponce Arevalo	10230157397
04	SAN LUCAS	Luciano pillaca Álvarez	1022960667
05	LILI FARMA	Janeth Thalia Ambrozo Roncano	10229982333
06	BELEN	Mercedes Maha Tarazona	10106204715
07	MARKOS	Jari Paucar Carrillo	20600629001
08	FARMILY FARMA	Genaro Silva Ramirez	20573291736
9	MEDICA	Laura Baltazan Durand	10224082661
10	TINGO FARMA SAC	Katy Díaz Vargas	20542562138
11	FARMA VIDA	Julio Huertas Cadena	10229976139
12	BOTICA REAL FARMA	Vannesa Ramos Tapia	20601809983

Anexo 04: Cuestionario


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Reciba Usted mi cordial saludo y here el presente cuestionario que tiene finalidad recoger información importante de los gerentes o administradores sobre la Gestión de Calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro botica de la ciudad TNGO MARIA.

Instrucciones: Le solicito leer bien la pregunta, responder cada interrogante marcando con una (x) en la alternativa correspondiente. Gracias

BOTICA: NEW FARMA.....RUC: 10437058287.....

NOMBRE: VALENTIN PEREZ ASTRID.....

I. RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DE LOS REPRESENTANTES LEGALES

1. Edad del cliente
 - a. 18 - 30
 - b. 30 - 50
 - c. 50 a más
2. Genero:
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. Grado de instrucción
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Superior
 - d. Universitaria
4. ¿Cuál es tu profesión?
 - a. Administración
 - b. Contabilidad
 - c. Otros

5. ¿Cuál es el cargo que ocupa?
- a. Administrador
 - b. Contador
 - c. Otros
6. ¿Cuál es el tiempo que desempeña en el cargo?
- a. De 1 a 2 años
 - b. De 3 a 4 años
 - c. De 5 más años

II. RESPECTO AL PERFIL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

7. ¿Cuál es el tipo de organización que tiene?
- a. Formal
 - b. Informal
8. ¿Cuál es el número de trabajadores?
- a. De 0 a 2
 - b. De 3 a más
9. ¿Cuenta con algún tipo de financiamiento?
- a. Propio
 - b. Ajeno
10. ¿Cuál es el objetivo de la Mype?
- a. Maximizar ganancias
 - b. Generar empleo

III. RESPECTO A LA GESTION DE CALIDAD

11. ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad?
- a. Reducción de costos
 - b. Satisfacer las necesidades de los clientes
 - c. Aumentar la presencia en el mercado
12. ¿Cuáles son las herramientas de gestión que le permite desarrollar sus funciones dentro de la empresa?
- a. Plan de negocio
 - b. Reglamento interno

- c. No aplica herramientas de gestión
13. ¿Cuenta con equipos de alta tecnología?
- a. Si
 - b. No
14. ¿Los productos farmacéuticos son adquiridos en droguerías y/o laboratorios?
- a. Si
 - b. No
15. ¿Cuáles son las políticas de precios?
- a. Presupuesto
 - b. Competencia
 - c. Costos + ganancias
16. ¿Cumple con las prácticas de disensión?
- a. Si
 - b. No
17. ¿tiempo de entrega de los pedidos?
- a. Tiempo pactado
 - b. 1 hora
 - c. Más tiempo
18. ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio?
- a. Bueno
 - b. Malo
 - c. Regular

IV. RESPECTO A LA COMPETITIVIDAD

19. ¿Cuáles son las estrategias de competitividad que deberían implementar las boticas?
- a. Ampliar la cartera de clientes
 - b. Mejorar el precio
 - c. Mayor publicidad
20. ¿Considera a su botica competitiva?
- a. Si
 - b. No

21. ¿Cuáles son los niveles de los factores de competitividad?

- a. Nivel alto
- b. Nivel medio
- c. Nivel bajo

22. ¿Cuáles son las ventajas competitivas?

- a. Calidad
- b. Bajo costo
- c. Precio

Anexo 05: Hoja de trabajo

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	TABULACION	FRECUENCIA	FRECUENCIA
				ABSOLUTA (F.A)	RELATIVA (%)
1	Edad del representante	a). 18 – 30 años	███ █	7	58.3
		b). 31 – 50 años	███	4	33.3
		c). 51 a mas	█	1	8.3
		TOTAL	12	12	100.0
2	Sexo del representante	a). masculino	███	4	33.3
		b). femenino	███ █	8	66.7
		TOTAL	12	12	100.0
3	Grado instrucción del representante	a). primaria	---	0	0.0
		b). secundaria	---	0	0.0
		c). superior	███ █ █	11	91.7
		d). universitario	█	1	8.3
		TOTAL	12	12	100.0
4	Profesión	a). administración	---	0	0.0
		b). contabilidad	---	0	0.0
		c). otros	███ █ █	12	100.0
		TOTAL	12	12	100.0
5	Cargo que Ocupa	a). administrador	█	1	8.3
		b). contador	0	0.0
		c). otros	███ █ █ █	11	91.7
		TOTAL	12	12	100.0
6	Tiempo que desempeña en el cargo	a). de 1 a 2 años	███ █	6	50.0
		b). de 3 a 4 años	███	3	25.0
		c). de 5 a más	███	3	25.0
		TOTAL	12		

				12	100.0
7	Tipo de organización	a). formal	III III II	12	100.0
		b). informal	---	0	0
		TOTAL	12	12	100.0
8	Números de trabajadores	a). de 0 a 2	III II	7	58.3
		b). de 3 a más	III	5	41.7
		TOTAL	12	12	100.0
9	Tipo de financiamiento	a). Propio	III I	6	50.0
		b). Ajeno	III I	6	50.0
		TOTAL	12	12	100.0
10	Objetivo de la MYPE	a). Maximizar ganancia	III III	8	66.7
		b). Generar empleo	IIII	4	33.3
		TOTAL	12	12	100.0
11	Características de la gestión de calidad	a). Reducción De Costo.	I	1	8.3
		b). Satisfacer Las Necesidades De Los Clientes.	III III	10	83.3
		c). Aumentar La Presencia En El Mercado.	I	1	8.3
		TOTAL	12	12	100.0
12	Herramientas para el desarrollo dentro de la empresa	a). Plan de negocio.	IIII	4	33.3
		b). Reglamento interno.	III II	7	58.3
		c). No aplica herramientas de gestión.	I	1	8.3
		TOTAL	12	12	100.0

13	Equipos de alta tecnología.	a). SI	III II	7	58.3
		b). NO	III	5	41.7
		TOTAL	12	12	100.0
14	Productos adquirido en droguería, laboratorio.	a). SI	III III II	12	100.0
		b). NO	...	0	0.0
		TOTAL	12	12	100.0
15	Políticas de precio	a). Presupuesto	...	0	0.0
		b). Competencia	I	1	8.3
		c). Costos + ganancias.	III III I	11	91.7
		TOTAL	12	12	100.0
16	Cumplen con la practicas de disensión	a). SI	III III II	12	100.0
		b). NO	...	0	0.0
		TOTAL	12	12	100.0
17	Entrega de pedidos	a). Tiempo pactado	III	5	41.7
		b). 1 hora	0	0.0
		c). Más tiempo	III II	7	58.3
		TOTAL	12	12	100.0
18	Nivel de satisfacción en la calidad del servicio	a). Bueno	III III	10	83.3
		b). Malo	---	0	0.0
		c). regular	II	2	16.7
		TOTAL	12	12	100.0
19	Estrategias de competitividad	a). Ampliar la cartera de cliente	II	2	16.7
		b). Mejorar el precio	III II	7	58.3
		c). Mayor publicidad.	III	3	25.0
		TOTAL	12	12	100.0
20	Botica competitiva	a). SI	III III III	9	75.0

		b). NO	12	3	25.2
		TOTAL		12	100.0
21	Nivel de factor de competitividad	a). Nivel alto	II	2	16.7
		b). Nivel medio	IIII III	10	83.3
		c). Nivel bajo	- - -	0	0.0
		TOTAL	12	12	100.0
22	Ventajas competitivas	a). Calidad	IIII	7	58.3
		b). Bajo costo	IIII	2	16.7
		c). Precio	IIII	3	25.0
		TOTAL	12	12	100.0

Anexos 06: Figuras.

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES.

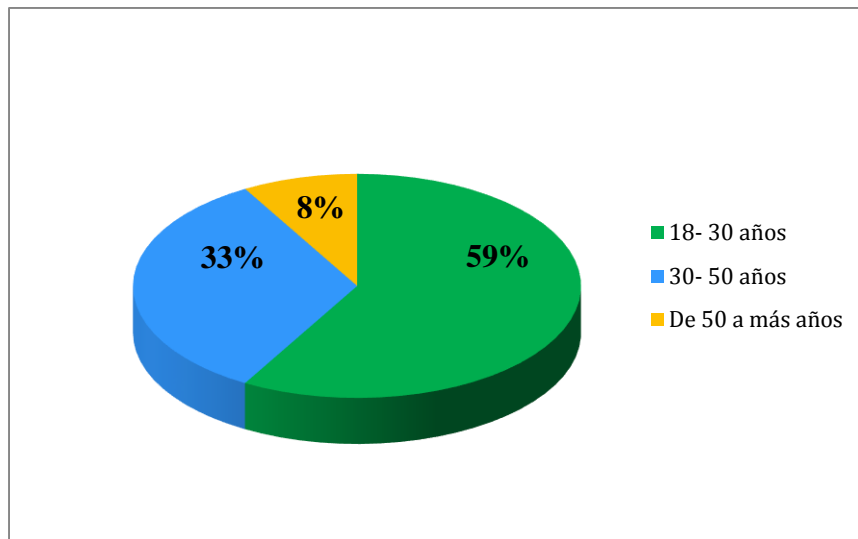


Figura. 1. Edad de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 1.

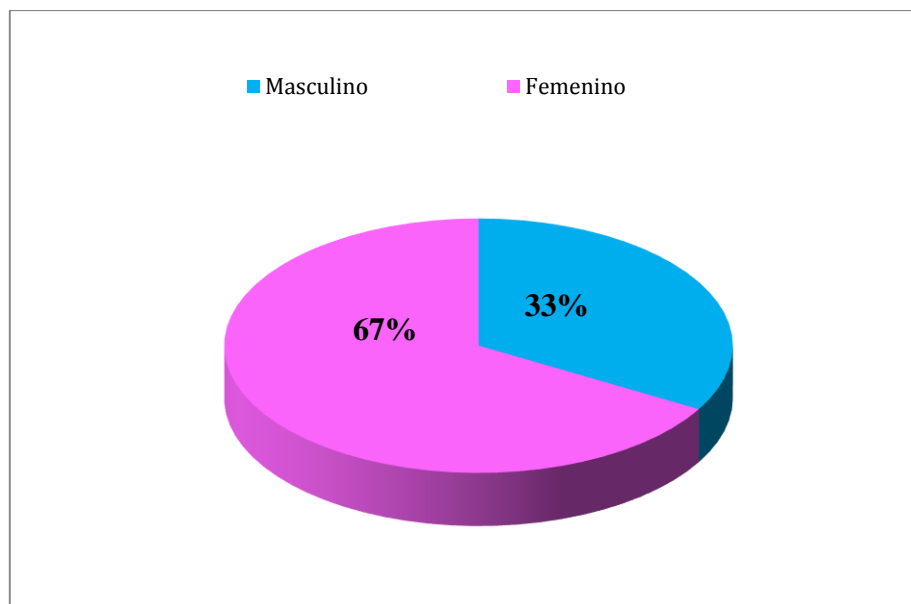


Figura. 2. Género de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 1.

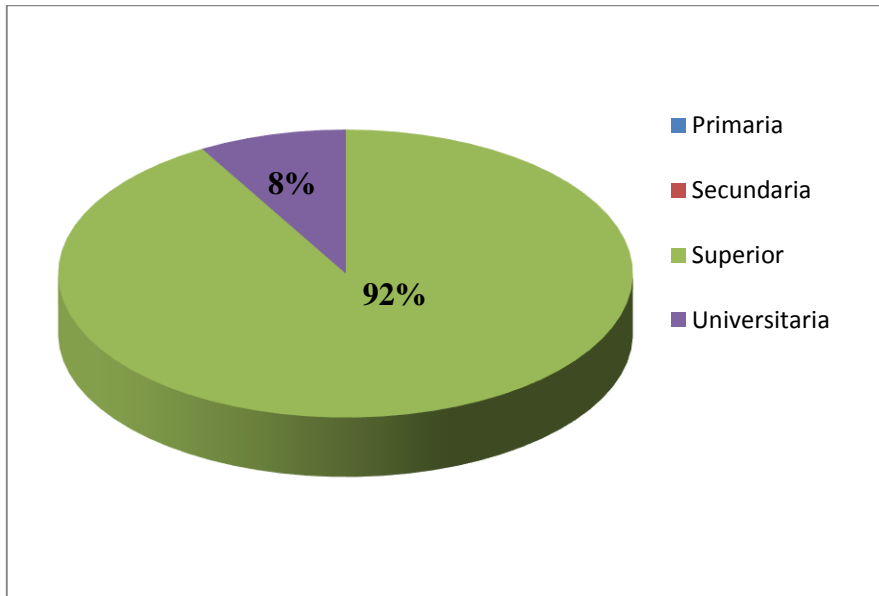


Figura. 3 .Grado de instrucción de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 1.

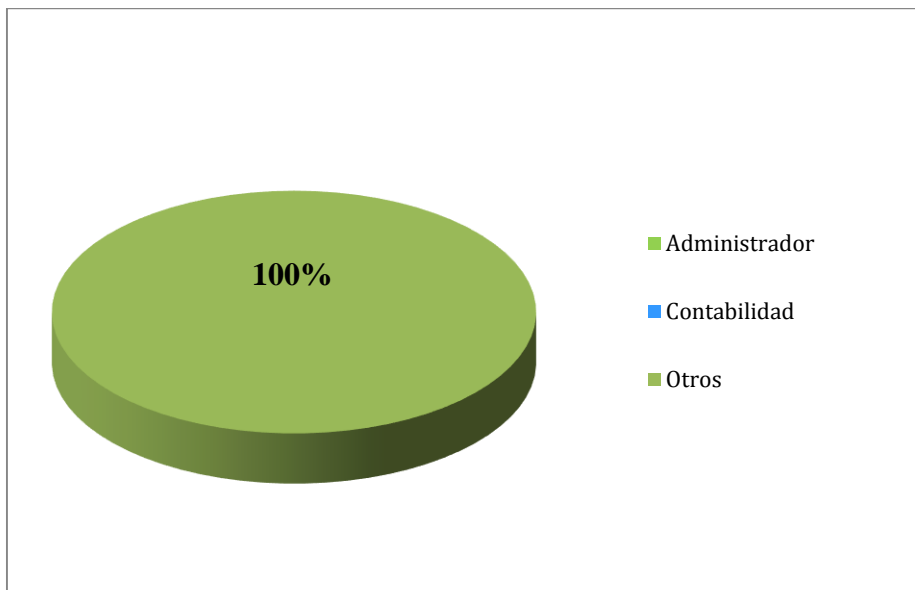


Figura. 4. Cuál es tu profesión.

Fuente: Tabla 1.

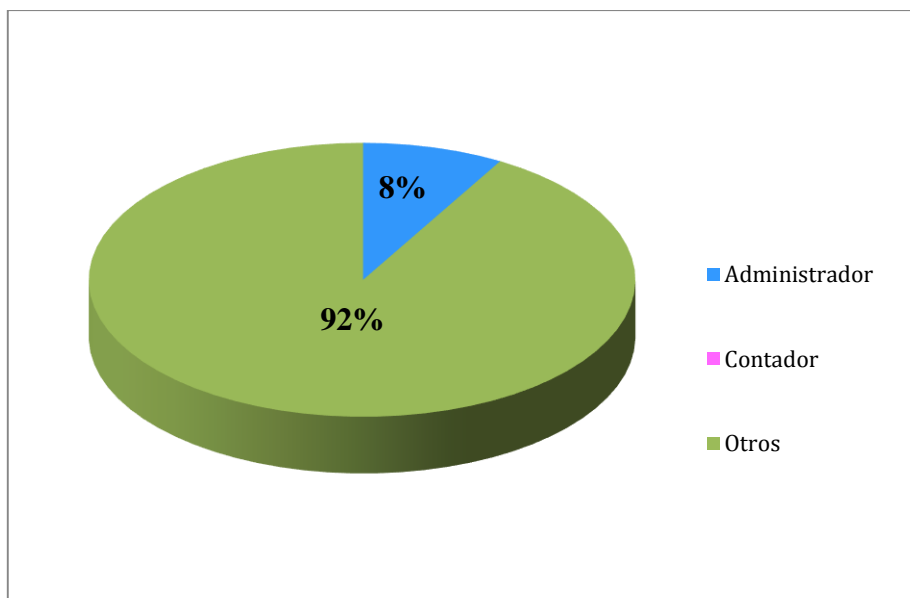


Figura. 5. Cargo que ocupa.

Fuente: Tabla 1.

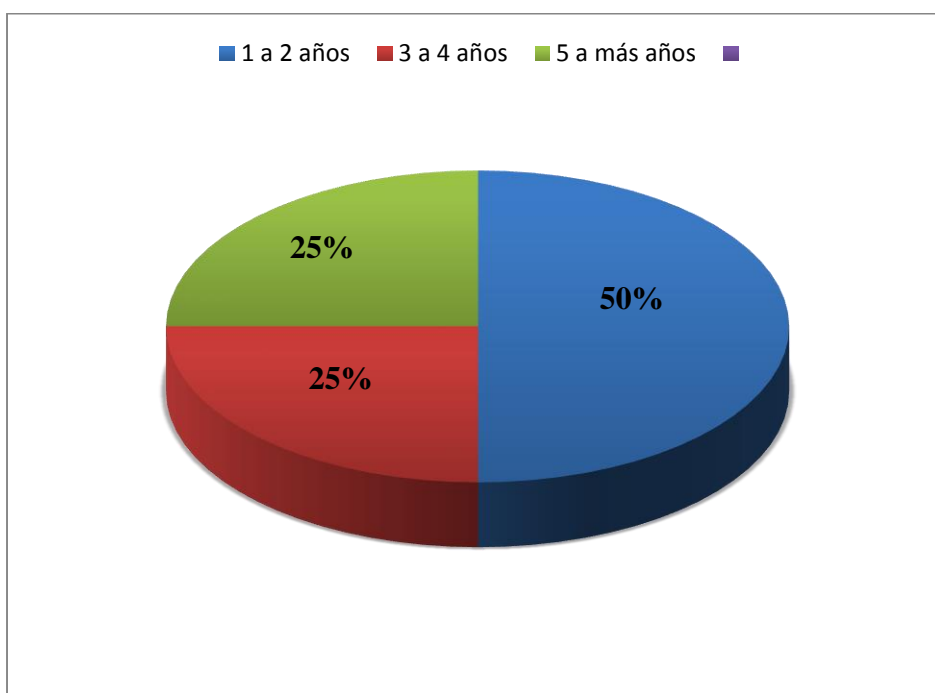


Figura. 6. Tiempo que desempeña en el cargo.

Fuente: Tabla 1.

RESPECTO AL PERFIL DE LAS MYPES.

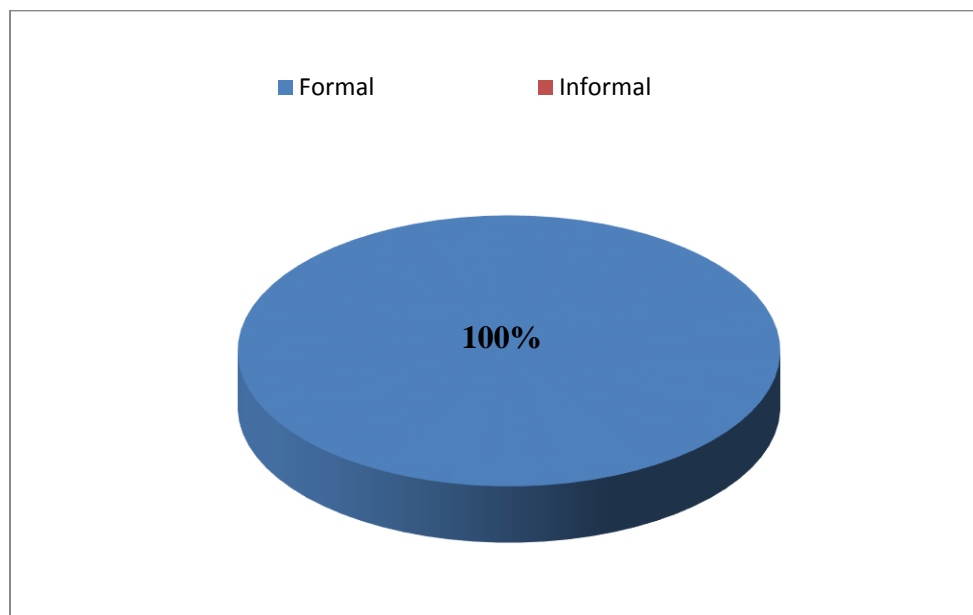


Figura. 7. Tipo de organización que tiene.

Fuente. Tabla 2.

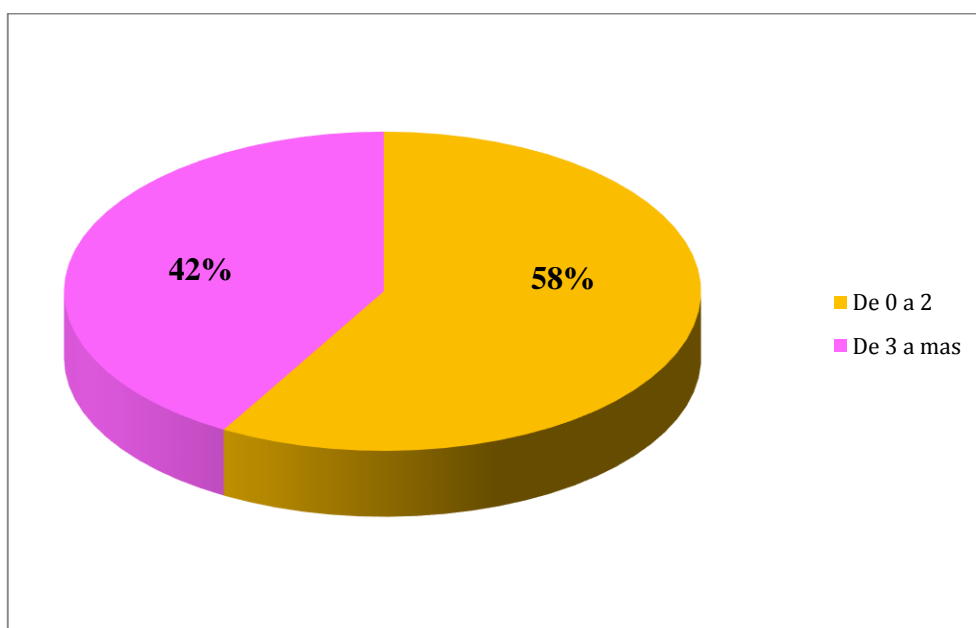


Figura. 8. Número de trabajadores.

Fuente: Tabla 2.

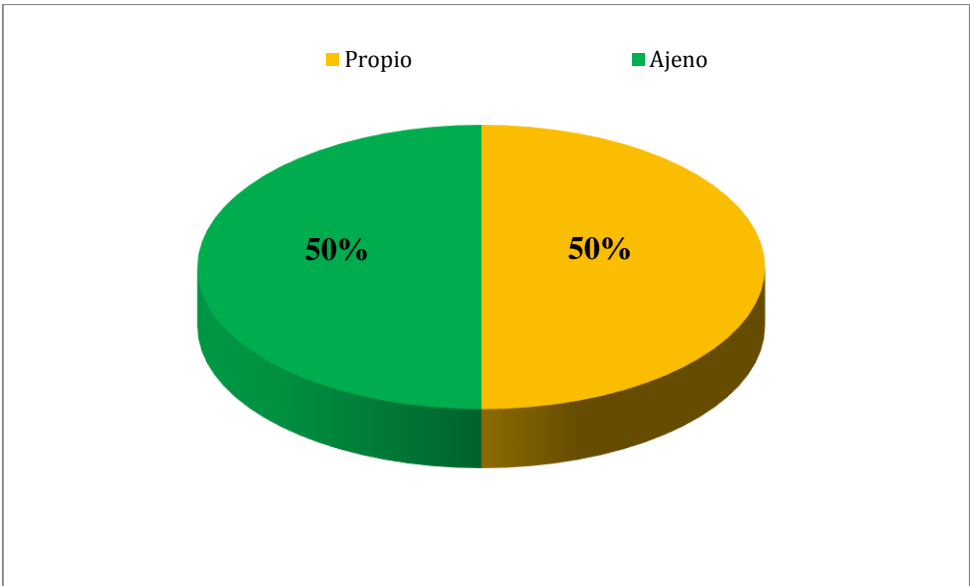


Figura. 9. Cuenta con algún tipo de financiamiento.

Fuente: Tabla 2.

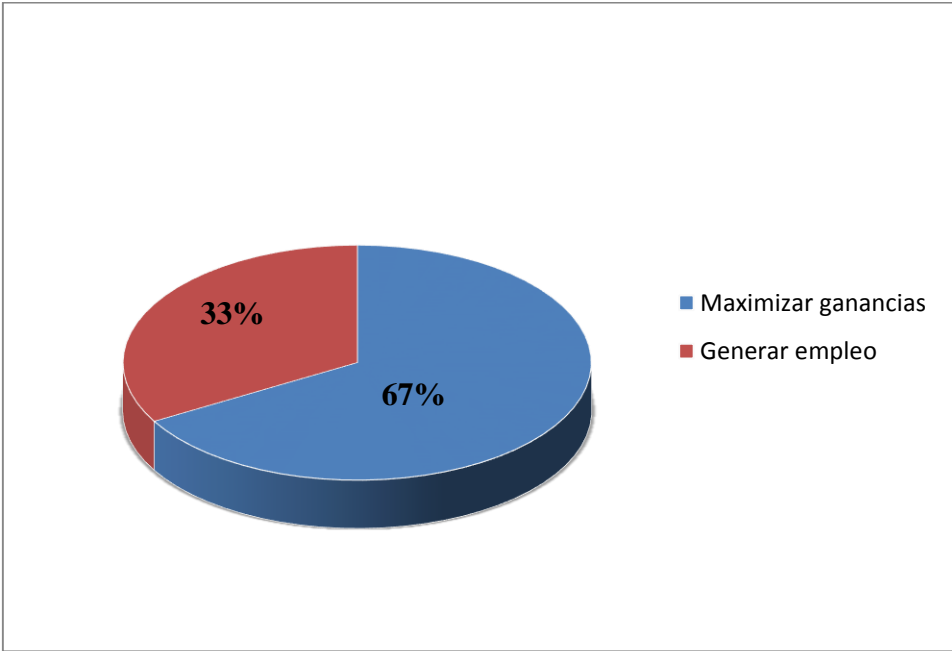


Figura. 10. Cuál es el objetivo de la MYPE.

Fuente: Tabla 2.

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD

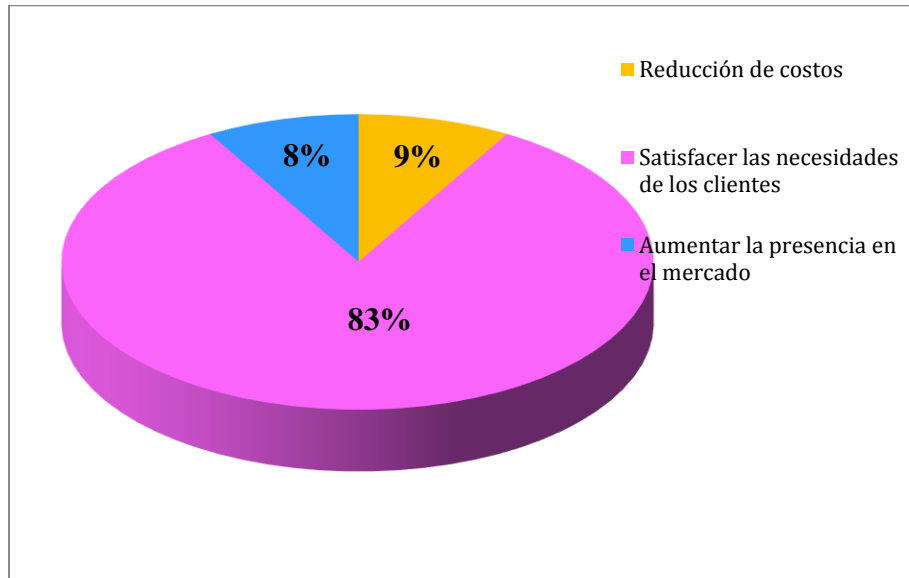


Figura. 11. Características de la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3.

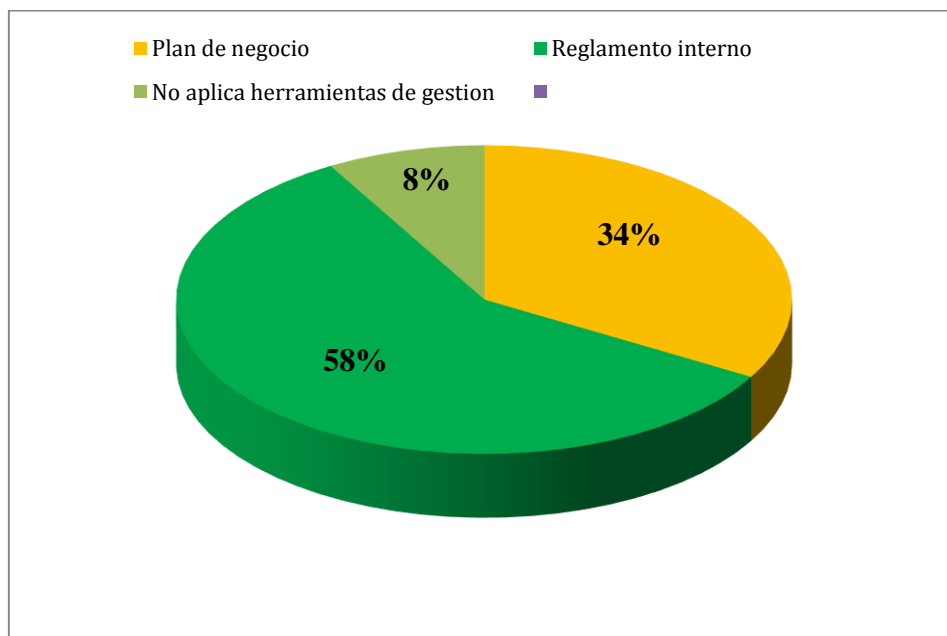


Figura. 12. Herramientas de gestión que le permite desarrollar.

Fuente. Tabla 3.

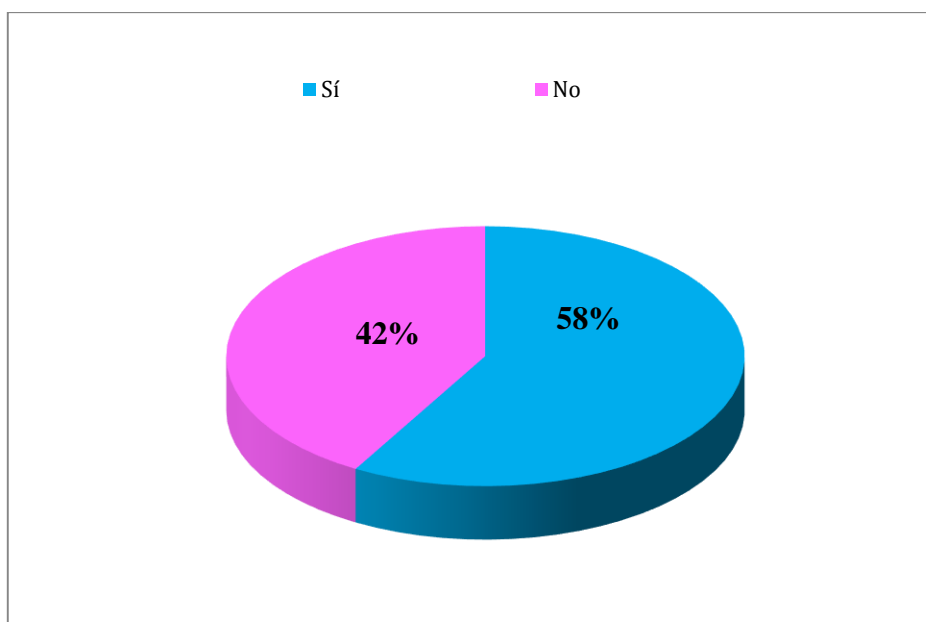


Figura.13. Cuenta con equipos de alta tecnología.

Fuente: Tabla 3.

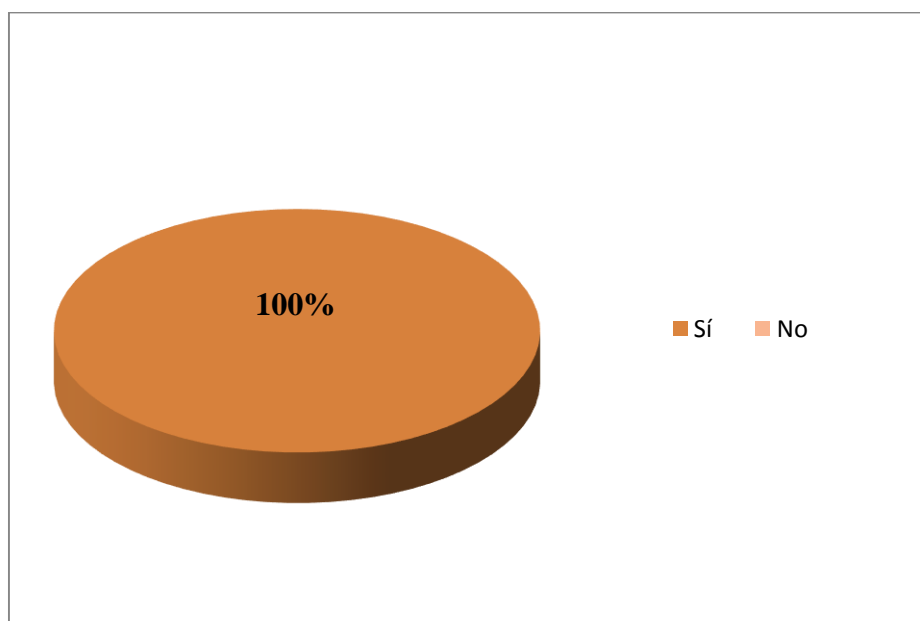


Figura. 14. Los productos son adquiridos en droguerías y/o laboratorio.

Fuente: Tabla 3.

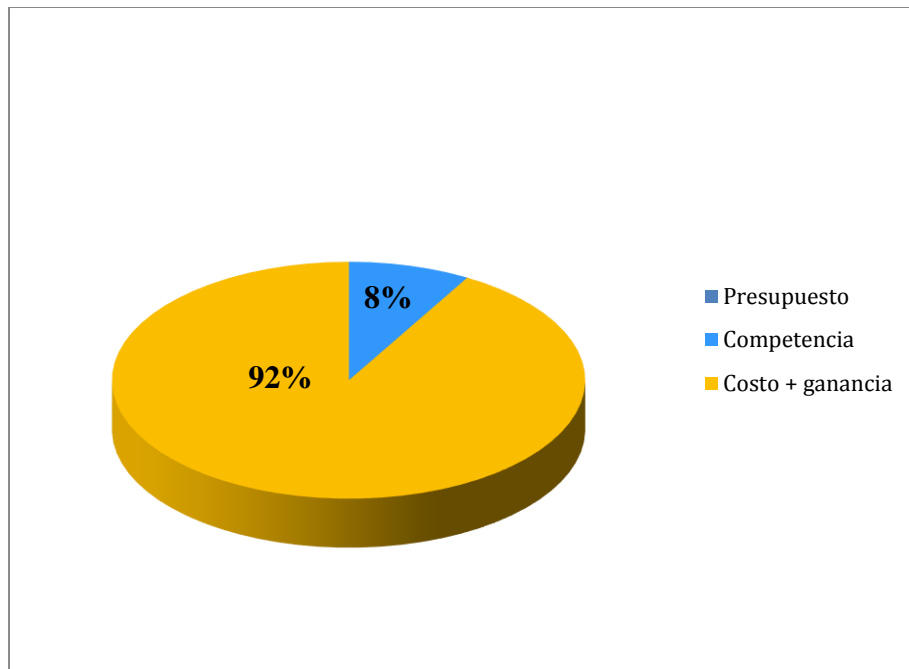


Figura.15. Las políticas de precio

Fuente: Tabla 3.

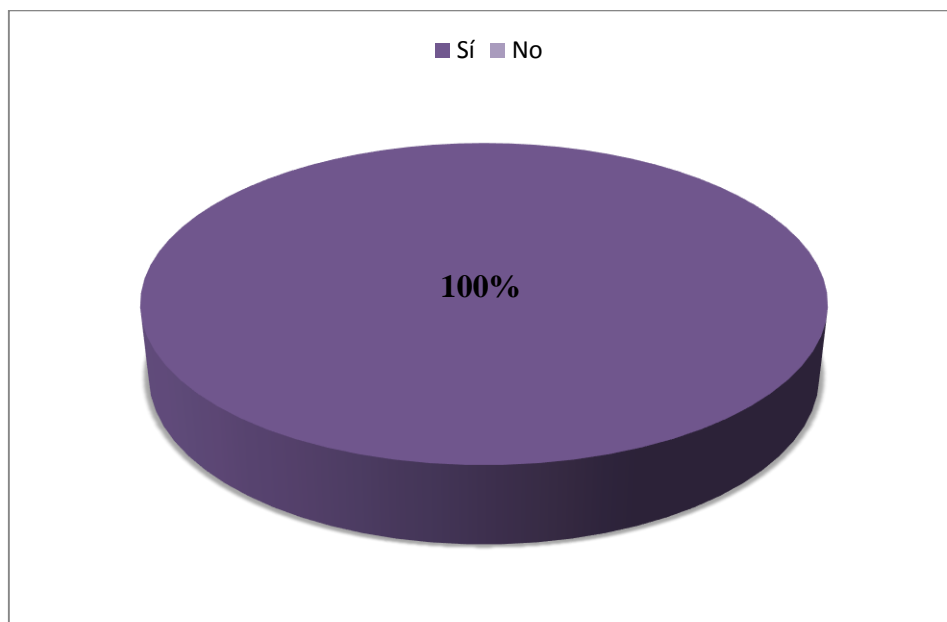


Figura. 16. Cumple con las prácticas de disensión.

Fuente: Tabla 3.

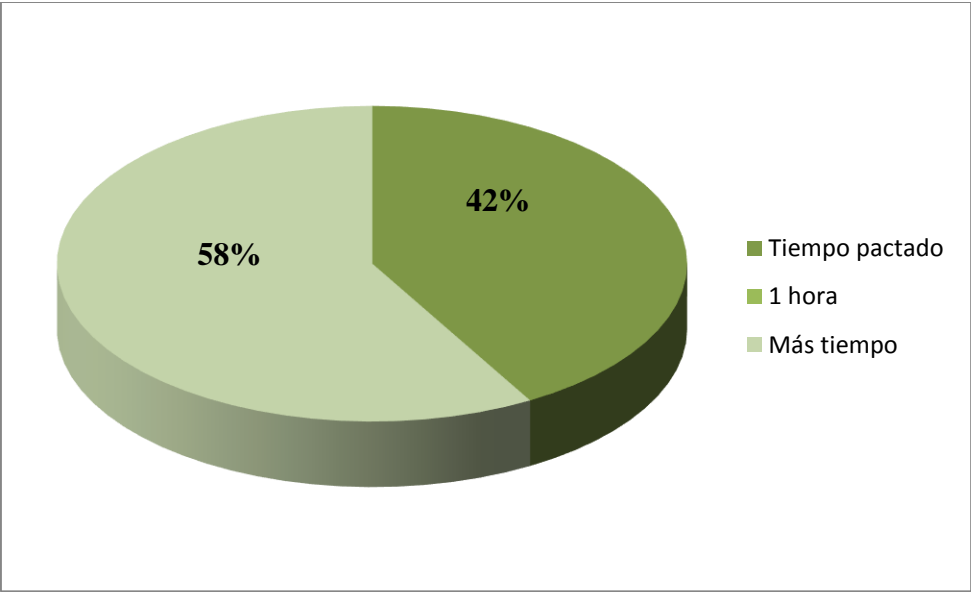


Figura. 17. Entrega de los pedidos.

Fuente: Tabla 3.

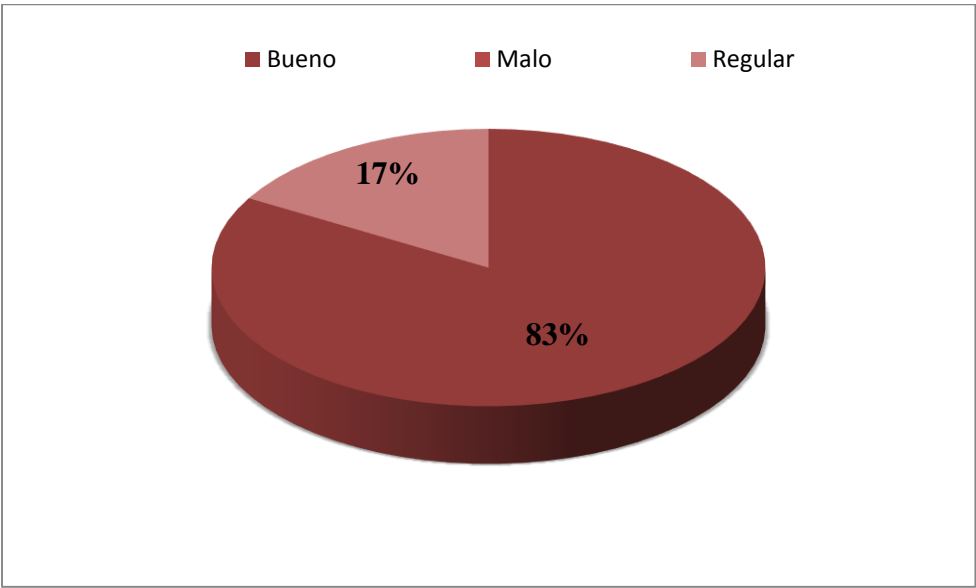


Figura. 18. Nivel de satisfacción respecto a la calidad de servicio.

Fuente: Tabla 3.

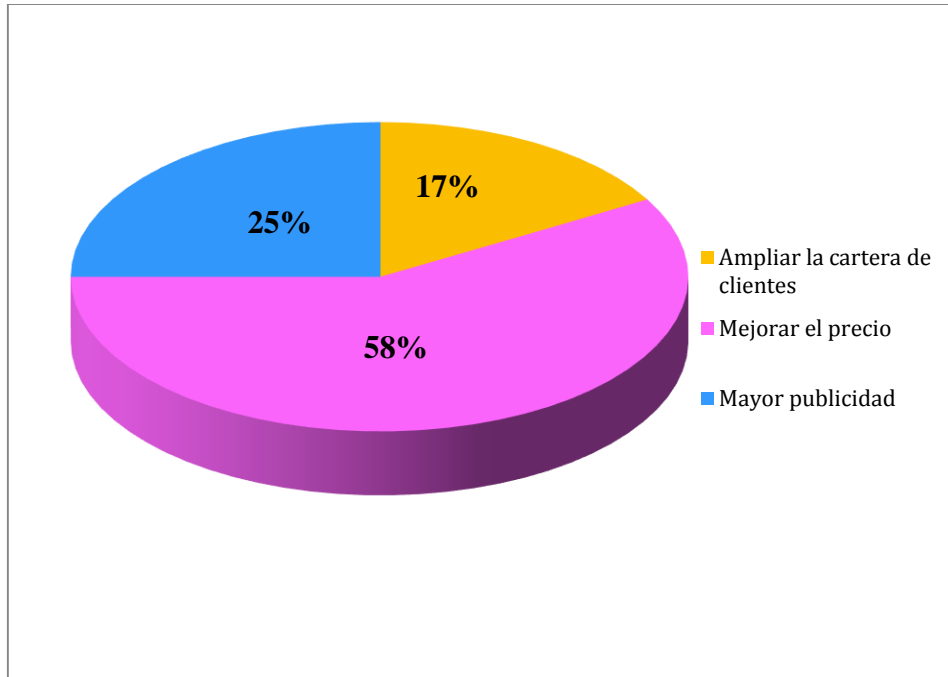


Figura.19. Estrategias de competitividad que deberían implementar las boticas.

Fuente: Tabla 3.

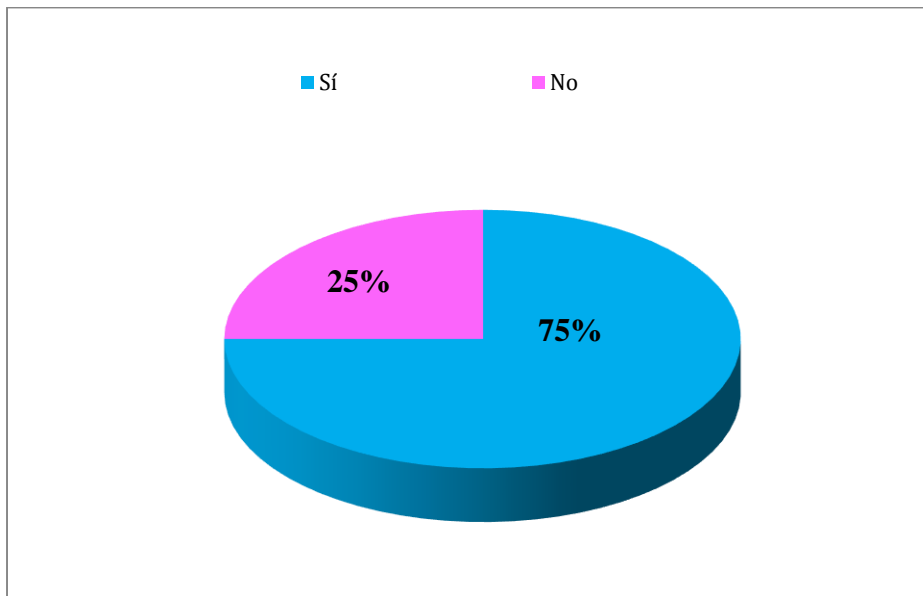


Figura 20. Considera a Su botica competitiva.

Fuente: Tabla 3.

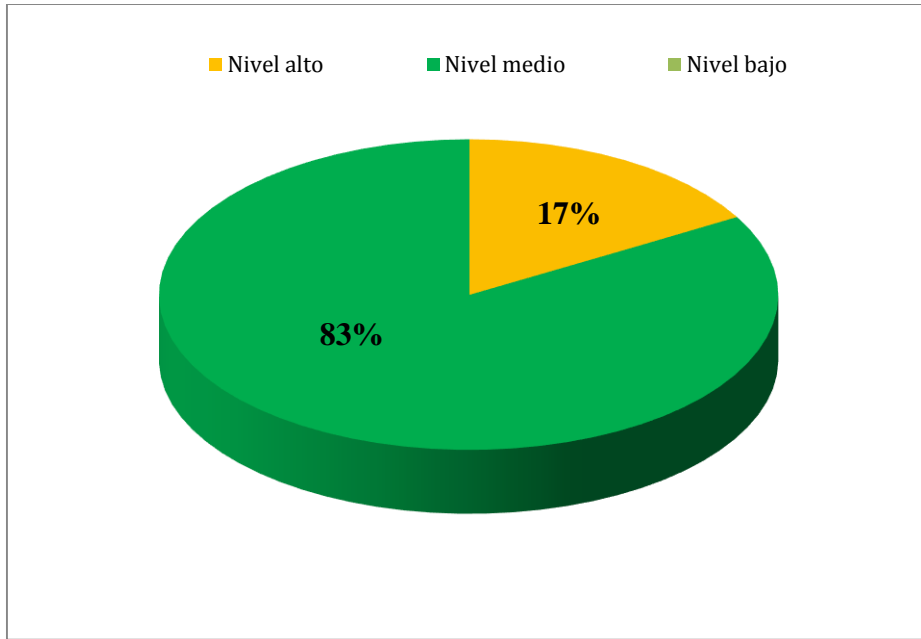


Figura. 21. Niveles de los factores de competitividad.

Fuente: Tabla 3.

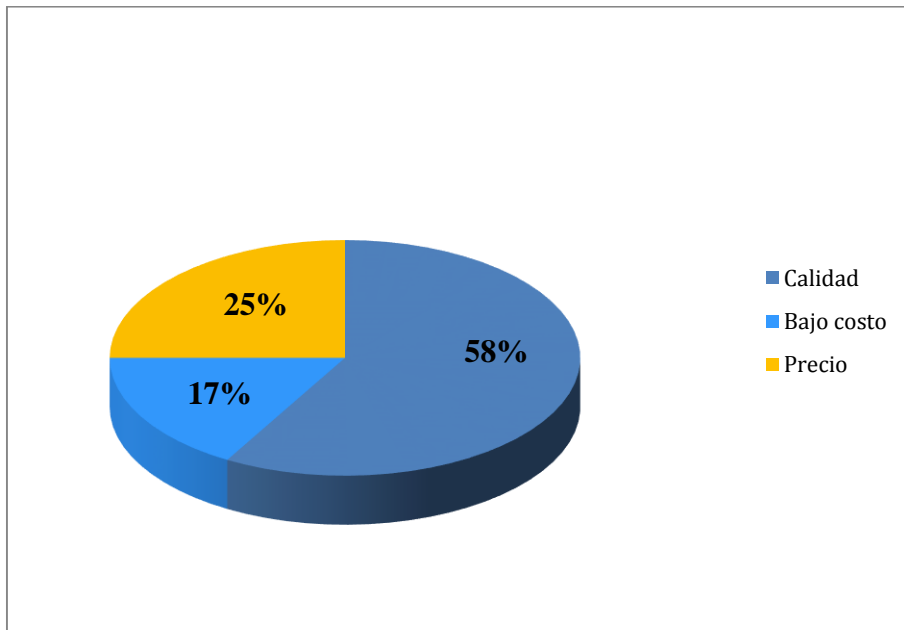


Figura. 22. Las ventajas competitivas.

Fuente: Tabla 3.