



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

"LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO BOTICAS, UBICADO EN
LA AV. CANTO GRANDE CUADRA 7-13, DISTRITO DE SAN
JUAN DE LURIGANCHO, PROVINCIA DE LIMA,
DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO 2016"

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

AUTORA

RIOJA VALLEJOS, YANET

ORCID: 0000-0001-5965-4242

ASESOR

Mgtr. POMA ANCCASI, SIMÓN

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

LIMA – PERÚ

2019

1. TÍTULO DE LA TESIS

"La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7-13, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016"

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Rioja Vallejos, Yanet

ORCID: 0000-0001-5965-4242

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Lima, Perú

ASESOR

Mgtr. Poma Anccasi, Simón

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Lima, Perú

JURADO

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

PRESIDENTE

Lic. ESPINOSA OTOYA VÍCTOR HUGO

MIEMBRO

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS JUAN PABLO

MIEMBRO

Mgtr. POMA ANCCASI SIMÓN

ASESOR

4. AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesor Mgtr. Poma Anccasi Simón, por asesorarme durante estos años de investigación de mi trabajo. Por toda su ayuda y paciencia para obtener el resultado, por darme la oportunidad de mejorar mi investigación, por su tiempo y por las correcciones y por su amabilidad y a todos mis docentes.

Agradezco a mis padres, quienes son mis primeros maestros que con sus ejemplos, consejos y continuar luchando, a ellos quienes me apoyan y seguir mejorando profesionalmente, les debo todo por ser como soy ahora, a mis hermanos por estar a mi lado en todo momento, a mis compañeros de la Universidad.

Yanet Rioja Vallejos

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y las fuerzas, voluntad y mucha fe, para continuar en todos mis proyectos, y por mantenerme siempre firme cada día en la consecución de mis metas por el ejemplo más importante que tengo en la vida es a mi familia

A mis hermanos, que me dan aliento para continuar, siempre que están para apoyarme con sus experiencias y consejos, a ellos que les debo su tiempo energía y fuerza y voluntad para seguir adelante, con el cariño de siempre infinitas gracias por su apoyo.

Yanet Rioja Vallejos

5. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016. El estudio fue descriptivo debido a que solo registró aspectos más importantes de las MYPES en estudio, también fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables. Para obtener la información se aplicó una encuesta de 23 preguntas cerradas a una población y muestra de 10 boticas. Los resultados obtenidos son: Sobre la gestión de la calidad: La mayoría de las boticas cuenta con estrategias en su capacidad de respuesta para sus clientes en un 70 %, cuenta con soluciones por parte de sus dueños en 30%, identifican problemas 40 %, evalúan sus resultados 30 %, desarrollan actividades por un 20 % en el servicio por parte de sus clientes. Sobre los beneficios de las MYPES, se tiene que 100% percibe que disminuirán sus reclamos y devoluciones, mejorarán sus procesos y aumentarán su cuota de mercado. El 50% piensa que la gestión de calidad genera costos más bajos, el 100% cree que satisficará las expectativas de sus clientes y el 100% de las MYPES considera que elevará la moral de sus trabajadores.

Palabras claves: Gestión de calidad, influencia en los beneficios, MYPES.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine the influence of quality management on the benefits of micro and small businesses in the commercial sector - boticas sector, located in Av. Canto Grande block 7 - 13, district of San Juan de Lurigancho, Lima province, Lima department, 2016 period. The study was descriptive because it only registered more important aspects of the MYPES under study, it was also non-experimental because the variables were not deliberately manipulated. To obtain the information, a survey of 23 closed questions was applied to a population and a sample of 10 apothecaries. The results obtained are: About quality management: Most of the pharmacies have strategies in their response capacity for their clients in 70%, have solutions by their owners in 30%, identify problems 40%, They evaluate their results 30%, develop activities for 20% in the service by their customers. On the benefits of the MYPES, it is 100% perceived that their claims and returns will decrease, their processes will improve and their market share will increase. 50% think that quality management generates lower costs, 100% believe that it will meet the expectations of their customers and 100% of MYPES believes that it will raise the morale of their workers.

Keywords: Quality management, Influence on benefits, MYPES.

6. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
4. AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
5. RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
6. CONTENIDO	ix
7. ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales	6
2.1.3 Antecedentes locales.....	8
2.2. Bases Teóricas	11
2.2.1. Gestión de calidad.....	11
2.2.2. Dimensiones de la gestión de calidad	11
2.2.3. Clasificación de la gestión de calidad.....	13
2.2.4. Micro y pequeña empresa	16
2.2.2.1. Dimensiones de beneficios	18
2.2.2.2. Sector comercio - Rubro Boticas	19
2.3. Marco conceptual.....	21
III. HIPÓTISIS.....	24

IV. METODOLOGÍA.....	25
2.1 Diseño de la investigación	25
2.2 Población y muestra.....	26
2.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.5 Plan de análisis	29
2.7. Principios éticos.....	31
V. RESULTADOS.....	33
5.1 Resultados.....	33
2.8 Análisis de los resultados.....	58
VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES	67
Referencias.....	68
Anexos	76

7. ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Edad de los emprendedores	33
Tabla 2. Género de los emprendedores	34
Tabla 3. Grado de instrucción de los emprendedores	35
Tabla 4. Cargo del emprendedor	36
Tabla 5. Años en el mercado	37
Tabla 6. Formalización de las MYPES	38
Tabla 7. Trabajadores de las MYPES	39
Tabla 8. Definición de visión y objetivos	40
Tabla 9. Tiempo empleado	41
Tabla 10. Listado de actividades	42
Tabla 11. Recursos organizacionales a emplear	43
Tabla 12. Estrategias	44
Tabla 13. Desarrollo de actividades	45
Tabla 14. Evaluación de resultados	46
Tabla 15. Identificación de problemas	47
Tabla 16. Medidas correctivas a los problemas	48
Tabla 17. Soluciones	49
Tabla 18. Disminución de reclamos y devoluciones	50
Tabla 19. Mejora del control de procesos	51
Tabla 20. Aumento de la cuota de mercado	52
Tabla 21. Menores costos	53
Tabla 22. Satisfacción de las expectativas	54
Tabla 23. Moral elevada	55

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Edad de los emprendedores	33
Figura 2. Género de los emprendedores	34
Figura 3. Grado de instrucción de los emprendedores	35
Figura 4. Cargo del emprendedor	36
Figura 5. Años en el mercado	37
Figura 6. Formalización de las MYPES	38
Figura 7. Trabajadores de las MYPES	39
Figura 8. Definición de visión y objetivos	40
Figura 9. Tiempo empleado	41
Figura 10. Listado de actividades	42
Figura 11. Recursos organizacionales a emplear	43
Figura 12. Estrategias	44
Figura 13. Desarrollo de actividades	45
Figura 14. Evaluación de resultados	46
Figura 15. Identificación de problemas	47
Figura 16. Medidas correctivas a los problemas	48
Figura 17. Soluciones	49
Figura 18. Disminución de reclamos y devoluciones	50
Figura 19. Mejora del control de procesos	51
Figura 20. Aumento de la cuota de mercado	52
Figura 21. Menores costos	53
Figura 22. Satisfacción de las expectativas	54
Figura 23. Moral elevada	55

I. INTRODUCCIÓN

Las boticas son empresas de expendio de medicinas para el consumo humano, razón por la cual están sujetas a una serie de trámites para su apertura y cuando ya están funcionando se someten a las fiscalizaciones de Sunat, Municipalidad y Digemid, precisamente porque estas empresas deben estar al día en todos estos registros por el tipo de producto que vende. Sin embargo, no solamente los permisos son los únicos que deben cumplir, también deben contar con un sistema de gestión de calidad que le permita mejorar su servicio en todos los sentidos.

Según Berríos (2015), en el Perú se encuentran alrededor de 23,726 establecimientos que venden medicamentos o que están relacionados a la producción o comercialización del producto. El problema que se suscita en este aspecto es que gran parte de ellos no cuenta con regularizar su empadronamiento en la Dirección general de medicamentos, insumos y drogas (Digemid). Al respecto la Digemid afirma que el 35% de las empresas mencionadas no cumplen con empadronarse. Así también menciona que 6, 820 de ellas no pasaron el procedimiento nacional y virtual, consecuentemente se tendrán que cerrar próximamente. Muchas de estas empresas se encuentran en la clandestinidad y para no ser identificadas, abren en horarios distintos, venden productos adulterados y sin garantía.

Sin embargo, esta característica de informalidad y de baja calidad no es una prerrogativa de este tipo de establecimientos sino que siendo parte de la cantidad de MYPE en el Perú, el problema se extiende a todo tipo de micro y pequeñas empresas. De acuerdo al INEI (2018), al 30 de junio de 2018 las MYPES en el Perú ascienden “a 2 millones 379 mil 445 unidades, cifra mayor en 7,4% respecto a similar periodo del año anterior” (p. 2). Otras estadísticas muestran que las MYPES aportan al 24%

del PBI nacional, teniendo en cuenta las cifras presentadas por el Ministro de la Producción del Perú (Pérez, 2018 citado por Chau, párr. 1). En cuanto al empleo a nivel nacional, las MYPS aportan el 85% del generado en el Perú. Todo ello hace pensar que las micro y pequeñas empresas son unidades de negocio con un gran potencial de desarrollo y cuya mejora de sus competencias también permitirá contribuir al país en el aporte de tributos y en las estadísticas arriba citadas.

Este fenómeno de las micro y pequeñas empresas también se repite en otros países desarrollados y en vías de desarrollo. Es así que en España, las MYPES sustentaron la dinámica del empleo y crearon más de 270,000 empleos en el 2017 (Barambio, 2017, párr. 1). Del mismo modo, una de las más grande economías del mundo como lo es China, las MYPES representan el 80% del total de empresas en ese país, esta cifra se traduce en 73,28 millones, convirtiéndose en la principal fuerza del mercado chino contribuyendo de manera importante al empleo (China Hoy, 2017).

Los problemas arriba mencionados, repercute en toda la gestión de las empresas, por lo que también tienen también un comportamiento deficiente con respecto a la gestión de calidad y por ende a su competitividad.

En el Perú, las micro y pequeñas empresas en gran mayoría no cuentan con un sistema de gestión de calidad, razón por la cual su crecimiento es limitado porque sus productos carecen de la calidad adecuada, razón por la cual están sometidas a pequeñas producciones y actuar bajo la sombra de las grandes empresas.

En esta investigación se trata precisamente acerca de la gestión de calidad en las boticas de un área en San Juan de Lurigancho. Es por ello que se plantea la

siguiente pregunta de investigación teniendo en cuenta la problemática de estas microempresas: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016?

Es así, que bajo esta interrogante se plantea el siguiente objetivo general:

Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.

De este objetivo general, se desagregan objetivos específicos para poder estudiar mejor las variables de investigación, planteándose los siguientes:

Determinar las características de los emprendedores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.

Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.

Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.

Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.

En cuanto a la justificación de esta investigación se puede plantear desde tres puntos: justificación teórica, práctica y metodológica. En el caso de la justificación teórica se tiene que se pretende sustentar las variables de investigación como es la gestión de calidad y beneficios de las MYPES con las teorías existentes, demostrando que los principios que las fundamentan son de beneficio para las micro y pequeñas empresas. En cuanto a la justificación práctica, el sustento planteado en esta investigación permitirá que los empresarios de este rubro puedan decidir sobre la aplicación de los principios de gestión de calidad y cómo ello influye en los beneficios de las empresas. Finalmente desde el punto de vista metodológico, se tiene que esta investigación fue descriptiva, no experimental, cuantitativa y transversal. Aspecto que permitió describir las características de las dos variables en estudio y llegar a conclusiones sin necesidad de manipularlas.

II. REVISION DE LITERATURA

La revisión de la literatura está conformada por los antecedentes de la investigación, la teoría que sustenta la tesis y el marco conceptual, los cuales se desarrollarán a continuación.

2.1. Antecedentes

A continuación se presentan los antecedentes, los cuales son investigaciones realizadas por diferentes autores internacionales y nacionales acerca de las variables de investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Moro (2018), en su tesis denominada “Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001. Evolución de 8 años”. El objetivo de esta tesis fue analizar la mejora continua de los procesos del Servicio de Farmacia del Hospital Universitario La Paz-Cantoblanco-Carlos III (HULP), tras la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001. En cuanto a la metodología, esta fue descriptiva, no experimental y transversal. Se llegó a las siguientes conclusiones: las herramientas de gestión de calidad permiten mejorar las condiciones de la organización en cuanto a procesos, gestión y competitividad. La implementación del sistema de gestión de calidad permitió establecer clientes satisfechos y una empresa más consolidada.

Morán (2018), presentó una tesis denominada: “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 para la unidad de gestión de medicamentos y tecnologías médicas de Fosalud”. El objetivo de esta investigación fue diseñar un sistema de gestión de calidad basado en las normas

ISO 9001:2015 para la unidad de gestión de medicamentos y tecnologías médicas de Fosalud. La metodología empleada descriptiva, no experimental y transversal. Sobre las conclusiones se tiene que los procesos que generan valor en la organización son aquellos procesos misionales. Se han identificado beneficios luego de la implementación de la gestión de calidad relacionada a beneficios para los usuarios de Fosalud, los beneficios para los trabajadores de la UGMTM y los beneficios para Fosalud.

Hurtado, Rodríguez, Fuentes y Galleguillos (2009) en su trabajo de *investigación Impacto de los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en las empresas*; el objetivo fue la implementación de las normas ISO concluye 9000 como herramienta estratégica para mejorar la calidad en las empresas, el estudio concluye en que las normas ISO 9000, también se ha considerado como una opción válida para lograr mejores beneficios, pero en el presente no es seguro la implementación de estos modelos produzca más beneficios que costos asociados con la implementación y certificación.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Ancasi y Romero (2018), presentan una tesis denominada: “Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018”. El objetivo de esta investigación fue la propuesta de implementar un sistema de gestión ISO 9001-2015 para mejorar la calidad de servicio de las boticas de Lima Sur. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los autores presentan los siguientes resultados: posteriormente a la implementación del sistema de gestión de calidad se

evidencia que el 46.67% de la gestión de recursos se ha visto mejorada en un nivel medio la implementación de la gestión de los recursos ha mejorado en 53.33% en un nivel medio. 56.67% de los encuestados expresan que la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización. 50.0% considera una mejora regular de la eficiencia. 43.33% considera una mejora de la efectividad de la gestión de calidad. 56.67% de los encuestados perciben que la calidad de la organización es regular. Finalmente concluye que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la calidad del servicio en las boticas de este estudio.

Arrascue y Segura (2016), presenta una tesis denominada “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte clinfer, Chiclayo, 2015”. Esta tesis tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer”. La metodología empleada en esta investigación fue de diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional. En cuanto a los resultados se tiene que el 100% de los encuestados manifiesta que la clínica cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a los clientes; el 100% está de acuerdo en que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada para dar un buen servicio; el 100% confía en los diagnósticos que da la clínica; el 100% manifiesta que la información brindada en la clínica es fiable, el 78% manifiesta que es atendido de forma inmediata y finalmente el 100% manifiesta que el personal de la clínica se encuentra capacitado para brindar un servicio adecuado. Los autores llegaron a la siguiente conclusión: “la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte”.

Camargo (2015), presenta una tesis denominada: “Gestión de la calidad y la formalización de las MYPE del sector de salud, rubro boticas, de las Avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, año 2015”, cuyo objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de salud- rubro boticas en las avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del Distrito de Chorrillos, en la Provincia y Departamento de Lima, en el año 2015. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, no experimental y transversal. La autora presenta los siguientes resultados: el 13% de las boticas son informales, pues no se acreditó que cuenten con autorización municipal y tampoco con el certificado de Digemid. El 28% de boticas no cuenta con buenas prácticas de dispensación, debido a que no cuentan con un químico farmacéutico permanente y el 72% de las boticas sí cuenta con buenas prácticas de dispensación. También se verificó que el 90% de las boticas no presenta registro en su libro de reclamaciones. Se llegó a las siguientes conclusiones: la totalidad de las MYPES percibe que la gestión de calidad es de nivel medio, la totalidad de las empresas están totalmente de acuerdo que las boticas cuentan con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio, además están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las boticas capaciten al personal para obtener resultados óptimos en la mejora.

2.1.3 Antecedentes locales

Díaz y Lloclla (2019), en la ciudad de Chiclayo presentó una tesis titulada. “Calidad de servicio para fidelizar al cliente externo de la botica Cconosalud, Chiclayo – 2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar la calidad del servicio para fidelizar al cliente externo de la botica Cconosalud en el área de estudio. En cuanto a

la metodología esta fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados registrados por los autores son: la percepción de los encuestados es que el 36% considera de manera indiferente la infraestructura de la botica. El 64% de los encuestados está de acuerdo en que el personal atiende correctamente uniformado. El 43% considera de manera indiferente el uso de tecnología en la atención de la botica. El 43% está en desacuerdo en que se cumplen los tiempos de atención en la botica. 52% de las empresas se encuentra de acuerdo en que la atención es adecuada en la botica. El 77% afirma que el personal se encuentra capacitado para la atención al cliente en la botica. 75% percibe que su servicio transmite credibilidad al cliente. 66% afirma que el trabajador de la botica se esmera por dar una buena información al cliente. 85% afirma que la seguridad y confianza es adecuada en la zona donde labora la botica. Finalmente el 80% agrega que la comunicación entre los trabajadores y jefes es fluida, es decir la información se transmite sin dificultad. Se llegó a la conclusión que las estrategias de calidad del servicio para la fidelización del cliente externo en la Botica Econosalud es necesario para la empresa puesto que se tiene algunas deficiencias que deben ser corregidas y que pueden afectar la fidelización de los clientes como la falta de tecnología para agilizar la atención, por lo que manifiestan que el tiempo de atención no es el adecuado, entre otros factores importantes para brindar un servicio de calidad.

Aliaga (2017), presenta en la ciudad de Pucallpa una tesis de investigación denominada “Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPE del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017”. Cuyo objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPE del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de

Manantay. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados registrados fueron: 50% de los encuestados tenían una edad entre 46 a 64 años de edad. El 67% fueron de sexo femenino. 67% tenían nivel técnico de educación. 67% tiene como estado civil conviviente. 33% de las empresas tienen 3 años en el mercado. 53.3% tiene 02 trabajadores permanentes y 71% tienen 02 trabajadores eventuales. 100% de las empresas están formalizadas. 92% es persona jurídica. 75% de las boticas cuentan con una infraestructura adecuada para brindar un buen servicio. 100% de las boticas está regulada por Digemid. El 67% del servicio brindado por la organización se considera excelente. 90% de los clientes obtuvo una respuesta clara y confiable del personal de atención. Se llegó a la conclusión que la mitad de la población estudiada es la etapa adulta constituido por 50 % de los representantes legales de las MYPES encuestadas cuya edad fluctúa entre los 45 a 64 años.

Huamaní y Armaulía (2017), presentan una tesis denominada “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos”. Cuyo objetivo fue presentar un diseño para implementar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Las conclusiones presentadas por los investigadores fueron: Se propuso capacitación a todo el personal antes de la implementación del sistema de gestión de calidad. Se implementaron procesos estandarizados de acuerdo a las Normas ISO. Las auditorías se implementarán como métodos de seguimiento y evaluación. Así también afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad contribuirá a disminuir los costos del servicio, no habrá devoluciones, el

personal se sentirá más motivado porque su participación será más activa y finalmente satisfecerá las expectativas del cliente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

Para la Escuela Superior de Administración y Negocios (2018), la gestión de calidad “se trata de un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad. Éste es requerido en todas las áreas de actividad comercial, independientemente del tamaño de la institución” (párr. 3).

Es así que el sistema de gestión de calidad según Cortés (2017), “es el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, procesos y la consecución de los mismos. De forma que estructure la organización, estableciendo roles y responsabilidades, así también la documentación que conlleven a la consecución de las metas perseguidas”. (p. 14).

Para Juran (1990), “la gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer, planificar, cumplir los objetivos y mejorar la calidad para toda la empresa” (p. 169).

Finalmente, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), definen la calidad de servicio como “un juicio global o actitud, relativa a la superioridad del servicio” (Ramírez y otros, s.f. p.29)

2.2.2. Dimensiones de la gestión de calidad

Edwards Deming, citado por Escobar (2010, pp.78-79) menciona que a través de la gestión de calidad se busca que exista una relación entre el hombre y los procesos,

mejorando los estándares, generando así la mejora continua en los procesos que se establezcan, proponiendo así el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), que es considerado como la base de todos los modelos de gestión de calidad, estas etapas consisten en:

Planificar: es la etapa donde se define los objetivos, metas, visión que se quiere lograr, la forma, la manera de cómo se van a lograr estos objetivos y metas planteadas, viendo así mismo el tiempo a emplear, los recursos a utilizar, haciéndose el listado de las actividades que realizara cada persona de la organización.

Hacer: esta etapa consiste en desarrollar todas las actividades que se planearon, es decir se hace todas las actividades para lograr el objetivo inicialmente planteado básicamente es la etapa de la ejecución del plan.

Verificar: es la etapa donde se va evaluar los resultados de las actividades que se ejecutaron y así mismo identificar los problemas que se generan el no cumplimiento de los objetivos.

Actuar: finalmente es la etapa donde se realizan las medidas correctivas a los problemas encontrados en la etapa de verificación; buscando soluciones, mejorando las actividades para lograr los objetivos planteados inicialmente, así mismos se puede establecer nuevos objetivos y metas e iniciar nuevamente el proceso.

En cada proceso que existe dentro del ciclo de PHVA, existen indicadores de gestión que van ayudar a lograr los objetivos y metas de la organización.

Edwards Deming, citado por Pérez y Múnera (2007, p.50) da a conocer que la gestión de calidad es un enfoque basado en procesos, dinámico que puede ser implementado no solo en la realización de productos sino también en otros sistemas de gestión de calidad que requiera la empresa; en el que encontramos al ciclo del

PHVA, que fue planteado inicialmente por Walter Shewhart en el año 1920 y que fue popularizado por Edwards Deming y que actualmente es conocido como el ciclo de Deming o el ciclo del PHVA que son procesos dinámicos de mucha ayuda para las empresas. Este ciclo consiste en cuatro etapas fundamentales que es: primero se encuentra planear que es una etapa del proceso que consiste iniciando con el planteamiento de la visión, es decir a dónde quiere llegar la empresa en un determinado tiempo, para ello fija los objetivos, verifica la problemática y elabora el plan de trabajo, que cumplirá cada integrante de la empresa todo ello con la finalidad de alcanzar la visión. En segundo lugar encontramos la etapa de hacer, que consiste en la ejecución del plan, realizando todas las actividades designadas, monitoreando las tareas designadas con el tiempo en que se ejecuta. Como tercer lugar encontramos a la etapa de verificar es donde se realiza la comparación de los resultados con el plan inicialmente realizado, es decir se hace la medición de si se lograron los objetivos para llegar a la visión. Y finalmente en cuarto lugar encontramos a la etapa de actuar que es la que se encarga de ver si se logró alcanzar el plan o no, si el resultado es positivo se sistematizan y documentas los cambios que se lograron, pero si no hubiera resultados negativos entonces se tiene que tomar las medidas correctivas e iniciar nuevamente el proceso establecido un nuevo plan.

2.2.3. Clasificación de la gestión de calidad

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), mencionan 10 criterios que emplean los clientes para identificar un producto o servicio como de calidad (Camisón, et al, 2006, p. 172). A continuación se explica cada uno de estos principios:

Elementos tangibles. Se refiere a la infraestructura de la empresa, donde también se considera equipos, maquinarias y materiales de comunicación. Todos estos elementos

hacen que el servicio sea acogedor, más rápido y el cliente se sienta a gusto y satisfecho. En el caso de la maquinaria se procura que sea de última tecnología o al menos una maquinaria que pueda producir sin que haya atrasos en el proceso. En el caso de los equipos va a depender también del tipo de servicio que la empresa va a brindar, pues muchas veces se requieren equipos de última generación para tomar medidas exactas y otras veces no interesa la precisión.

Fiabilidad. Las empresas deben ejecutar un servicio de modo correcto y cuidadoso, tal como se ofreció al inicio. Actualmente existen muchas empresas que hacen uso de publicidad engañosa y en dicha publicidad ofrecen un producto aparentemente en unas condiciones insuperables, pero que a la hora de que el cliente compra el producto o recibe el servicio no es acorde con la realidad o lo ofrecido. Esto genera en el cliente un sentimiento de insatisfacción y una sensación de haber sido engañado, por lo que presenta su queja o en muchos de los casos o lo hace pero informa a otras personas que la empresa usa publicidad engañosa y promesas que no cumple.

Capacidad de respuesta. La rapidez en la respuesta que el cliente espera es un factor diferencial en las empresas, la cual se puede convertir en una ventaja competitiva. Los clientes por lo general requieren un servicio rápido o un producto entregado por delivery o cualquier medio que sea entregado inmediatamente, cuando ello no sucede hace que el cliente se angustie. Por el contrario la rapidez de la entrega sumada a la calidad del producto o servicio hace que el cliente realice comentarios apropiados a favor de la empresa.

Cortesía. Es una de las características principales que debe tener el personal de atención del cliente que es el primero que hace contacto con él. La empresa debe

desarrollar capacidades en el personal y contratar empleados que tenga disposición a la buena atención al cliente. Pero no solamente es la capacitación sino también el seguimiento a los empleados para asegurarse que el servicio lo está realizando en todo momento con la cortesía que se requiere.

Credibilidad. La credibilidad es una característica que las personas y las empresas deben ganarse del cliente. Este debe construir una idea de credibilidad acerca de la empresa y ello sólo lo da la experiencia y el tiempo que la misma se encuentre en el mercado haciendo operaciones. El cliente en la actualidad está muy informado y lo que hará antes de tomar sus servicios es preguntar a otros clientes sobre el desempeño de su empresa.

Seguridad. En una época en que la delincuencia está a la orden del día, la seguridad se ha vuelto un requisito importante para que el cliente tome los servicios de la empresa. Pero no solamente se refiere a la seguridad externa a la empresa, sino también a la seguridad dentro de la empresa, esto es referido a los servicios y productos que vende. En ambos casos el cliente se asegura de no ser estafado con un producto que no reúne las características del que fue ofrecido inicialmente.

Accesibilidad. La accesibilidad para que el cliente contacte a la empresa debe ser bastante amigable, es decir las empresas deben encontrarse con facilidad ya sea vía virtual o físicamente. Debido a la existencia de alta competencia el cliente ya no espera porque para él los productos son similares y ofrecen garantía.

Comunicación eficiente. Este criterio es importante en las ventas y en el proceso de captar y mantener a los clientes. La comunicación debe ser apropiada con un lenguaje que el cliente pueda entender y sobre todo realizar el feedback o

retroalimentación. Del mismo modo también es importante desarrollar la capacidad de escuchar y a esto se refiere no solamente al acto de escuchar como una función física, sino contar con los medios para recepcionar las quejas o sugerencias de los clientes.

Conocimiento de las necesidades del cliente. Conocer al cliente es tan importante como conocer la competencia. Sin embargo, más importante aún es saber qué hacer con ese conocimiento del cliente. Es por ello que las empresas a parte de conocer las necesidades del cliente deben contar con un área especializada para convertir esas necesidades en productos o servicios.

2.2.4. Micro y pequeña empresa

La Ley de la micro y pequeña empresa (MYPE) N° 30056 define que la MYPE es una unidad económica conducida por una persona, ya sea persona natural o una sociedad de personas, persona jurídica que tiene por finalidad obtener ingresos y ganancias iniciales de pequeña escala producto de sus actividades en la industria producción, compra y venta de mercaderías o prestación de algún servicio, dentro de esta definición se encuentran por ejemplo los restaurantes, los talleres de confección, bares, bodegas, etc. La MYPE promueve la inversión privada y genera empleos y subempleos formales e informales, las MYPES provienen de personas que gustan de los negocios y que desean desarrollar sus cualidades de emprendimiento e innovación, todo ello aunado a la motivación de salir adelante y ser reconocido (El Peruano, 2013).

2.2.5. Características de la micro y pequeña empresa

Las características se determinan en función a los niveles de ventas anuales dependiendo de su categoría empresarial, es así que tenemos las siguientes categorías:

Microempresa: consiguen ventas anuales como máximo hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), es decir sus ventas anuales no deben pasar los S/622,500 (seiscientos veintidós mil quinientos) soles y pueden tener en sus planillas hasta 10 trabajadores.

Pequeña empresa: obtienen ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto como máximo de 1,700 UIT, es decir sus ventas anuales no deben pasar los S/ 7,055,000 (siete millones cincuenta y cinco mil) soles y pueden tener en sus planillas hasta 100 trabajadores (El Peruano, 2013).

Mediante un decreto supremo publicado en el diario oficial, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) precisó que el valor de la UIT se elevara, de S/. 4,050 que estuvo en el 2017 a S/. 4,150 soles para el 2018. Este valor representa un aumento de S/ 100 soles en valor nominal y un aumento del 2.46% en términos porcentuales respecto del valor actual (El Comercio, 2018).

2.2.6. Importancia de las micro y pequeña empresa

Las micros y pequeñas empresas en el Perú son de vital importancia para la economía. A nivel nacional proporciona el 80% de la población económica activa y aportan con un 40% al Producto Bruto Interno (PBI), la importancia recae en la contribución para la generación de empleo pero en la mayoría de casos no se da en las mejores condiciones, su manera de trabajar con precarias, pero de igual forma contribuye a la reducción del desempleo de nuestro país. (Barraza, 2014).

2.2.2. Beneficios de la gestión de calidad

Los beneficios que la micro empresa obtiene cuando aplica los principios de gestión de calidad son muchos. Sin embargo uno de los más importantes es la organización de su empresa y el cambio de la forma de pensar hacia una cultura con cero defectos.

2.2.2.1. Dimensiones de beneficios

De acuerdo Montes (2012), los beneficios de una gestión de calidad consiste en “obtener los objetivos deseados, añadir valor a sus productos y servicios viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencien en su sector” (p. 1). La autora menciona algunas ventajas que se obtiene cuando la empresa decide insertar un sistema de gestión de calidad en su organización.

Disminución de reclamos y/o devoluciones: Las MYPES mejoran sus procesos reduciendo los reclamos y/o devoluciones

Mejora el control de procesos: Teniendo en cuenta que el presupuesto de las MYPES es limitado, ellas no pueden invertir en mejorar sus procesos y los ya existentes están discontinuados, son muy lentos o presentan fallas. Mediante la gestión de calidad las MYPES realizan seguimiento continuo de sus procesos para mejorarlos en cada error que identifiquen.

Aumento de la cuota de mercado: Si las empresas mejoran sus procesos, el producto o servicio que brindan se garantizan por sí mismas. Como efecto de ello los clientes se sienten satisfechos y empiezan a recomendar a otros clientes haciéndose una red informativa, lo mismo sucede si el producto resulta no satisfacer la necesidad, el efecto sería nocivo sobre la empresa.

Menores costos. Obviamente que disminuir la merma y mejorar los procesos se obtendrá una importante disminución de los costos en la fabricación del producto o prestación del servicio, esto significará incluso una mejora en la rentabilidad de la empresa.

Satisfacción de expectativas del cliente: El objetivo de toda empresa debería ser la satisfacción plena de las necesidades de los clientes. Precisamente la implementación de un sistema de gestión de calidad apunta a ello, todos los principios están enfocados en la mejora de los procesos pero también en la satisfacción de las necesidades del cliente.

Eleva la moral: Una empresa es una organización firmada por personas que persiguen un solo objetivo. La implementación de un sistema de calidad eleva la moral de la organización teniendo en cuenta que está formada por personas, quienes se sentirán satisfechos de obtener producto de buena calidad elaborados por ellos mismos. Por supuesto que sabiendo que todo se vuelve en un beneficio para la empresa, los empleados también deben ser partícipes de dichos beneficios con mejores condiciones laborales.

2.2.2.2. Sector comercio - Rubro Boticas

Garrido (2012) son establecimiento que ofrecen productos de salud hechos en laboratorios.

En estos últimos años se observa que la gente acude cada vez más a tiendas que ofrecen medicamentos para el cuidado de la salud, por tal razón se va creando un cultura orientada a la medicina, el uso de extractos de plantas, bebidas e incluso insumos para la elaboración de las comidas son cada vez más frecuentes.

Es por eso que hoy está en incremento laboratorios encargados de producir extractos naturales, por consecuencia la apertura de tiendas de este tipo.

Venta: La venta es la última fase luego de un proceso de fabricación de los productos, así mismo cabe resaltar para la apertura de un establecimiento de venta de productos naturales se debe contar con una licencia de funcionamiento.

El personal que labora debe estar capacitado en aspectos generales referente al uso adecuado de los medicamentos.

- Formas de presentación de producto:

- Extracto.

- Batidos.

- Infusiones.

- Capsula.

- Cremas.

- Shampoo.

- Aceites, etc.

Reclamos: Oposición a algo considerado injusto (RAE, 2019)

2.2.2.3. Importancia de los establecimientos de ventas de productos medicinales:

El mismo Garrido (2012) señala que los establecimientos que venden estos tipos de medicamento viene a ser muy importantes en nuestro entorno ya que estos mismos son los encargados en distribuir y vender los productos hechos a base de insumos naturales, propios de la naturaleza y no tienen contraindicación.

Distribución básica de las instalaciones de establecimiento de ventas de productos naturales:

Distribución:

Zona de venta: Se realizan las ventas, consultas, diagnósticos, y previa evaluación general del estado de las personas.

Cuarto de evaluación: Aquí se realizan las actividades más complejas de las evaluaciones, la cuales requieren el uso de equipo.

Almacén: Lugar donde se conservan los productos y materiales.

Servicios higiénicos: Se ubica generalmente por separado para el personal y para los clientes.

Acondicionamiento eléctrico: Es de suma importancia que esta tarea se realice de forma adecuada y con mucha precaución.

Iluminación: Se considera más apropiada la luz natural pero generalmente es necesario incorporar luz artificial para conseguir una mejor iluminación.

Ventilación y temperatura: Lo adecuado es conseguir una temperatura ambiente en torno a los 20° C para la conservación de los medicamentos en un buen estado.

2.3. Marco conceptual

MYPE: Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Sunat, 2017).

Calidad: Es la excelencia en la creación de las cosas en su procedencia y la fabricación, describiendo todo lo bueno y en este sentido toda calidad definitivamente es un desempeño bueno y positivo (Zabala, 2015).

Gestión de calidad: Para ESAN (2018): “Un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad. Éste es requerido en todas las áreas de actividad comercial, independientemente del tamaño de la institución” (párr. 3).

Proceso. “Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado”. (Universidad de Jaén, s.f., p. 1).

Calidad del servicio: Es la actitud del cliente respecto a la calidad de servicio cambia a medida a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida, se percibirá de forma deferente según el cliente. (Horovitz, 1991).

Ciclo de Deming: Herramienta de mejora continua, cuya función principal es poder lograr a ser competitivo a las empresas mediante la aplicación del Ciclo de Deming (Hernández y Pulido, 2013).

Competitividad: Es la capacidad que tiene una empresa para sostenerse e incrementar la participación en cada mercado ya sea nacional o internacional, teniendo en cuenta que cada organización conlleve a la mejora de la calidad de vida de los pobladores, para lograrlo debe amentar la productividad como una vía sólida y directa (Porter, 1990).

Eficiencia: Es el cumplimiento de los objetivos utilizando los recursos disponibles al mínimo costo y con la alta calidad, asimismo, es obtener mayores resultados realizando una inversión mínima (Chiavenato, 2005).

Kaizen: Significa mejoramiento progresivo que involucra a todos tanto a gerentes como a trabajadores, asimismo, supone que la vida personal, familiar, social y de trabajo merece ser mejorada de manera constante. (Imai, 2001)

Productividad: Es obtener resultados maximos con el minimo posible recurso para producir bienes y servicios, cumpliendo con la cantidad proyectada en el menor tiempo y con la calidad requerida (Chiavenato, 2005).

III. HIPÓTISIS

"La Gestión de Calidad influye significativamente en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7-13, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016"

Identificación de las Variables

De la hipótesis general

Variable independiente: Gestión de calidad

Variable dependiente: Beneficios

El presente trabajo es un estudio explicativo – descriptivo que pretende estudiar como la variable independiente (causa) afecta o influye en la otra variable de estudio como es la variable dependiente (efecto), de tal manera que nos permita estudiar la causalidad de una variable (gestión de calidad) sobre la otra (beneficios).

IV. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la investigación

Para realizar esta investigación se empleó un diseño no experimental – transversal.

Fue no experimental porque no se manipuló las variables cuando se procesó los resultados. De acuerdo a Gómez (2006), “Se podría definir como la investigación que se realiza sin variar deliberadamente las variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.100).

Fue transversal porque la información se recogió en un solo momento mediante un cuestionario. Para Romero (2014), se presenta cuando “se analiza un tema y un problema durante un período de tiempo” (p. 75).

El tipo de investigación

Fue cuantitativo porque para su procesamiento se empleó técnicas estadísticas. Sobre este tema Gómez (2006), menciona que “en el caso del enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su diseño para analizar la certeza de las hipótesis formuladas. En el caso del enfoque cualitativo, se puede o no preconcebir un diseño de investigación, aunque es recomendable hacerlo” (p. 85).

El nivel de la investigación

Fue descriptivo porque sólo registró lo que se encontró cuando se recabó la información. Al respecto Díaz (2009), “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 180).

2.2 Población y muestra

Población / Universo

Estuvo conformada por 10 boticas del área de estudio. Para Malhotra (2004), “es el total de todos los elementos que comparten algún conjunto de características comunes y que comprenden el universo del propósito del problema de investigación de mercados” (p. 314).

Muestra

La muestra estuvo conformada por 10 MYPES del sector comercio - rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016. De acuerdo a Malhotra (2004), “el tamaño de la muestra se refiere al número de elementos que se incluirán en el estudio” (p. 318).

2.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Edwards Deming, citado por Escobar (2010, pp.78-79) menciona que a través de la gestión de calidad se busca que exista una relación entre el hombre y los procesos, mejorando los estándares, generando así la mejora continua en los procesos que se establezcan, proponiendo así el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar),	Planificar	Se define los objetivos, metas, visión que se quiere lograr, la forma, la manera de cómo se van a lograr, viendo así mismo el tiempo a emplear, los recursos a utilizar, haciéndose el listado de las actividades que realizara cada persona de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de una visión y objetivos. • Tiempo a emplear. • Listado de actividades. • Recursos organizacionales a emplear. • Estrategias. 	Likert
		Hacer	Consiste en desarrollar todas las actividades que se planearon, es decir se hace todas las actividades para lograr el objetivo inicialmente planteado básicamente es la etapa de la ejecución del plan.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actividades. 	
		Verificar	Es la etapa donde se va evaluar los resultados de las actividades que se ejecutaron y así mismo identificar los problemas que se generan el no cumplimiento de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de resultados • Identificación de problemas. 	
		Actuar	Es la etapa donde se realizan las medidas correctivas a los problemas encontrados; buscando soluciones, mejorando las actividades para lograr los objetivos planteados inicialmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas correctivas a los problemas. • Buscar soluciones. 	

Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable beneficios de las micro y pequeñas empresas.

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Beneficios de las MYPES	Los beneficios de una gestión de calidad consiste en “obtener los objetivos deseados, añadir valor a sus productos y servicios viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencien en su sector” (Montes, 2012, p. 1).	Disminución de reclamos y/o devoluciones	Las empresas mejoran sus procesos reduciendo los reclamos y/o devoluciones	Nº de empresas que perciben que reducirán las devoluciones	Likert
		Mejora de control de procesos	Conjunto de empresas que mejoran el control de calidad mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	Nº de empresas que perciben que mejorarán el control de procesos	
		Aumento de la cuota de mercado	Conjunto de empresas que aumentan la cuota de mercado mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	Nº de empresas que perciben que aumentarán la cuota de mercado	
		Menores costos	Conjunto de empresas que obtienen mejores costos mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	Nº de empresas que perciben que obtendrán menores costos	
		Satisfacción de expectativas del cliente	Conjunto de empresas que logran satisfacer las expectativas del cliente mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	Nº de empresas que perciben que satisfarán las expectativas del cliente	
		Moral elevada	Conjunto de empresas que mejoran la moral de los empleados mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	Nº de empresas que perciben que mejorarán la moral del empleado	

Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se ha empleado en este estudio es la encuesta. Como lo señala Hurtado (2000), “las técnicas de recolección de datos, son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación”.

Instrumento

El instrumento que se empleó para recoger la información es el cuestionario que contiene preguntas cerradas relacionadas a las variables de estudio. De acuerdo a Gómez (2006), un cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 125).

2.5 Plan de análisis

Para el plan de análisis se tendrá en cuenta los siguientes pasos.

- a. Se recabó la información de las boticas de Canto Grande en el área de estudio.
- b. Se clasificó las encuestas para el procesamiento.
- c. Se empleó el programa Excel para tabular las encuestas.
- d. Se procesó la información por medio del programa estadístico SPSS -24
- e. Se hizo las tablas y gráficos para su análisis.
- f. Se analizó los resultados y hacer las comparaciones con los antecedentes citados.

2.6. Matriz de consistencia

Tabla 3. *Matriz de consistencia.*

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Hipótesis	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>Pregunta general:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, de la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.</p> <p>Objetivo específico 1:</p> <p>Determinar las características de los emprendedores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.</p> <p>Objetivo específico 2:</p> <p>Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.</p> <p>Objetivo específico 3:</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.</p> <p>Objetivo específico 4:</p> <p>Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Beneficios de las MYPES</p>	<p>"La Gestión de Calidad influye significativamente en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7-13, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016"</p>	<p>Población:</p> <p>10 MYPES</p> <p>Muestra:</p> <p>10 MYPES</p>	<p>Diseño:</p> <p>- No experimental - Transversal</p> <p>El tipo de investigación:</p> <p>-Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>-Descriptivo</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

2.7. Principios éticos

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación se explican los principios de ética.

Protección a las personas. Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentren en una situación de vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia. Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

Integridad científica. El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera

correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

Consentimiento informado y expreso. La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Sobre las características de los emprendedores

Tabla 1. *Edad de los emprendedores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
20 a 30 años	3	30.0%	30.0%	30.0%
31 a 40 años	5	50.0%	50.0%	80.0%
Más de 41 años	2	20.0%	20.0%	100.0%
Total	10	100.0%	100.0%	

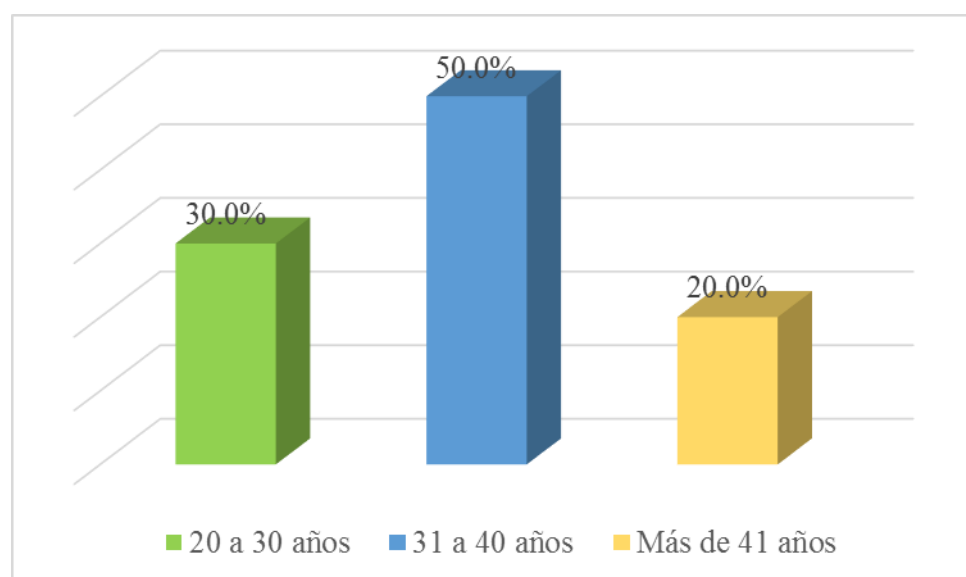


Figura 1. *Edad de los emprendedores.*

Interpretación.

El 50.0% de los emprendedores tienen una edad de 31 a 40 años, mientras que 30.0% tienen de 20 a 30 años, y el 20.0% restante tienen más de 41 años de edad.

Tabla 2. Género de los emprendedores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	1	10.0%	10.0%
	Masculino	9	90.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

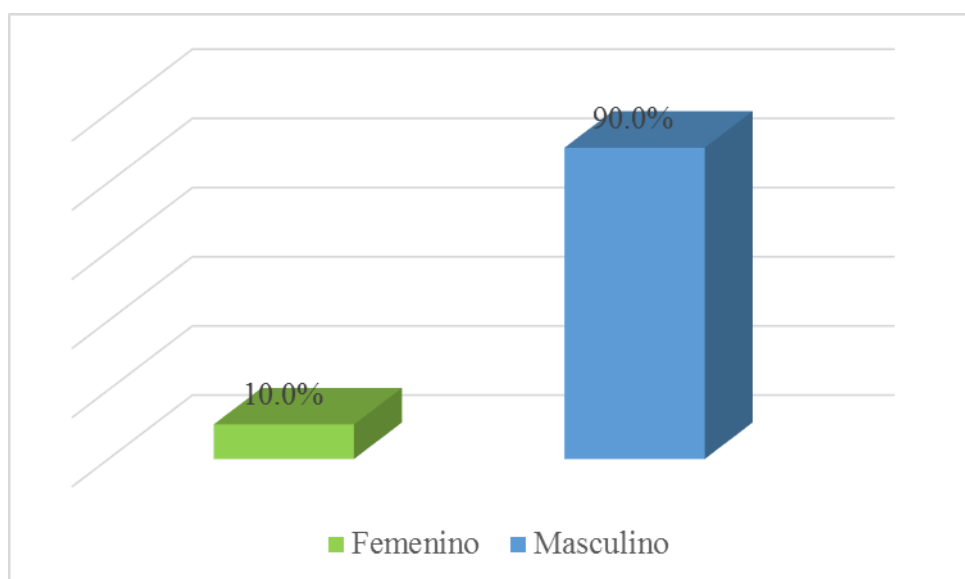


Figura 2. Género de los emprendedores.

Interpretación.

El 90.0% de los emprendedores son de género masculino mientras que el 10.0% restantes de género femenino.

Tabla 3. *Grado de instrucción de los emprendedores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnica	6	60.0%	60.0%	60.0%
	Universitaria	4	40.0%	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

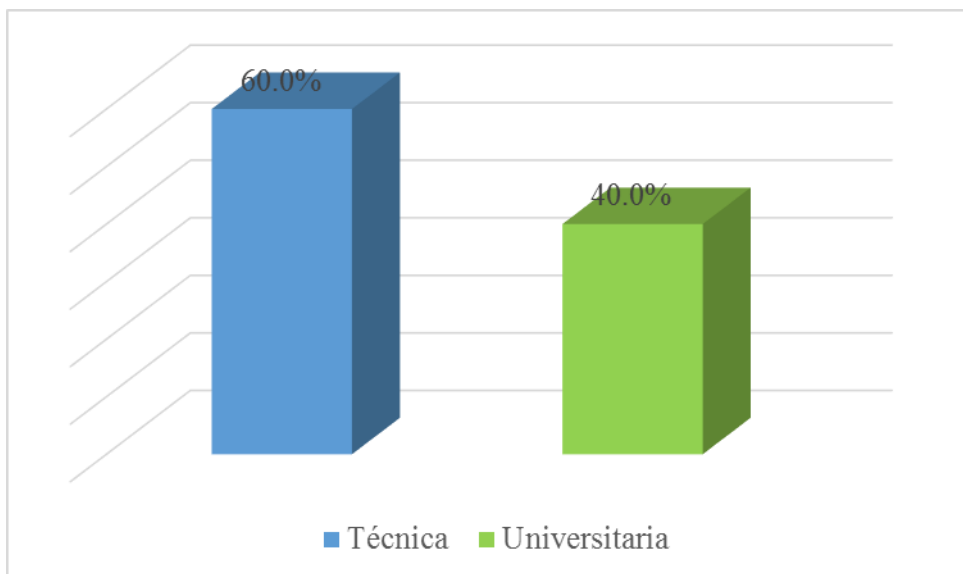


Figura 3. *Grado de instrucción de los emprendedores.*

Interpretación.

El 60.0% de los emprendedores cuentan con un grado de instrucción técnica mientras que el 40.0% tiene una instrucción universitaria.

Tabla 4. *Cargo del emprendedor.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Dueño	2	20.0%	20.0%	20.0%
Administrador	8	80.0%	80.0%	100.0%
Total	10	100.0%	100.0%	

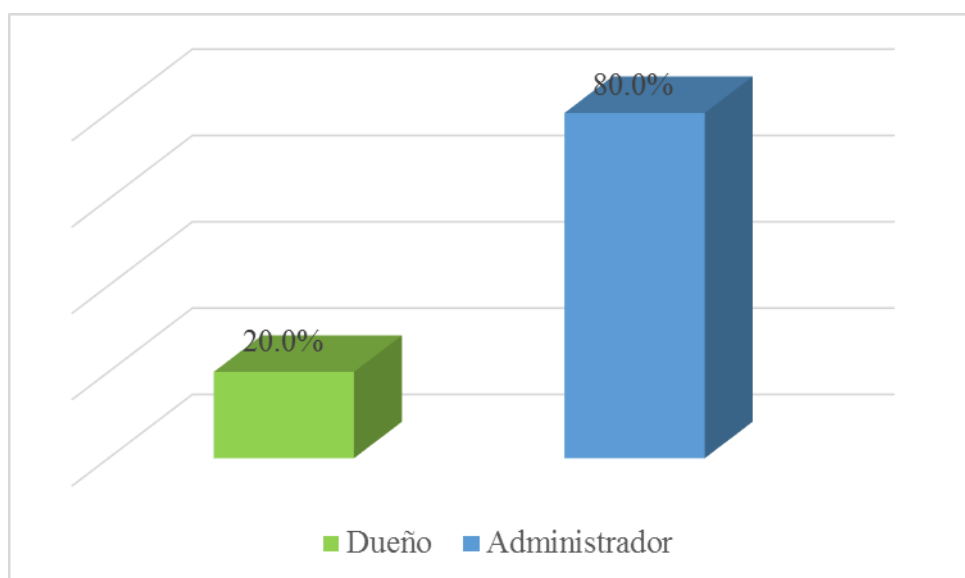


Figura 4. *Cargo del empresario.*

Interpretación.

El 80.0% de los emprendedores son los administradores, mientras que el 20.0% son dueños.

Sobre las características de las MYPES

Tabla 5. *Años en el mercado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 10 años	7	70.0%	70.0%
	11 a 20 años	3	30.0%	100,0%
	Total	10	100.0%	100.0%

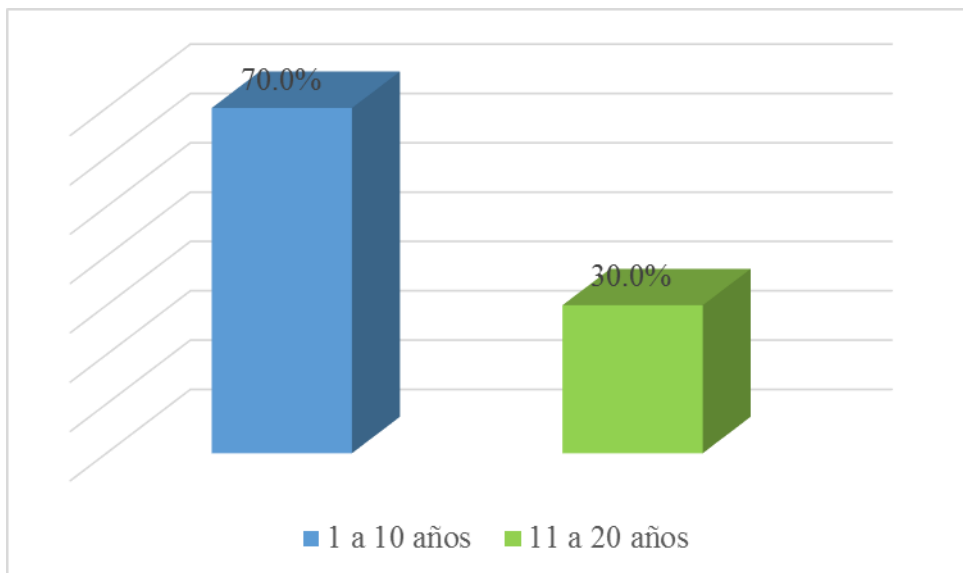


Figura 5. *Años en el mercado.*

Interpretación.

El 70.0% de las MYPES tienen entre 1 a diez años en el mercado y el 30.0% restante de la totalidad del porcentaje tiene de 11 a 20 años en él.

Tabla 6. *Formalización de las MYPES.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	100.0%	100.0%	100.0%

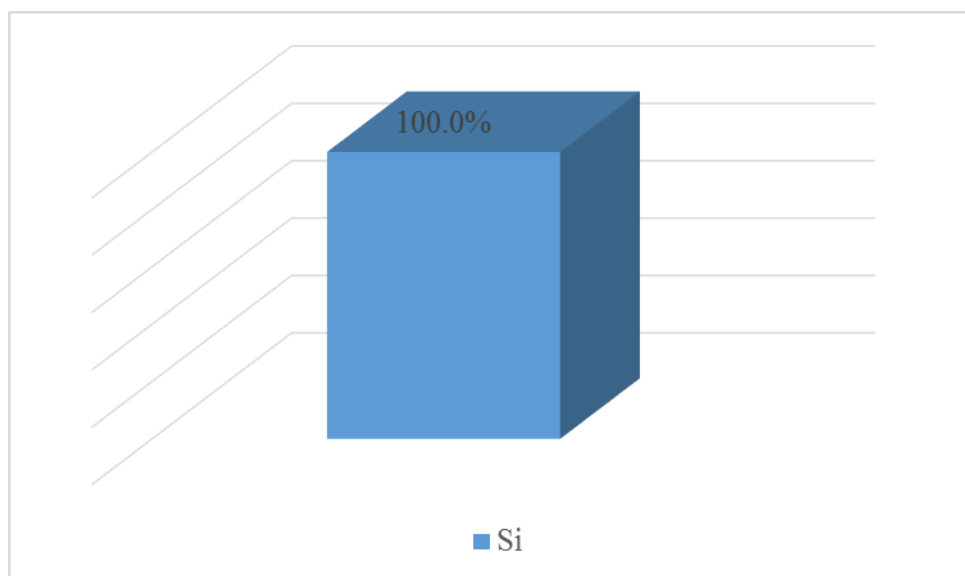


Figura 6. *Formalización de las MYPES.*

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES están formalizadas

Tabla 7. Trabajadores de las MYPES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	10	100.0%	100.0%	100.0%

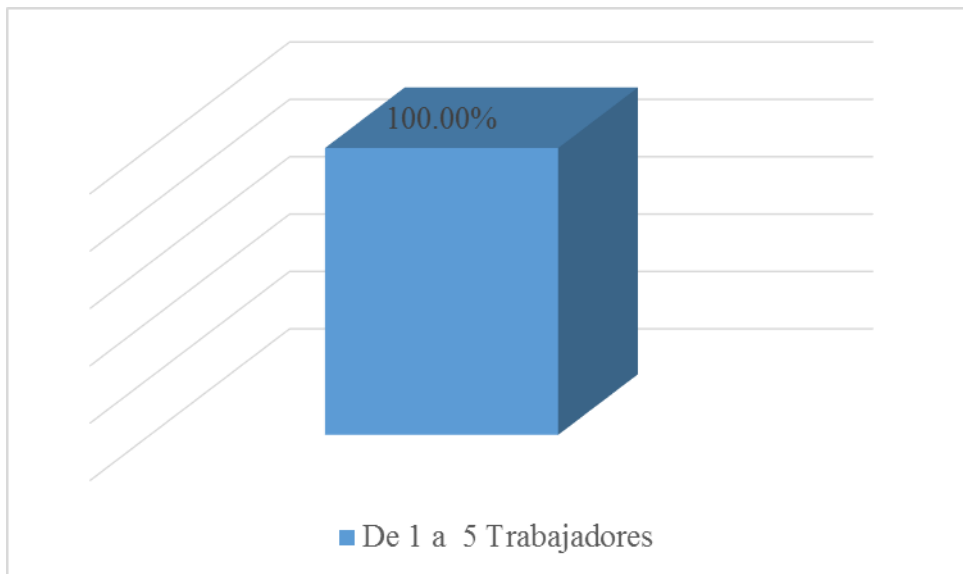


Figura 7. Trabajadores de las MYPES.

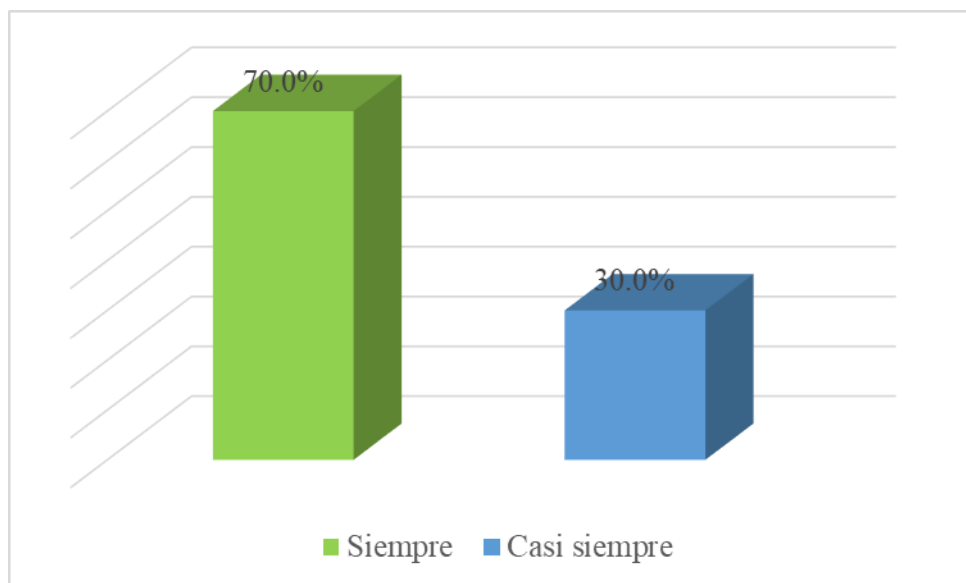
Interpretación.

El 100.0% de las MYPES cuentan con un personal comprendido entre 1 a 5 trabajadores por empresa.

Sobre la gestión de calidad de las MYPES

Tabla 8. *Definición de visión y objetivos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	70.0%	70.0%
	Casi siempre	3	30.0%	100,0%
	Total	10	100.0%	



8. *Definición de visión y objetivos.*

Interpretación.

El 70.0% de las MYPES tienen siempre definido su visión y objetivos, por otro lado solo el 30.0% casi siempre.

Tabla 9. Tiempo empleado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Más de 2horas	7	70.0%	70.0%
	Menos de dos horas	3	30.0%	100,0%
	Total	10	100.0%	100.0%

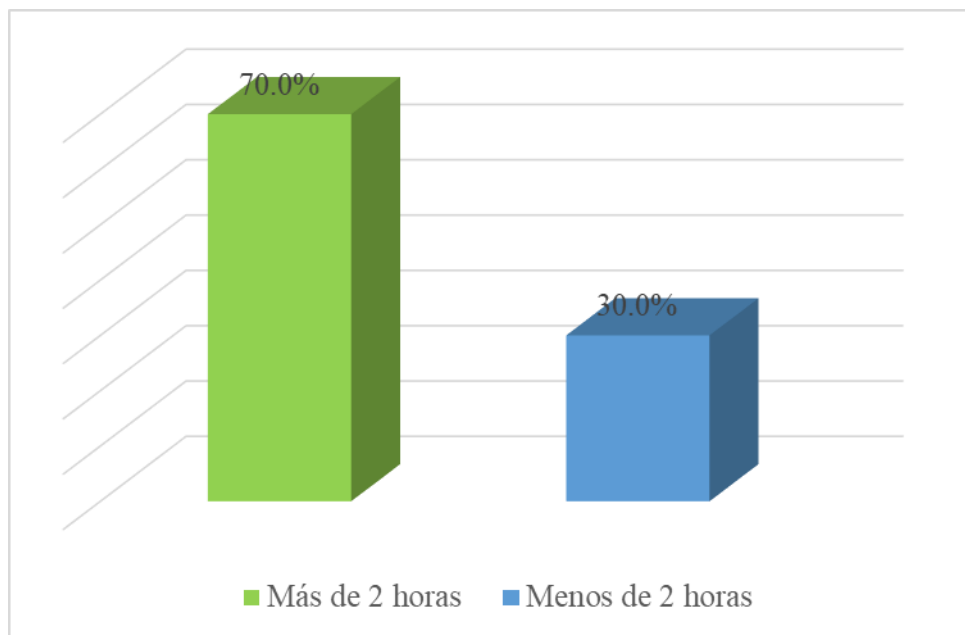


Figura 9. Tiempo empleado.

Interpretación.

El 70.0% de las MYPES utiliza más de dos horas para poder planificar sus actividades de trabajo y solo el 30 % menos de dos horas.

Tabla 10. Listado de actividades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	20.0%	20.0%
	Casi siempre	5	50.0%	70.0%
	Algunas veces	3	30.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

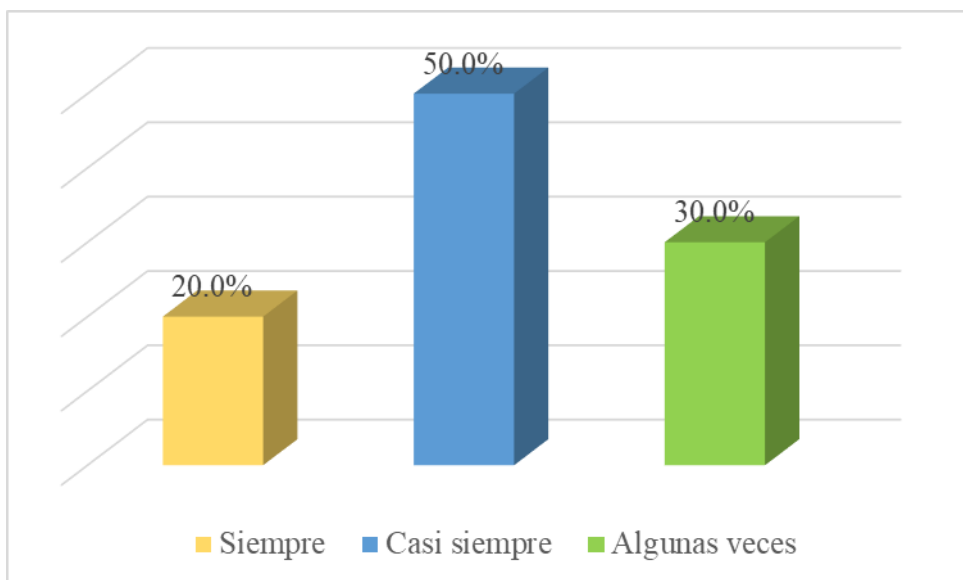


Figura 10. Listado de actividades.

Interpretación.

El 50.0% de los emprendedores respondió que casi siempre hace un listado de sus actividades, el 30.0% que algunas veces y el 20.0% siempre.

Tabla 11. Recursos organizacionales a emplear

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	40.0%	40.0%	40.0%
Casi siempre	1	10.0%	10.0%	50.0%
Algunas veces	5	50.0%	50.0%	100.0%
Total	10	100.0%	100.0%	

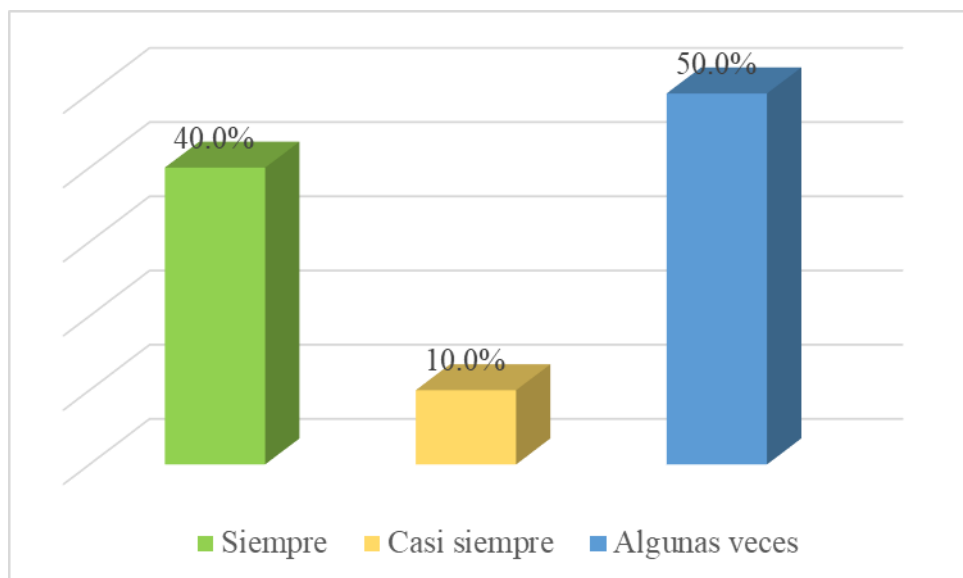


Figura 11. Recursos organizacionales a emplear

Interpretación.

El 50.0% de los emprendedores respondió que algunas veces emplean recursos organizacionales a emplear, el 40.0% es siempre casi siempre y el 10.0% casi siempre.

Tabla 12. *Estrategias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre	3	30.0%	30.0%	30.0%
Algunas veces	7	70.0%	70.0%	100.0%
Total	10	100.0%	100.0%	

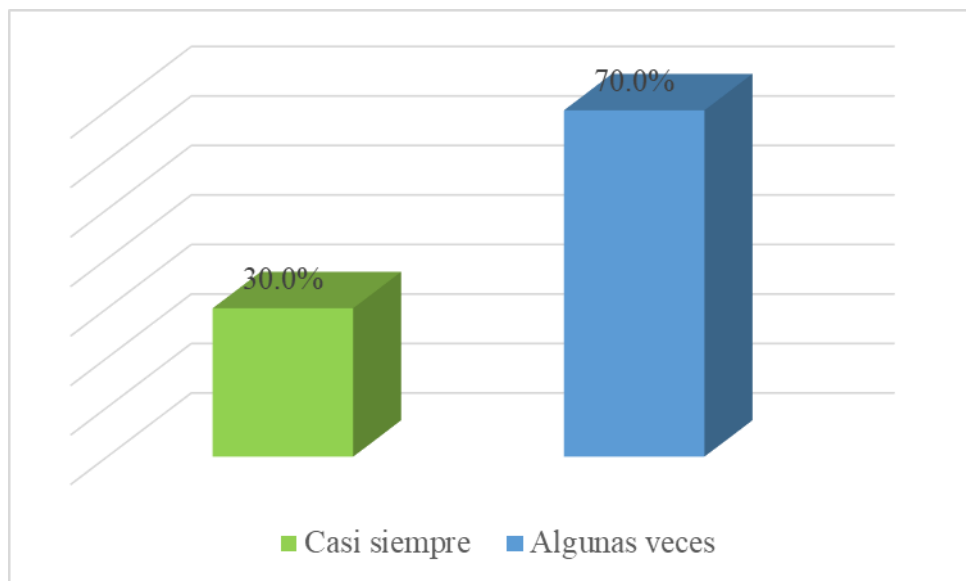


Figura 12. *Estrategias*

Interpretación.

El 70.0% de las respuestas obtenidas de los encuestados con respecto a las estrategias es 30.0% algunas veces y el 70.0% casi siempre.

Tabla 13. *Desarrollo de actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Siempre	2	20.0%	20.0%
	Casi siempre	4	40.0%	60.0%
	Algunas veces	4	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

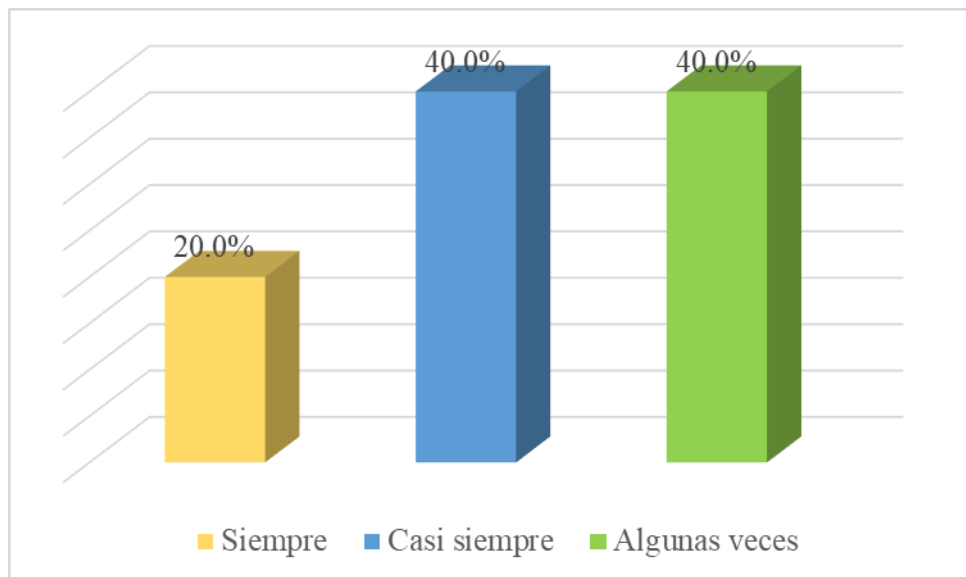


Figura 13. *Desarrollo de actividades*

Interpretación.

El 40.0% de las MYPE brindan casi siempre desarrolla sus actividades, el 40.0% casi siempre y el 20.0% algunas veces.

Tabla 14. Evaluación de los resultados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	30.0%	30.0%
	Casi siempre	3	30.0%	60.0%
	Algunas veces	4	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

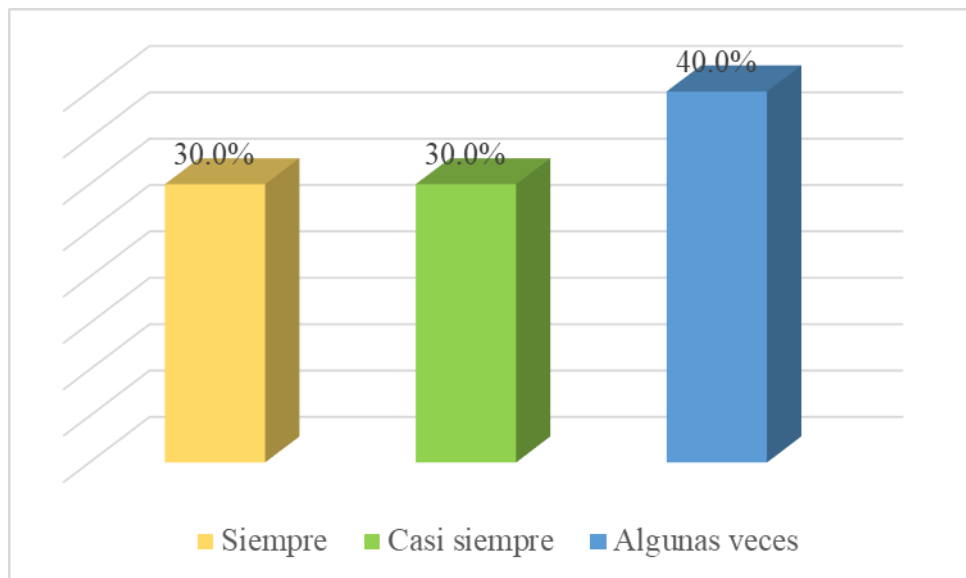


Figura 14. Evaluación de los resultados.

Interpretación.

El 40.0% realiza algunas veces una evaluación de los resultados, el 30.0% casi siempre y el 30.0% siempre.

Tabla 15. *Identificación de problemas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	40.0%	40.0%
	Algunas veces	4	40.0%	80.0%
	Muy pocas veces	2	20.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

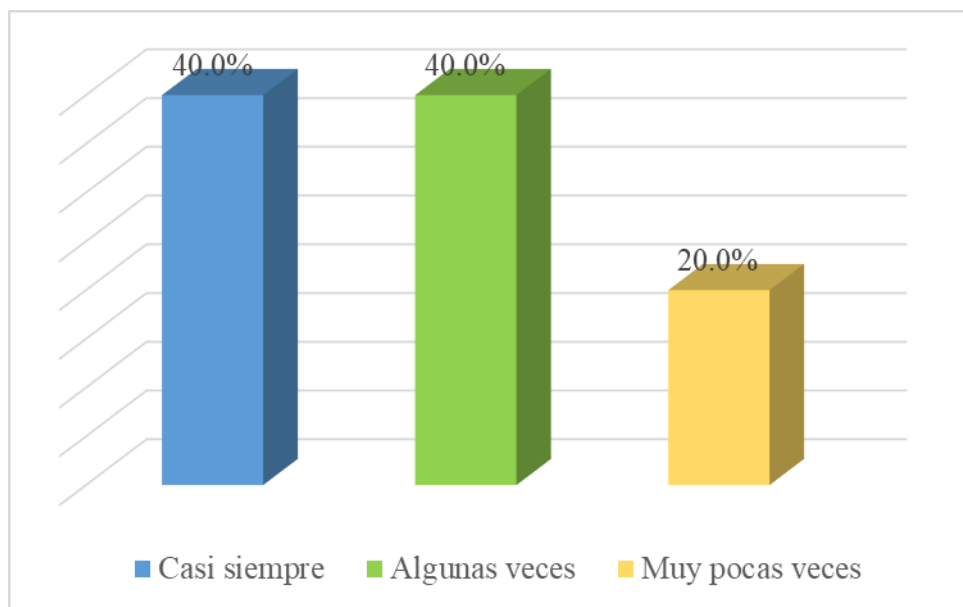


Figura 15. *Identificación de problemas*

Interpretación.

El 40.0% identifican los problemas casi siempre en la MYPE, 40.0% algunas veces y 20.0% muy pocas veces.

Tabla 16. Medidas correctivas a los problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	10.0%	10.0%	10.0%
Casi siempre	3	30.0%	30.0%	40.0%
Válido Algunas veces	4	40.0%	40.0%	80.0%
Muy pocas veces	2	20.0%	20.0%	100.0%
Total	10	100.0%	100.0%	

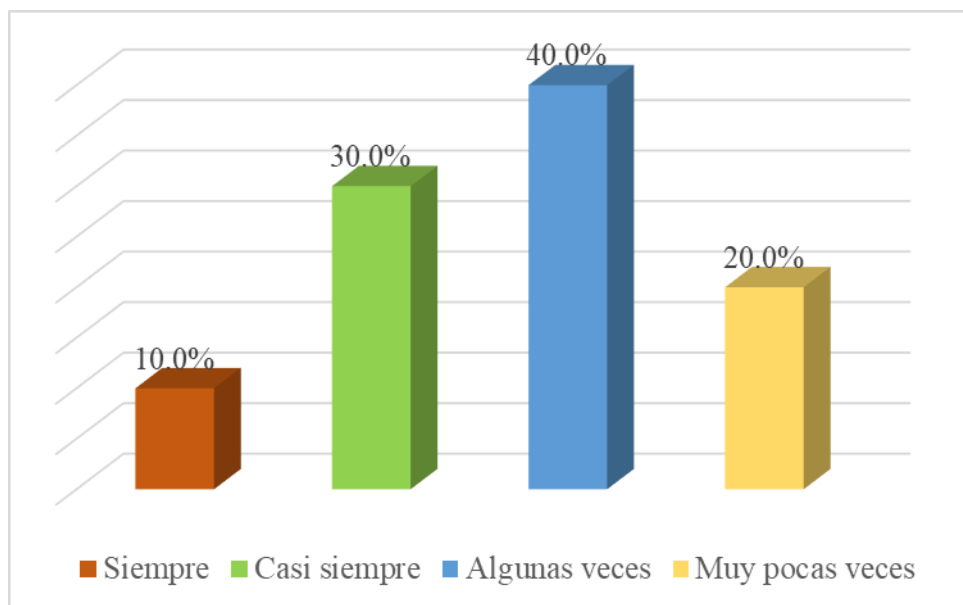


Figura 16. Medidas correctivas a los problemas.

Interpretación.

El 40.0% las MYPES algunas veces establecen medidas correctivas a los problemas, el 30.0% casi siempre, el 20.0% muy pocas veces y el 10.0% siempre.

Tabla 17. *Soluciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Siempre	3	30.0%	30.0%	30.0%
Casi siempre	4	40.0%	40.0%	70.0%
Algunas veces	3	30.0%	30.0%	100.0%
Total	10	100.0%	100.0%	

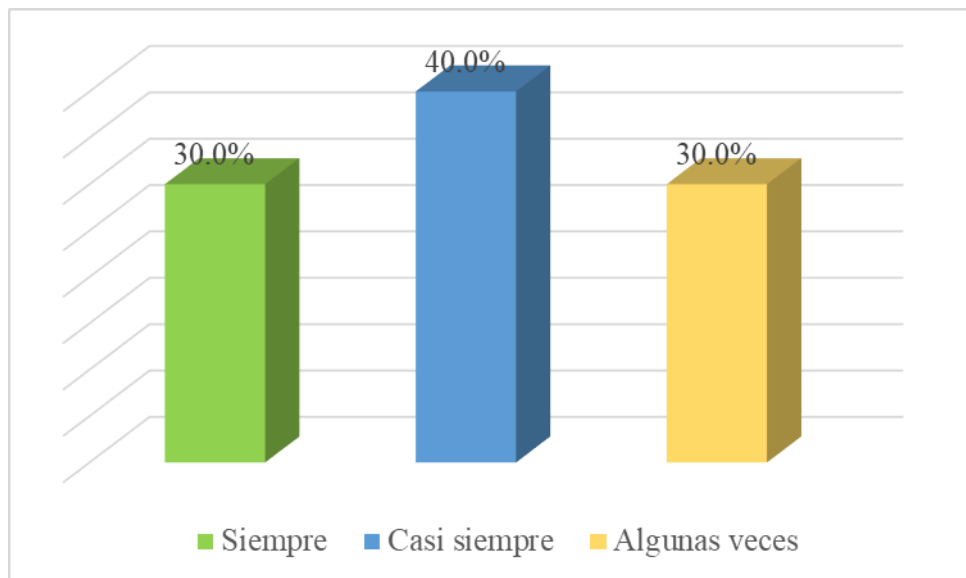


Figura 17. *Soluciones.*

Interpretación.

El 40.0% soluciona problemas casi siempre en las MYPES, el 30.0% algunas veces y el otro 30.0% siempre.

Sobre los beneficios de las MYPES con la aplicación de la gestión de calidad

Tabla 18. *Disminución de reclamos y devoluciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	20.0%	20.0%
	Algunas veces	4	40.0%	60.0%
	Muy pocas veces	4	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

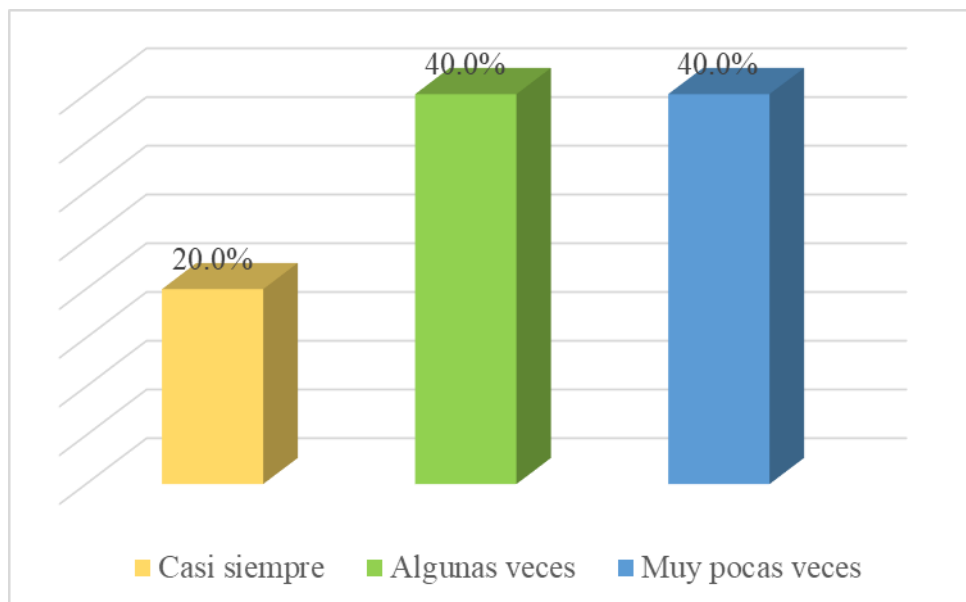


Figura 18. *Disminución de reclamos y devoluciones.*

Interpretación.

El 40.0% muy pocas veces perciben que no obtendrán como beneficio la disminución de reclamos y devoluciones, el 40.0% algunas veces y el 20.0% casi siempre.

Tabla 19. *Mejora del control de procesos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	60.0%	60.0%
	Algunas veces	2	20.0%	80.0%
	Muy pocas veces	2	20.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

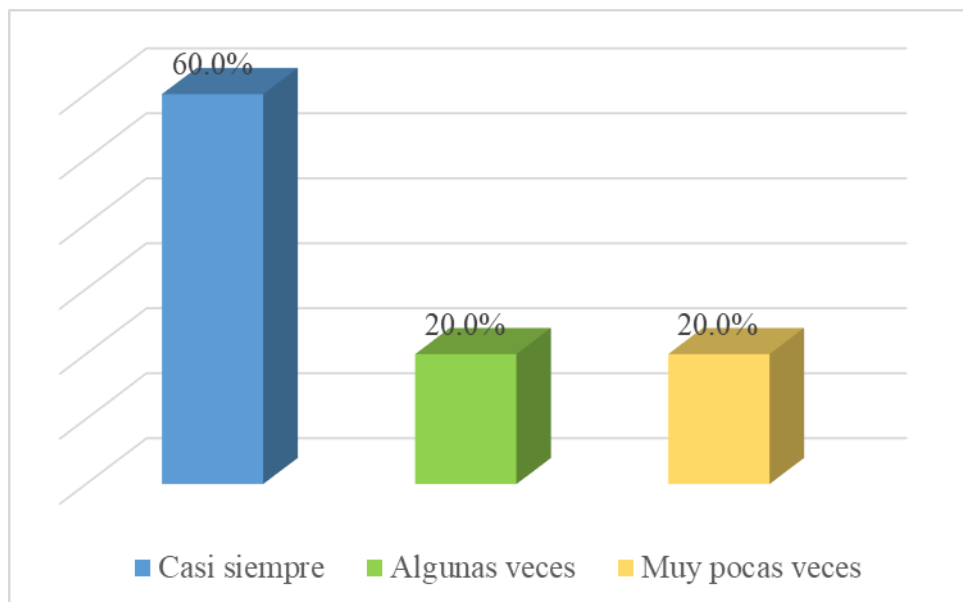


Figura 19. *Mejora del control de procesos*

Interpretación.

El 60.0% casi siempre percibe que obtendrá como beneficio la mejora de control de procesos, el 20.0% algunas veces y el otro 20.0% muy pocas veces.

Tabla 20. *Aumento de la cuota de mercado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	20.0%	20.0%
	Algunas veces	4	40.0%	60.0%
	Muy pocas veces	4	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

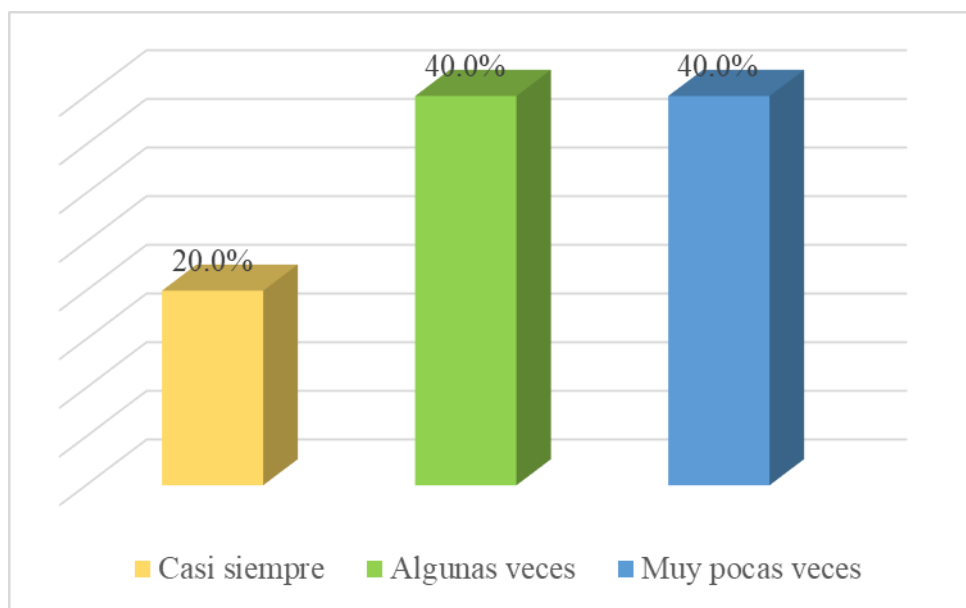


Figura 20. *Aumento de la cuota de mercado.*

Interpretación.

El 40.0% percibe que obtendrá algunas veces como beneficio de la aplicación de gestión de calidad el aumento de la cuota de mercado, el 40.0% Muy pocas veces y el 20.0% casi siempre.

Tabla 21. *Menores costos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	20.0%	20.0%
	Algunas veces	6	60.0%	80.0%
	Muy pocas veces	2	20.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

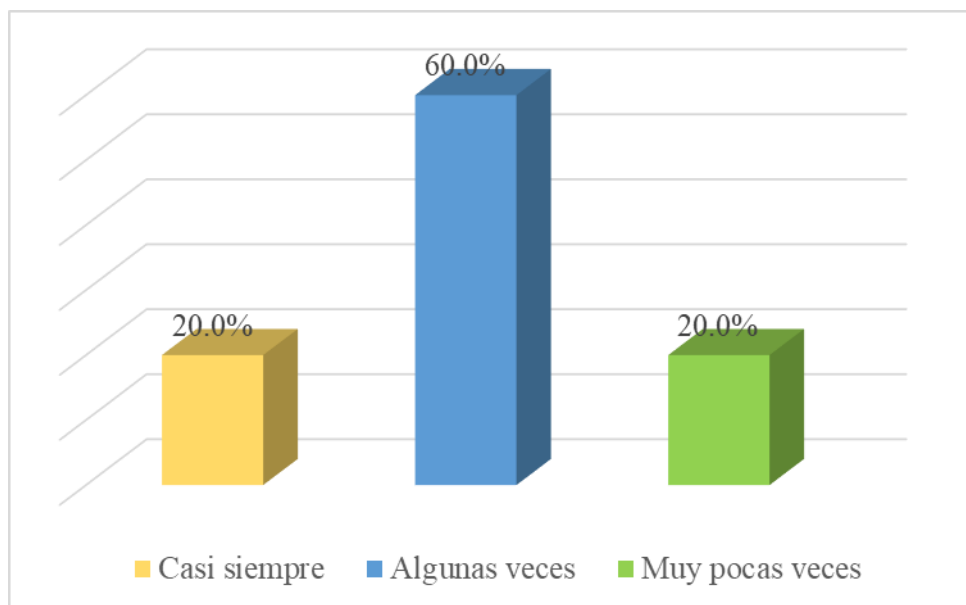


Figura 21. *Menores costos.*

Interpretación.

El 60.0% considera que algunas veces obtendrá beneficios de menores costos, el 20.0% muy pocas veces y el 20.0% restante casi siempre.

Tabla 22. *Satisfacción de las expectativas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	60.0%	60.0%
	Algunas veces	4	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	

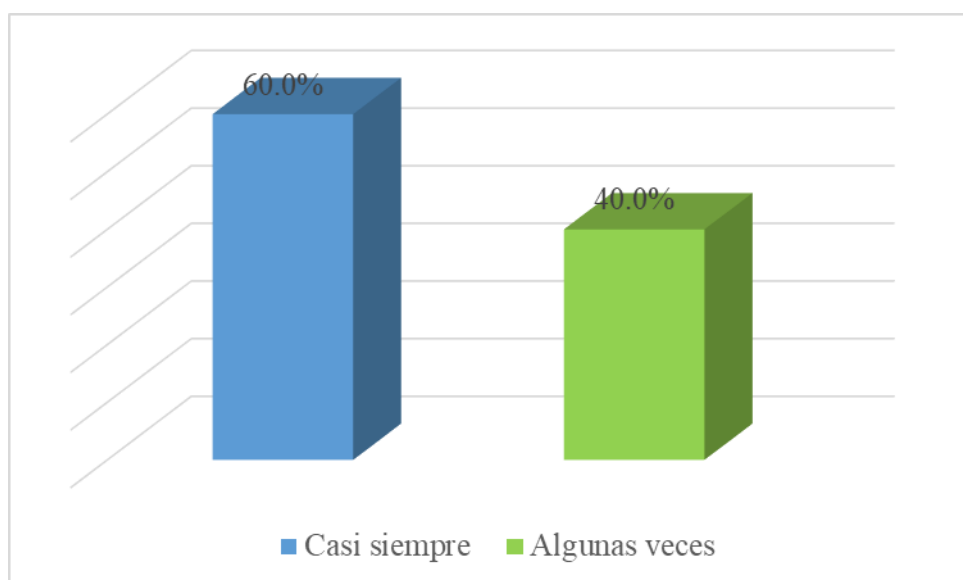


Figura 22. *Satisfacción de las expectativas*

Interpretación.

El 60.0% de las MYPES considera que obtendrá beneficio de satisfacción de las expectativas del cliente y 40.0% solo algunas veces.

Tabla 23. *Moral elevada*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi siempre	5	50.0%	50.0%
	Algunas veces	5	50.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%

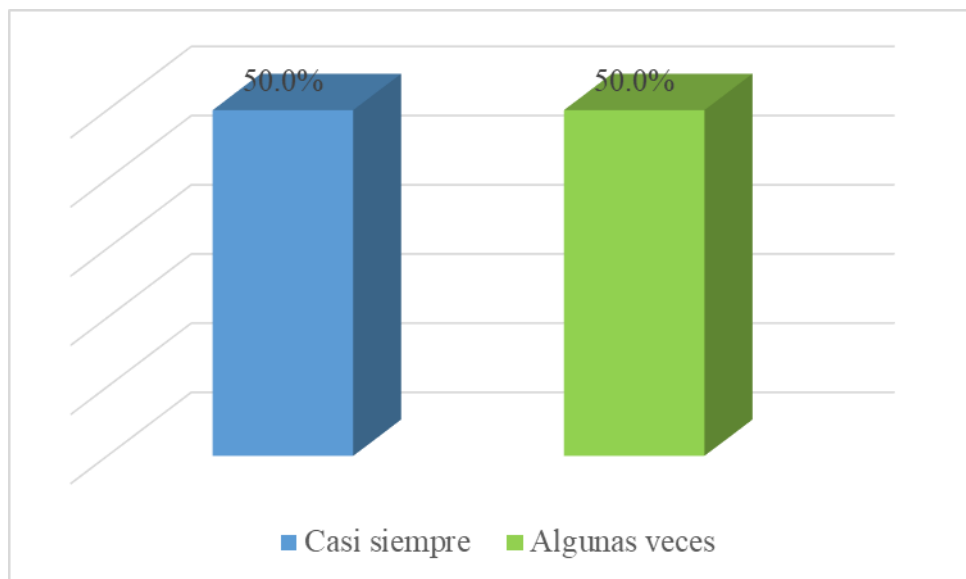


Figura 23. *Moral elevada.*

Interpretación.

El 50.0% casi siempre considera que obtendrá como beneficio una moral elevada de sus empleados y el 50.0% algunas veces.

Contrastación de hipótesis:

Tabla 24. *Relación de la dimensión Planificar con beneficios*

			Eficiencia_
Rho de Spearman	Hacer	Coeficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
	Verificar	Coeficiente de correlación	,457**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
	Actuar L	Coeficiente de correlación	,609**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 25. *Relación de la dimensión de hacer con beneficios*

			Efectividad_
Rho de Spearman	Planificar	Coeficiente de correlación	,450**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
	Verificar	Coeficiente de correlación	,229*
		Sig. (bilateral)	,028
		N	92
	Actuar L	Coeficiente de correlación	,617**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 26. *Relación de la dimensión de verificar con beneficios*

			Eficacia_
Rho de Spearman	Planificar	Coeficiente de correlación	,449**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
	Hacer	Coeficiente de correlación	,295**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	92
	Actuar_L	Coeficiente de correlación	,695**

	Sig. (bilateral)	,000
	N	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 27. *Relación de la dimensión actuar con beneficios*

		Eficiencia_	
Rho de Spearman	Planificar	Coeficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
	Hacer	Coeficiente de correlación	,457**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
	Verificar_L	Coeficiente de correlación	,609**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 27

Tabla cruzada de la relación entre gestión de calidad y beneficios

		Beneficios ^a			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión de calidad a	Bajo	Recuento	9	1	2	4
	Medio	Recuento	3	156	198	119
	Alto	Recuento	0	41	418	153
Total		Recuento	4	66	206	92

Los porcentajes y los totales se basan en las respuestas de los encuestados considerando los indicadores de cada una de las dimensiones de las variables.

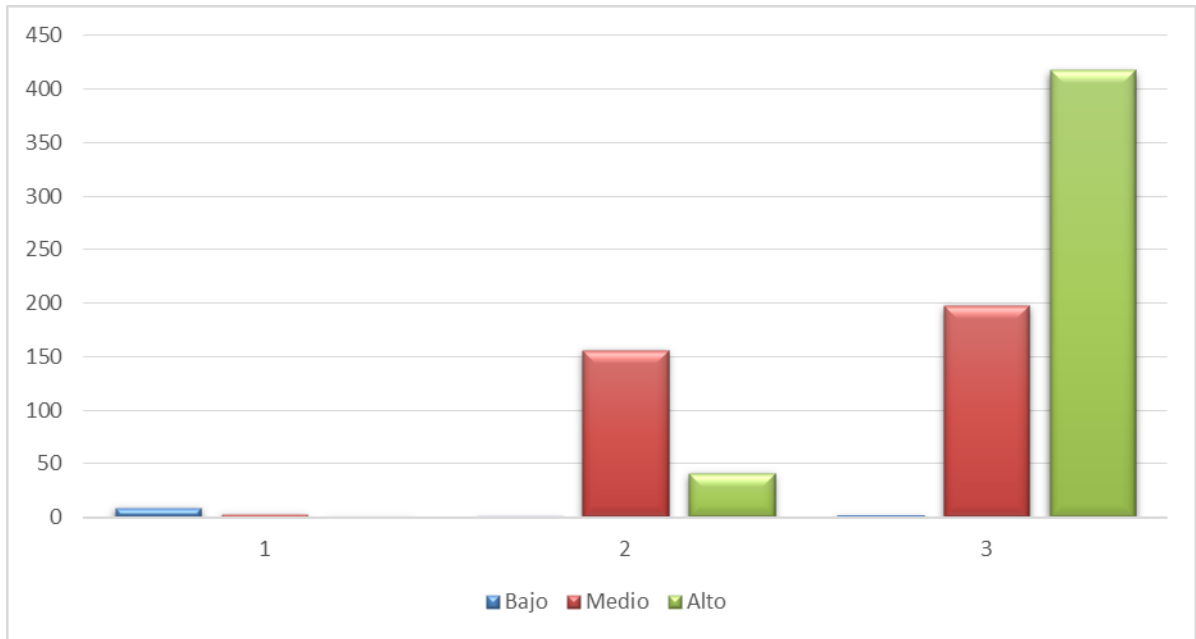


Figura 26. *Relación entre gestión de calidad y beneficios*

2.8 Análisis de los resultados

Sobre las características de los emprendedores

La mayoría de los emprendedores tienen entre 31 a 40 años de edad, ello supone que son personas con experiencia en lo que hacen y posiblemente tengan carga familiar, aspecto que les hace más responsables para poder asumir retos que les pueda poner el mismo emprendimiento.

El 90.0% de los empresarios es de género masculino, ello demuestra que la mayor parte de empresarios en este rubro tienen tendencia a ser profesionales en el rubro de farmacia o químicos farmacéuticos. Pero ello no quiere decir que las mujeres no tengan esa tendencia o no puedan hacerlo, simplemente es el hecho de que es coincidencia de que en esta parte del distrito casi la totalidad sean varones.

La mayoría de los empresarios tienen educación técnica, ello implica que tienen una profesión acorde a lo que están haciendo actualmente, es decir podrían ser técnicos farmacéuticos o una carrera afín que les permita desenvolverse en su negocio.

El 80.0% de los encuestados eran administradores del negocio, ello quiere decir que casi todas las boticas están siendo administrados por otro personal diferente al que dirige la organización. En tal sentido, estas personas tienen como profesión de químico farmacéutico para poder regentar un negocio de este rubro.

Sobre las características de las MYPES

El 70.0% de las empresas tienen entre 1 a 10 años en el mercado, ello demuestra que en el tiempo han sabido ser sostenibles, pues en la actualidad de acuerdo a Ruiz (2018), el 50% de las micro empresas desaparece del mercado en los primeros tres años. Por lo que se infiere que estas boticas se han podido sostener en un mercado que es de por sí altamente competitivo.

En cuanto a la formalización de las empresas, se registró que la totalidad de ellas esta formalizada. Aquí es necesario mencionar que la formalización tiene 5 niveles: tributario, municipal, laboral, tipo de constitución y ante Digemid. Por la respuesta obtenida del encuestado por lo menos en 4 de las 5 tipos de formalización las boticas de este estudio se encuentran formalizadas.

La totalidad de las MYPES tienen entre 1 a 5 trabajadores, ello se debe a que en estas boticas que realizan labores en espacio pequeños alrededor de 40 metros cuadrados, donde tienen que colocar anaqueles y almacén de medicinas, no podrían

tener espacio para más de 2 trabajadores. A parte de ello para este rubro no se requiere de mucho personal.

Sobre el las características de la gestión de calidad de las MYPES.

El 70.0% de las empresas define su visión y objetivos, ello demuestra que si realizan la función de planificación, pues en la actualidad de acuerdo a Ruiz (2018), el 50% de las micro empresas desaparece del mercado en los primeros tres años. Por lo que se infiere que estas boticas se han podido sostener producto de una buena planificación de sus dueños.

En cuanto al tiempo empleado la mayoría de empresarios emplea más de dos horas para poder planificar sus trabajos y esto lo hacen solos, por otro lado solo el 30 % de los encuestados trabaja solo menos de dos horas para poder planificar el trabajo de la MYPE, ello quizás por el tamaño de la empresa.

La totalidad de las MYPES que solo hacen un listado de actividades es de un 20 %, lo que indica que se sigue trabajando en la informalidad por voluntad propia de los empresarios dueños de esas MYPES, además solo un 20% señala que algunas veces hace un listado de actividades para la realización de su trabajo.

La mayoría de las MYPES algunas veces emplea recursos organizacionales con un resultado del 50 %, casi siempre en un 40 %, esto significa que las personas que dirigen las MYPES todavía no saben utilizar sus recursos de una manera correcta o eficiente que le permita eliminar desperdicios y que no perjudique a largo plazo a la MYPE con sobre costos. La mayoría de las boticas considera que conoce las necesidades del cliente. En este tipo de rubro de negocio se refiere que las boticas y otros establecimientos relacionados a la salud del

paciente, deben tener claro qué tipo de enfermedades son las más frecuentes y según ello estar preparados en la venta de productos que combatan esas enfermedades frecuentes. López (2014), registra en su investigación que 74% de los clientes encontró el producto que buscaba, esto confirma que las boticas están pendientes que es lo que mayormente buscan los clientes en función de las dolencias más frecuentes.

La totalidad de las boticas afirma en un 70 % que algunas veces emplea estrategias para conducir con éxito la MYPE, pero solo un 30 % casi siempre o con mucha frecuencia, ello nos permite deducir que todavía los empresarios que dirigen las MYPES carecen de estrategias y solo actúan por impulso o experiencia, sin analizar correctamente cual sería lo mejor para sus MYPES. Un resultado parecido reporta Díaz y Lloclla (2019), quienes manifiestan que el 80% agrega que la comunicación entre los trabajadores y jefes es fluida, es decir la información se transmite sin dificultad.

Existe un empate entre casi siempre y algunas veces en cuanto los empresarios desarrollan actividades de trabajo quizás para que las MYPES sean cada vez más competitivas, a ello podemos decir que todavía falta que las MYPES sean competitivas porque no tienen bien definido su proceso además porque muchas veces los clientes no están contentos con el servicio ofrecido, pese a ello las grandes cadenas de farmacias y boticas con la intención de que su capacidad de respuesta al cliente sea rápida. Arrascue y Segura (2016), registra en su investigación que el 78% de los clientes manifiesta que es atendido de forma inmediata.

La evaluación es un punto importante a la hora de evaluar y solo el 40 % evalúa su trabajo y el resultado económico de su empresa, además que más importante puede ser la evaluación que el cliente evalué. López (2014), registra en su investigación que el 50% de los clientes califican a las farmacias de su entorno como muy bueno el servicio que dan. Además la evaluación es importante para poder tomar decisiones en el futuro o para hacer una retroalimentación de nuestro trabajo.

Con respecto a la identificación de problemas podemos decir que casi siempre y algunas veces se imponen con 40% cada uno. Ello se debe a que muchos empresarios saben identificar problemas producto de su experiencia y de conocer bien el negocio en el cual trabajan. La resolución de los problemas es importante para brindar una buena imagen especialmente ante nuestros clientes. Al respecto Díaz y Lloclla (2019), también coinciden en que las boticas del estudio gozan de la credibilidad de sus clientes, aspecto que les ha permitido mantenerse sostenibles en el tiempo.

Un 40 % señala que algunas veces toma medidas correctivas a los problemas que se puedan presentar ello es importante porque los clientes sienten seguridad en que los productos que se venden es el correcto, esta seguridad se la han ganado a través del tiempo que los clientes han comprobado que sus productos son buenos y las recomendaciones o recetas dadas también son acertadas. En este aspecto la seguridad también se trata del local, en una época en que la inseguridad reina en todos los lugares de Lima y sobre todo en distritos como San Juan de Lurigancho, no se podría afirmar con cabalidad que los establecimientos son seguros. Sin embargo, la seguridad en este tema también se refiere a los espacios

que Defensa Civil exige como lugares seguros en casos como movimientos telúricos o incendios, a ello es necesario agregar los implementos de seguridad como extintores y otros que hacen del establecimientos seguro para sus trabajadores, dueños y clientes. Al respecto Díaz y Lloclla (2019), afirman que el 85% que la seguridad y confianza es adecuada en la zona donde labora la botica.

La mayoría de los empresarios busca siempre soluciones a los problemas interno o externos que se puedan presentar en las empresas. Al respecto López (2014), registra en su investigación que 74% de los clientes encontró el producto que buscaba. La tercera acepción se trata de accesibilidad al establecimiento o la ubicación de este para que fuera encontrada por los clientes. En este sentido las boticas de este estudio en esta dimensión de la accesibilidad si son ubicables fácilmente por estar en una avenida principal.

Sobre los beneficios de la gestión de calidad en las MYPES.

La totalidad de las MYPES considera que con la aplicación de los principios de gestión de calidad, disminuirán los reclamos y/o devoluciones. Aquí se refiere a la reducción de tiempos muertos en los procesos, por ejemplo en la atención al cliente el cual es un proceso muy requerido en este tipo de negocio, al reducir errores o pasos donde se forman cuellos de botellas en la atención, también se consideran principalmente los reclamos y devoluciones por errores, malas atenciones o productos con fechas vencidas. Del mismo modo Huamaní y Armaulía (2017), afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la droguería en estudio permitirá evitar las devoluciones, así también el deterioro de las medicinas,

consecuentemente desde el punto de vista se disminuirá los reclamos y/o devoluciones.

La totalidad de las boticas percibe que sus actividades serán eficientes como efecto de la gestión de calidad, es decir sus procesos mejorarán con dichos principios. Cuando los procesos se estandarizan y se erradica los errores o vicios en el trayecto, las actividades de los procesos se hacen más rápido y por ende más eficientes. Arrascue y Segura (2016), en su investigación registra que las actividades de sus procesos son eficientes, ello se demuestra en la atención y los clientes manifiestan que 78% es atendido de forma inmediata.

La totalidad de las empresas percibe que la cuota de mercado se ampliará con la gestión de calidad. Este es un efecto que todas las empresas requieren porque está directamente relacionada al incremento de su rentabilidad y obtener mayor ganancia de las ventas. Este incremento de la cuota de mercado se dará por el efecto que genera una buena atención, la fiabilidad, productos adecuados, con garantía y sobre todo que haya los productos que el cliente requiere y no se le sugiera un alternativo. Mongrut (2017), en su investigación sobre boticas en el distrito de San Juan de Lurigancho, muestra que 100% piensa que la gestión de calidad mejora la productividad y la rentabilidad.

En ese mismo contexto, otro de los beneficios que se obtienen de la aplicación de los principios de gestión de calidad es la reducción de costos en los procesos, debido a que las actividades se hacen eficientes y los procesos se mejoran continuamente. Sin embargo, en el resultado obtenido en la investigación sólo el 50% considera que reducirán sus costos con la gestión de calidad, ello se debe a que piensan que la implementación de este sistema es un gasto y no una inversión que se

va a revertir en el mediano y largo plazo. Así también Huamaní y Armaulía (2017), afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la droguería en estudio permitirá que los costos de la organización disminuyan considerablemente porque a través se eliminarán procesos innecesarios e insumos y devoluciones.

La satisfacción de las expectativas de los clientes es un efecto anhelado por los clientes, porque han entendido que si consiguen ellos, los clientes se mantendrán leales a su empresa. Es por ello que la totalidad de las boticas afirma que la satisfacción de los clientes será un efecto de la aplicación de la gestión de calidad en sus boticas. Del mismo modo Huamaní y Armaulía (2017), afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la droguería en estudio mejorará la calidad del servicio obteniendo con ello la satisfacción del cliente.

La motivación de los trabajadores se verá afectada por la aplicación de la gestión de calidad y de ello las boticas de esta investigación lo consideran así, debido que al aplicar los principios de gestión de calidad, implica también la mejora en todos los sentidos incluyendo los trabajadores. Del mismo modo Huamaní y Armaulía (2017), afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la droguería en estudio permitirá que el personal se sentirá más motivado porque su participación será más activa y finalmente satisfará las expectativas del cliente.

VI. CONCLUSIONES

Conclusiones sobre las características de los emprendedores

1. La mayoría de los emprendedores tienen entre 31 a 40 años de edad, son varones, tienen educación técnica y son administradores del negocio.

Conclusiones sobre las características de las MYPES

2. La totalidad de las boticas se encuentran formalizadas y tienen entre 1 a 5 trabajadores.

Conclusiones sobre las características de la gestión de calidad de las MYPES

1. La mayoría de las boticas cuenta con estrategias en su capacidad de respuesta para sus clientes.
2. La totalidad de las boticas cuenta con soluciones por parte de sus dueños, identifican problemas, evalúan sus resultados, desarrollan actividades en el servicio por parte de sus clientes.

Conclusiones sobre los beneficios de la gestión de calidad en las MYPES

1. La totalidad de las boticas perciben que disminuirán los reclamos y/o devoluciones en sus negocios, mejorarán sus procesos y aumentarán la cuota de mercado como beneficio de la aplicación de los principios de gestión de calidad.
2. La mayoría de las boticas considera que sus costos se verán disminuidos con la aplicación de los principios de gestión de calidad.
3. La totalidad de las boticas percibe que la gestión de calidad influirá en las expectativas de sus clientes y elevará la moral de sus trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendaciones sobre las características de los emprendedores

1. Las boticas deben aplicar los principios de gestión de calidad y adoptar la filosofía de mejora continua.

Recomendaciones sobre las características de las MYPES

2. Se debe obtener el compromiso de los trabajadores y directivos en la aplicación de los principios de la gestión de calidad.

Recomendaciones sobre las características de la gestión de calidad de las MYPES

3. Las boticas, deben identificar aspectos de mejora en sus procesos y revisar sus costos para identificar vicios o errores que se deben erradicar.

Recomendaciones sobre los beneficios de la gestión de calidad en las MYPES

4. Las boticas deben cumplir con los requerimientos de Digemid y defensa civil para tener productos confiables y establecimientos seguros.

Referencias

- Aliaga Garrido, J. (2017). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPE del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú. Recuperada de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4947/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALIAGA_GARRIDO_JESUS_EULER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ancasi Flores, R. y Romero Mendoza, C. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Norvert Wiener. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1769/TITULO%20-%20Romero%20Mendoza%2C%20%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barraza, B. S. (2014). *Las MYPE en el PERÚ. su importancia y propuesta tributaria*. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Berríos, M. (2015), 6 mil 820 boticas y farmacias serían multadas o clausuradas. *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/858713-6-mil-820-boticas-y-farmacias-serian-multadas-o-clausuradas>

- Borja, S. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes la rebaja*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Internacional del Ecuador. Disponible en <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Pearson Prentice Hall. España.
- Carrasquillo, L. (2011, 26 de junio). Definamos... qué es una micro empresa. Consultcom. Disponible en <http://incubadorademicroempresas.com/lucy/blog/definamos-que-es-una-microempresa>
- Cortes, J. (2017). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. ICB Editores. Málaga, España. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8490219761>
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7 ed.). Mexico: MCGRAW-HILL. Recuperado el 26 de Mayo de 2018
- Chinguel, G. (2016). *Caracterización del modelo de gestión y procesos en MYPE del rubro de venta de ropa del mercado modelo en el distrito de Chiclayo, 2016*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045050>
- Cuasante, F. (2015). *La eficiencia en las micropymes. Propuesta de un modelo de gestión aplicable a Micropymes*. Tesis doctoral (En línea). Universidad de Burgos. España. Disponible en

http://riubu.ubu.es/bitstream/10259/4644/1/Cuasante_P%C3%A9rez.pdf

Cruz, E.; Mejía, J. y León, J. (2017). *Calidad en las Empresas del Sector de Prendas de vestir para niños y bebés en el emporio comercial de Gamarra – La Victoria – Lima – 2014*. Tesis de Maestría (En línea). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9579/CRUZ_MEJIA_PRENDAS_GAMARRA.pdf?sequence=1

Díaz Narváez, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Ril Editores. Chile. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9562846857>

El Comercio. (2 de Enero de 2018). *Conoce el valor de la UIT para este año*. Recuperado el 1 de Marzo de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/gobierno-elevo-uit-2018-noticia-483788>

El Peruano. (02 de julio de 2013). *Ley N° 30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 21 de febrero de 2018, de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Escobar, C. (2010). *Tecnología estratégica*. Medellín: Standart Copyriht Lice.

Garrido, G. E. (22 de Mayo de 2012). *Tiendas para la Medicina Natural*. Obtenido de Tiendas para la Medicina Natural:

http://www.equilibriummedicinatural.com/tiendas_al_natural/

- Gómez Marcel, M. (2006). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Editorial Brujas. Córdoba, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9875910260>
- González, R. (2012). TQM – *Gestión de la calidad* (En línea). Disponible en <https://www.pdcahome.com/tqm/>
- Gonzales, F. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del distrito de Chimbote, 2013*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041226>
- Geo (2015, diciembre, 23). Las ocho dimensiones de la calidad de Garvin. Disponible en <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la->
- Gutiérrez, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/962/GESTION_DE_CALIDAD_GUTIERREZ_GOMEZ_YANINA_KAREN.pdf?sequence=4

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2013). *Fundamentos de gestión empresarial* . México: McGrawHill.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad de servicio, a la conquista del cliente*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). El proyecto de investigación. 2° Edición. Caracas
- Hurtado, Rubén; Rodríguez, Wilson; Fuentes, Héctor y Galleguillos, Carlos (2009). *Impacto de los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en las empresas*. *Revista de la Facultad de Ingeniería*. 23 (2009) 17-26. Universidad de Atacama. www.ingenieria.uda.cl
- Huamaní Romerp, Y. y Armaulía Sánchez, M. (2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6190/Huamani_ry.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Imai, M. (2001). *Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa* (RANDOM HOUSE,INC. by Kaizen Institute Ltd. ed.). (A. V. W., Trad.) México: Continental. Recuperado el 25 de Febrero de 2018

- Juran, J.M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=848718944X>
- Lizano, D. (2015). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad para el proceso de ventas de la empresa fabricaciones institucionales Lizano Torres*. Tesis de Maestría (En línea). Pontificia Universidad Católica de Ecuador-Matriz. Ecuador. Disponible en <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10741/Tesis%20Final%20Total.pdf;sequence=1>
- López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad*. Ideaspropias Editorial. España. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496578259>
- Malhotra, Naresh (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. Pearson Educación Editorial. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702604915>
- Mapcal S.A. (1996). *Gestión de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos. España. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782447>
- Moro Agud, M. (2018). *Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001. Evolución de 8 años*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/46479/1/T39597.pdf>
- Moran Siguenz, C. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 para la unidad de gestión de medicamentos y tecnologías médicas de Fosalud*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad de

El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15308/1/Dise%C3%B1o%20de%20un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20basado%20en%20las%20normas%20ISO%209001-2015%20para%20la%20Unidad%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Medicamentos%20y%20Tecnolog%C3%ADas%20M%C3%A9dicas%20de%20FO%20SALUD.pdf>

Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública* (En línea). Ediciones Díaz de Santos S.A. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=847978413X>

Peréz, P. y Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implantar un sistema de Gestión de Calidad(ISO9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

Porter, M. (1999). *Ser competitivo: Nuevas aportaciones y conclusiones*. Bilbao, España: Deusto.

Ramírez Plazas, E., Méndez Lozano, R. y Páramo Morales, D. (s.f.). *Imagen y calidad del servicio de las termas de Rivera*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=1291517707>

Romero Rodríguez, L. (s.f.). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9685748918>

RAE (2019). *Concepto de reclamo*. Real Academia Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=VS94MJP>

Ruiz, M. (2018, marzo, 05). Más del 50% de MYPE cierran antes de 3 años. *Perú 21*.

Recuperado de <https://peru21.pe/economia/50-MYPE-cierran-3-anos-405727>

Samuel (2018, febrero, 05). Estrategias para mejorar la competitividad de tu

empresa. Consultado (2018, noviembre, 06). Disponible en

[https://www.mygestion.com/blog/estrategias-para-mejorar-la-competitividad-](https://www.mygestion.com/blog/estrategias-para-mejorar-la-competitividad-de-tu-empresa)

[de-tu-empresa](https://www.mygestion.com/blog/estrategias-para-mejorar-la-competitividad-de-tu-empresa)

Soyentrepreneur (s.f.). Mejora la imagen de tu empresa. Consultado (2018,

noviembre, 06). Disponible en <https://www.entrepreneur.com/article/263479>

Tello, M. (2005). Los factores de competitividad en el Perú. CENTRUM. Lima Perú.

Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad* (En línea). Ediciones Díaz de Santos.

España. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479780134>

Anexos

Anexo 1: Reporte de boticas de los propietarios a investigar

N°	Razón Social	Ruc	N° Botica	Tamaño
1	Oroya Ñaupá Maritza Meliza	10479407351	3818	Pequeña
2	Sulca Guillen Yeny	10408489984	3712	Pequeña
3	Premium S.A.C	20523976771	3728	Pequeña
4	Cristóbal Medical Supplies E.I.R.L	20543229688	3822	Pequeña
5	De la cruz Liñan Genoveva	10071052840	3823	Pequeña
6	Inversiones Unión Cristo Rey S.R.L	20520960571	3829	Pequeña
7	Hilcia Condori Huracha	10408150863	3774	Pequeña
8	Sandoval de la Cruz César Jesús	10106612175	3733	Pequeña
9	DE Inca Moroco Zenón	10086685481	3738	Pequeña
10	Carlos Víctor Palpa Imán	10070915362	3743	Pequeña

Fuente: información recopilada por la SUNAT, 2019.

Anexo 2. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO BOTICAS, UBICADO EN LA AV. CANTO GRANDE CUADRA 7-13, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, PROVINCIA DE LIMA, DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO 2016"

El presente cuestionario aplicado a los propietarios, gerentes o representantes de las MYPE tiene por finalidad recoger la información para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

"LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO BOTICAS, UBICADO EN LA AV. CANTO GRANDE CUADRA 7-13, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, PROVINCIA DE LIMA, DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO 2016"

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, se le agradece por su información y colaboración.

Instrucciones: Marcar con un aspa (x) en el recuadro que considere si está de acuerdo o en desacuerdo a las preguntas, en la siguiente escala.

Escala Valorativa	Categoría	Valor numérico
	NUNCA	1
	MUY POCAS VECES	2
	ALGUNAS VECES	3
	CASI SIEMPRE	4
	SIEMPRE	5

Sobre las características de los emprendedores

1	Qué edad tiene	20 a 30 años	31 a 40 años	41 a más
2	Género del emprendedor	Femenino		Masculino
3	Cuál es su grado de instrucción	Técnica		Universitaria
4	Cuál es su cargo en la empresa	Dueño		Administrador (a)

Sobre las características de las MYPES

5	Cuántos años viene trabajando en el mercado	1 a 10 años	11 a 20 años
6	Se encuentra formalizada	Si	No
7	Cuántos trabajadores tiene	1 a 5 trabajadores	

Sobre las características de la gestión de calidad

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
GESTIÓN DE CALIDAD						
Dimensión 1: Planificar						
8	La empresa determina con calidad la visión y objetivos	1	2	3	4	5
9	La empresa establece el cronograma de tiempo a emplear	1	2	3	4	5
10	La empresa implementa la lista de actividades para atender las necesidades de clientes	1	2	3	4	5
11	La empresa realiza la distribución adecuada recursos organizacionales a emplear	1	2	3	4	5
12	La empresa determina las estrategias de acuerdo a los objetivos empresariales	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Hacer						
13	La empresa goza de desarrollo de actividades	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Verificar						
14	La empresa compara la evaluación de resultados obtenidos con los resultados anteriores	1	2	3	4	5
15	La empresa realiza identificación de problemas al personal	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Actuar						
16	La empresa tiene medidas correctivas a los problemas de los trabajadores	1	2	3	4	5
17	La empresa busca soluciones para un buen funcionamiento					

Sobre las características de los beneficios en las MYPES

BENEFICIOS DE LAS MYPES						
Dimensión 1: Disminución de reclamos y/o devoluciones						
18	La empresa disminuirá de reclamos y/o devoluciones con la aplicación de la gestión de calidad	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Mejora de control de procesos						
19	La empresa mejorará sus procesos con la aplicación de la gestión de calidad	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Aumento de la cuota de mercado						
20	La empresa aumentará la cuota de mercado con la aplicación de la gestión de calidad	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Menores costos						
21	La empresa aplicará de la gestión de calidad genera costos más bajos	1	2	3	4	5
Dimensión 5: Satisfacción de expectativas del cliente						
22	La empresa satisface las expectativas de clientes con la aplicación de la gestión de calidad	1	2	3	4	5
Dimensión 6: Moral elevada						
23	La empresa elevará la moral de trabajadores con la aplicación de principios de gestión de calidad	1	2	3	4	5