



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA RENTABILIDAD COMO  
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO RUBRO BOTICAS DE LA AV. SAN JUAN, DEL  
DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018**

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

**AUTOR:**

SEUL LOLO PINO TAIPE  
ORCID - ID: 0000-0002-9771-0759

**ASESOR:**

Mgr. SIMON POMA ANCCASI  
ORCID – ID: 0000-0001-6594-8650

**LIMA PERÚ**

**2019**

## **1. Título**

Propuesta de mejora de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas de la Av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores, 2018.

## **2. Equipo de trabajo**

AUTOR

PINO TAIPE SEUL LOLO

ORCID - ID: 0000-0002-9771-0759

Universidad Católica De Los Ángeles De Chimbote, Estudiante De Pregrado Lima, Perú

Mgtr. SIMON POMA ANCCASI

ORCID – ID: 0000-0001-6594-8650

ASESOR

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad De Ciencias Contables,

Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Administración, Perú

JURADO

Dra. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Mgtr. ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, JUANPABLO

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

### 3. Hoja de firma de jurado y asesor

---

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa  
**Presidente**

---

Lic. Adm. Espinosa Otoy, Victor Hugo  
**Miembro**

---

Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo  
**Miembro**

---

Mgtr. Poma Anccasi, Simón  
**Asesor**

#### 4. Agradecimiento

A nuestro padre Dios por brindarme el don de la vida, la salud y el entusiasmo para lograr todas mis metas en la vida.

A los docentes por brindarme los conocimientos y apoyo constante, que permitieron culminar de la mejor manera mi trabajo final de investigación.

## **Dedicatoria**

Con todo el amor del mundo dedico este trabajo a mis padres, que siempre apoyaron y alentaron la culminación de mis estudios universitarios.

A todos mis amigos y compañeros de trabajo que de alguna forma siempre apoyaron la culminación de mi carrera profesional.

## 5. Resumen

Este trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar las características de gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE del sector comercios-rubro boticas, Av. San Juan, Distrito San Juan de Miraflores, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Periodo 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental – transversal- descriptivo-correlacional y se llevó a cabo en una muestra poblacional de 10 MYPE que representan el 100% de la población, a las cuales se les aplico un cuestionario de 19 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios: el 50% tienen más de 50 años de edad. 60% son hombres. 100% tienen nivel académico superior. Respecto a las características de las MYPE: el 80% tiene entre 1 a 5 años funcionando. 100% son formales. 100% son personas naturales. 100% tienen entre 1 a 5 empleados. En relación a la gestión de calidad, el 50% indican que su nivel de calidad es bajo. 60% mencionan que su nivel de planificación es bajo. 50% refieren que su control de calidad tiene un nivel bajo. Solo 10% indican que mejoran su gestión de calidad. 50% indican un nivel medio en la rentabilidad de su empresa. 20% son reconocidos en el mercado. 70% tienen un nivel de medio en cuanto a la mejora de calidad y el 50% tiene un nivel medio en relación a la satisfacción del cliente.

***Palabra clave:*** Gestión de calidad y Beneficios en las MYPE

## **Abstrac**

This research work was carried out with the determination to determine the characteristics of quality management and its influence on the benefits of the MYPE of the botanical trade-sector, San Juan Avenue, San Juan de Miraflores District, Province of Lima, Department of Lima, 2018 Period. The research was of quantitative type, descriptive-correlational level, non-experimental design -transversal-descriptive-correlational and was carried out in a population sample of 10 MYPE representing 100% of the population, to which The 19-question questionnaire is applied, using the survey technique, obtaining the following results: Regarding microentrepreneurs: 50% are over 50 years old. 60% are men. 100% have a higher academic level. Respect for the characteristics of the MYPE: 80% have between 1 and 5 years working. 100% are formal. 100% are natural persons. 100% have between 1 and 5 employees. In relation to quality management, 50% indicate that their quality level is low. 60% mention that their planning level is low. 50% of the time your quality control has a low level. Only 10% indicate that they improve their quality management. 50% indicates an average level in the profitability of your company. 20% are recognized in the market. 70% have an average level in terms of quality improvement and 50% have an average level in relation to customer satisfaction.

***Keyword:*** Quality Management and Benefits in MYPE

## 6. Contenido

1. Título.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iv
4. Agradecimiento y Dedicatoria.....	vi
5. Resumen.....	vii
6. Contenido.....	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.3 Marco Conceptual.....	26
III. METODOLOGIA	
3.1 Diseño de la Investigación.....	32
3.2 Población y Muestra.....	34
3.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.....	36
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	37
3.5 Plan de Análisis.....	37
3.6 Matriz de Consistencia.....	38
3.7 Principios Éticos.....	39
IV. RESULTADO.....	41
V. CONCLUSIONES.....	64
Referencias Bibliográficas.....	66
Anexos.....	70
Anexo 2: Instrumento de Recolección De Datos.....	73
Anexo 3. Propuesta de Mejoras.....	76

## Índice de tablas y figuras

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de las variables	53
Tabla 2	Matriz de consistencia	56
Tabla 3	Edad del representantes de la MYPE	59
Tabla 4	Estado civil de los representantes de la MYPE	60
Tabla 5	Género del representante de la MYPE	61
Tabla 6	Grado de instrucción del representante de la MYPE	62
Tabla 7	Cargo del representante en la MYPE	63
Tabla 8	Tiempo de la MYPE en el mercado	64
Tabla 9	Número de trabajadores en la MYPE	65
Tabla 10	Personas que trabajan en la MYPE	66
Tabla 11	Formalización de la empresa	67
Tabla 12	Tipo de constitución empresarial	68
Tabla 13	Gestión de calidad	69
Tabla 14	Planificación de la calidad	70
Tabla 15	Control de la calidad	71
Tabla 16	Mejora de la calidad	72
Tabla 17	Competitividad de las MYPE	73
Tabla 18	Factores macroeconómicos	74
Tabla 19	Factores sectoriales	75

## Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Edad del representantes de la MYPE	59
Figura 2	Estado civil de los representantes de la MYPE	60
Figura 3	Género del representante de la MYPE	61
Figura 4	Grado de instrucción del representante de la MYPE	62
Figura 5	Cargo del representante en la MYPE	63
Figura 6	Tiempo de la MYPE en el mercado	64
Figura 7	Número de trabajadores en la MYPE	65
Figura 8	Personas que trabajan en la MYPE	66
Figura 9	Formalización de la empresa	67
Figura 10	Tipo de constitución empresarial	68
Figura 11	Gestión de calidad	69
Figura 12	Planificación de la calidad	70
Figura 13	Control de la calidad	71
Figura 14	Mejora de la calidad	72
Figura 15	Competitividad de las MYPE	73
Figura 16	Factores macroeconómicos	74
Figura 17	Factores sectoriales	75

## I. INTRODUCCION

El sector de las MYPE es el más significativo en todos los países del mundo y es fundamental para el crecimiento económico. El gran problema, en los países en desarrollo, es que dichas empresas se encuentran aisladas, por ello no son capaces de llevar a cabo sus actividades de manera sostenible. Por esto, considero necesario encontrar la manera de que aquellas empresas que luchan por sobrevivir cumplan los estándares internacionales de calidad para introducirse en mercados extranjeros.

Aproximadamente un 96% del mercado empresarial en el Perú, está conformado por micro y pequeñas empresas por lo que tiene gran relevancia en su campo de acción, pero también presentan deficiencias en su adecuado manejo como empresa: la informalidad y falta de una adecuada capacitación, entre otros, son los temas más preocupantes; situación que viene causando, que así como aparecen nuevas micro y pequeñas empresas, estas desaparezcan también rápidamente del mercado. En razón de esto el gobierno viene dictando una serie de normas y dispositivos legales para apoyar su creación, formalización, capacitación y crecimiento en aras de su continuidad y que esto permita contribuir a crear más trabajo.

Ante este panorama, se torna como una oportunidad para que los profesionales de Administración puedan contribuir con sus conocimientos modernos sobre la gestión de calidad y mostrar los beneficios que traen estos a las MYPE, para conocer su realidad (deficiencias, necesidades) y mostrar los beneficios que traen la aplicación de una adecuada gestión de calidad.

Congreso de la República (2003) La Ley N° 28015 – Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa – define a la MYPE de la siguiente manera: “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.” (PERÚ. Congreso de la República (2003) Ley 28015: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa).

Sin embargo, la no formalidad de las MYPE, no les permitirá crecer en las diversas actividades del mercado, lo que originara que más adelante lleguen a fracasar y terminan cerrando, en razón que no tienen conocimiento de beneficios de la formalización y el grado de competencia de las Mype. Por lo tanto, el enunciado del problema de investigación fue:

¿Cuáles son las mejoras de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de la Av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores, 2018? Para responder al problema, se propuso el siguiente **Objetivo General:**

Proponer las mejoras de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de la Av. San Juan, del Distrito San Juan de Miraflores, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes **Objetivos Específicos:**

- Identificar los factores relevantes de la rentabilidad para la mejora de gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de

la av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores, 2018.

- Describir los factores relevantes de la rentabilidad para la mejora de gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de la Av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores, 2018.
- Elaborar la propuesta de mejora de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de la Av. San Juan, DEL Distrito San Juan de Miraflores, 2018.

La investigación que presentamos se deriva a partir de la línea de investigación del micro y pequeñas empresas de nuestro país, es un tema de mucha importancia para todo el Perú, teniendo en cuenta la incidencia que tienen las MYPE en la economía nacional y consecuentemente en beneficio de un inmenso sector de peruanos.

Se justifica teóricamente por presentar teóricamente los beneficios que brinda implementar una gestión de calidad en la MYPE; detallando la eficiencia que otorga su implementación: desarrollo de tareas en forma más ordenadas y sencillas, maximizando la calidad y eficiencia de sus procesos, nuevas alternativas para enfrentar a la competencia, etc. Y contribuir con esta nueva información a la comunidad científica para incentivar la investigación profunda en este importante tema.

También se justifica porque permite conocer más profundamente su problemática y presentar resultados de la investigación, plantear posibles soluciones en base a una gestión de calidad empresarial beneficiando así a los nuevos gerentes de las empresas de este sector, ya que al aplicar la gestión de calidad les permitirá ser competitivos y de exitosos en los mercados; consecuentemente al formalizarse y

crecer este tipo de empresas, sus trabajadores contarán con todos los beneficios que establece la ley y verán mejorada su economía y calidad de vida.

Esta investigación, a nivel macroeconómico aporta positivamente ya que si se llegara aplicar la gestión de calidad de la mejor manera esto traerá a mediano y largo plazo beneficios a las micro y pequeña empresas y como una investigación que servirá para medio de consulta para diversos profesionales o empresarios que lo requieran en el futuro y de esta manera contribuirá a un desarrollo mejor de futuros proyectos o trabajos que utilicen este como antecedente.

Para el fin de conseguir los objetivos de la investigación, empleamos técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento nos permitió para conocer el grado de conocimientos de los representantes de las MYPE sobre los beneficios que se obtienen al aplicar una gestión de calidad en sus organizaciones. Determinándose que los resultados de la presente investigación se apoyen en técnicas de investigación válidas. Además de brindar como nuevo instrumento recopilación de datos la encuesta elaborada para esta investigación.

La ejecución de esta investigación es viable por contarse con todos los medios necesarios para su realización: sujetos (dueños y/o colaboradores de boticas) y materiales (cuestionario y base teórica), lo que conlleva a asegurar su finalización satisfactoria.

## **II. II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes locales**

Romero (2018). En su investigación: “La 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”, concluye que implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 ha sido eficiente, en la mejora de la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la fluidez de los canales de comunicaciones con sus clientes. Además de la realización de auto inspecciones dentro de un plan anual de actividades dirigidas por la alta dirección. La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015; respondió a segundo objetivo de la investigación de manera eficiente en cuanto a la calidad de servicio percibidas por los usuarios en las boticas de Lima Sur

Debido a la propuesta y ejecución de un programa de capacitación. La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 ha mejorado la efectividad en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la frecuencia de capacitaciones al personal, además de la actualización de las normas del mismo. La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 en cuanto a la competitividad ha mejorado entre boticas de Lima Sur – 2018; porque se auto inspeccionó desde la alta dirección las distintas etapas del diseño de la estrategia de implementación, herramientas de mejora continua, tanto las de enfoque tradicional y

enfoque moderno.

Jáuregui (2014). En su investigación “Diseño de un manual y procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en farmacia o botica”, llega a la conclusión que la investigación ha permitido diseñar 02 Manuales de Gestión y los 14 Procedimientos de Gestión que permite a las Farmacias y Boticas la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001 para cumplir con el compromiso de satisfacer los requisitos del cliente y mejorar continuamente el Sistema de Gestión del establecimiento, además de que la Planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 para una Farmacia o Botica debe también incluir como requisitos a las BPD, BPA y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance, asimismo los procesos comunes centrales o claves de las Farmacias y Boticas son el expendio, la comercialización y la dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Señala también que existen requisitos directamente interrelacionados que facilitan la integración entre la Norma Internacional ISO 9001 y las BPD – BPA como son: Control de documentos y registros, Responsabilidad y autoridad (funciones del personal), Competencia, formación y toma de conciencia (capacitación, concientización, competencias) Infraestructura (equipos, mantenimiento), Ambiente de trabajo (condiciones del ambiente de trabajo), Preservación del producto (almacenamiento), Seguimiento y medición del producto (auto inspecciones).

Castillo (2015), según su estudio sobre competencias claves para la Gestión empresarial de las MYPE y la problemática de las MYPE; sostiene que se demanda romper los paradigmas con los que han venido operando, dado el nuevo contexto,

comprender su naturaleza, establecer nuevos retos y valorar su potencial, a fin de establecer nuevas estrategias, pertinentes y generadoras de valor con responsabilidad social, llego a las siguientes resultados:

Se puede observar las MYPE son el 94.41% del global de las empresas y tienen un nivel de ventas brutas anuales menores a 150 UIT, es decir menores a 480,000 nuevos soles. Si unimos a la micro empresa con la pequeña empresa tenemos que ambas constituyen el 98.35% de todas las empresas formales a nivel país y tienen ventas anuales menores a 2'720,000 nuevos soles. Solo el 1.65 %, es decir 10,899 empresas, son medianas o grandes.

El 52.4% de las MYPE formales se ubican en Lima y Callao y el resto, el 47.6%, en las otras 23 regiones (departamentos). Las regiones más pobres concentran sólo el 1% de la MYPE, tales como Ayacucho, Tumbes, Moquegua, Amazonas, Pasco, Apurímac, Madre de Dios y Huancavelica.

El grado de instrucción de los conductores de las MYPE formales es significativamente mayor que el de los conductores de MYPE informales, independientemente de su tamaño. Así tenemos que el 2.6% de los hombres y el 6.8% de las mujeres tienen el grado de instrucción de primaria. El 26% de hombres y el 6% de mujeres que conducen una MYPE tienen el grado de instrucción secundaria. Un dato interesante es que el 69% de hombres y el 87% de mujeres que conducen una MYPE tienen el grado de instrucción superior, sea esta universitaria o técnica y hayan culminado o no su formación superior.

En las MYPE los niveles de productividad tienen una correlación positiva con el tamaño de la empresa: es decir, a menor tamaño, menor productividad. Las

consecuencias de esta baja de productividad repercuten en la baja calidad del empleo, altos niveles de subempleo y los bajos ingresos de los empresarios y trabajadores.

Las MYPE formales representan el 25% del total de MYPE, contra los aproximadamente 1.8 millones de MYPE informales, que alcanzan el 75% del total de MYPE del país. A medida que la empresa crece disminuye la informalidad, de allí que las pequeñas empresas formales son 25,938 unidades económicas y las informales son solamente 15,395, según información de la Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

### **Antecedentes nacionales**

Medina (2015). Concluye en su investigación sobre: Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia Del Santa 2013, estudio cuantitativo de diseño no experimental describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. Para ello se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 MYPE; con las cuales se determinó sus principales características y las de sus representantes. En 13 MYPE se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 MYPE, las características de la formalización; en 50 MYPE, las características de competitividad; en 97 MYPE, las características del financiamiento; en 100 MYPE, las características de la capacitación y en 11 MYPE las características de rentabilidad. Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las MYPE mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones: Las MYPE en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de

sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las MYPE no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo. En el financiamiento, las MYPE han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la capacitación, las MYPE consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la rentabilidad, se percibe que las MYPE son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio.

Jiménez (2014) en un estudio sobre: La caracterización de competitividad y calidad de servicio en las MYPE rubro boticas A.A.H.H. Santa Rosa – Piura, 2013. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, llego a las siguientes conclusiones: Se concluye que las principales características de las MYPE en su mayoría cuentan con un buen número de personal, la mayoría presenta capacidad de endeudamiento, una demanda regular, por cuanto en su totalidad presentan un buen posicionamiento y cumplen con las disposiciones legales de los grupos de interés. Las MYPE del rubro Boticas del Asentamiento Humano Santa Rosa, en su mayoría presentan como estrategias competitivas, la diversificación de sus servicios y las estrategias de precios son factores relevantes para los clientes y para zona donde se ubican, ya que se requieren otros servicios por estar frente al

hospital. Los factores de la calidad de servicio que más inciden en este rubro en su totalidad son; el precio, la infraestructura y principalmente la seguridad, ya que se ubica en una zona no muy segura, sobre todo en las noches, ya que en este horario hay más demanda por existir servicios de emergencia en el Hospital.

Guimaray (2014) en un estudio sobre: la Caracterización de la Cultura Organizacional de las MYPE del Sector Comercio Rubro Venta al por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicamentos (Farmacias) de la Ciudad de Huaraz – 2013. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, llego a las siguientes conclusiones: Respecto a los datos generales del encuestado: La mayoría de los empresarios encuestados del rubro farmacéutico de la ciudad Huaraz, son personas de 28 a más años de edad, femenino, casado, con estudios superior no universitaria, gerentes, permanencia de 1 a 5 años dentro de la empresa. Respecto a los datos generales de la empresa: Las principales características son que la mayoría de las MYPE encuestados del rubro farmacéutico de la ciudad de Huaraz, tienen de 1 a 5 años en la actividad y el rubro, se encuentra formalizadas, cuentan con 2 a 4 trabajadores, se formó para obtener ganancias y no se formó para dar ejemplo a sus familiares. Respecto a la cultura organizacional, las principales características son: La mayoría de MYPE encuestados del rubro farmacéutico de la ciudad de Huaraz; menciona que cuentan con una comunicación descendente, presenta cultura organizacional débil ya que hay muchas diferencias en sus costumbres, opiniones de los integrantes de la organización. La mayoría de los MYPE encuestados del rubro farmacéutico de la ciudad de Huaraz; menciona que supervisa a su personal aplicando el método de la observación ya que de ello dependerá la calidad de servicios de la empresa.

## **Antecedentes internacionales**

Bastidas (2014), en su investigación denominada: Propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de indicadores para Farmacias basado en los conceptos del Balance Score Card y Sistemas de Gestión de Calidad, presentado a la Universidad Central del Ecuador, llega a las siguientes conclusiones: Es necesario la participación del recurso humano como actor principal en la Propuesta de este Modelo de Sistema de Gestión, ya que de esta manera se ha podido detectar las falencias en cuanto a calidad, y se podrá dar un adecuado seguimiento al mismo. Se ha creado un plan estratégico que sirve de refuerzo para las instituciones al garantizar un uso más apropiado de los medicamentos en los sectores público y privado contribuyendo al desarrollo de una sociedad ecuatoriana más saludable. La creación de un plan estratégico ha permitido lograr servicios farmacéuticos de calidad, al implementar un sistema de mejora en la gestión de farmacias y la dispensación de medicamentos. Se ha verificado que una adecuada prescripción y dispensación de los medicamentos y un uso racional de los mismos logra la satisfacción de los clientes farmacéuticos. El uso del método de diagrama de relaciones mediante sondeos de la población ha permitido conocer los efectos de las problemáticas planteadas en el proyecto. Como se pudo analizar en los cuadros sobre las fortalezas del sector (análisis FODA), es importante disponer de personal especializado en el área y el mercadeo para contribuir a la calidad de este servicio. Asimismo, presenta las siguientes recomendaciones: Se recomienda cuando se tenga los recursos disponibles ejecutar la “Propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de Indicadores para Farmacias basado en los conceptos del Balance Score Card y Sistemas de Gestión de Calidad”, tanto a nivel público como privado. Es necesario hacer una retroalimentación

continua y constante de la propuesta del plan estratégico para obtener si es el caso nuevas fuentes de información o estrategias que contribuyan con la gestión planteada en las farmacias, para que los pacientes reciban medicamentos apropiados para sus necesidades clínicas. Dentro del modelo de gestión para las farmacias tanto público como privado es de vital importancia evaluar a los responsables de cada una de las actividades que han sido planteadas para ver si su ejecución es correcta, ya que de esta manera se logrará mejorar la gestión en la dispensación de los medicamentos. Como arrojaron los resultados de los cuadros analizados FODA, es trascendental dar un servicio de asistencia telefónica, contar con personal adecuado en la atención para evitar fallas en las prescripciones médicas y contar siempre con todos los insumos y medicamentos para brindar un servicio oportuno y de calidad a los pacientes. Es importante verificar continuamente que el stock de medicamentos sea siempre el óptimo y sobre todo hacer hincapié en la atención del personal interno y externo de las farmacias.

Arteaga (2015), en su investigación sobre : Sistema de Gestión de calidad en la PYMES Colombianas, concluye: que la adopción del sistema de gestión de calidad en las PYMES les brinda a estas compañías herramientas para volverse competitivas y hablar un mismo idioma a nivel mundial, mejorar la calidad de los bienes y servicios, generar políticas de responsabilidad social, preservación y conservación del medio ambiente, y por ultimo aseguramiento de la calidad de vida de los colaboradores a través de los programas de salud ocupacional, permitiéndoles integrarse en un todo y buscar la permanencia en el mercado y trascendencia en el mismo.

Las herramientas que faciliten el proceso de adopción de un sistema de

gestión de calidad en las Pymes Colombianas son un diagnóstico apropiado, determinación de los objetivos, compromiso de la alta dirección, elaboración del presupuesto, definir la política de la calidad, seleccionar y permitir la participación del personal, identificar y caracterizar sus procesos, controlar utilizando técnicas estadísticas, evaluar sus procesos y aplicar el ciclo de mejora continua.

Para las pequeñas y medianas empresas, la certificación en calidad es fundamental; especialmente las que están apuntando a la permanencia en el mercado, que tienen clientes más exigentes, quienes a su vez están implementando un sistema de gestión en la calidad, o trabajan en ámbitos donde la certificación es el requisito mínimo para poder vender.

## **2.2 Bases Teóricas**

En la actualidad la gestión de calidad no tiene una definición precisa, es por ello que hoy en día, hay muchos negocios informales que no cuentan con un servicio de buena calidad. Tenemos que tener bien claro que nuestro país depende de la calidad del producto o servicio que brinde, el cual debe cumplir con todas las expectativas del cliente.

### **2.2.1 La Gestión de Calidad**

Yáñez (2008). menciona que un sistema de Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. Asimismo, el autor Yáñez habla sobre los beneficios del sistema de gestión de calidad que son:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a las leyes y normas vigentes.
- Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.
- Reducción de costos.
- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
- Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas.

### **2.2.1.1 ISO 9001:**

Hoy el Perú aplica normas de calidad inspiradas en la ISO 9001, la cual permitirá que la imagen de la empresa crezca y logre satisfacer al cliente y logre una mejor económica para nuestro país.

De acuerdo al Yáñez hace mención a una lista de principios que debemos tener en cuenta como son:

- 1. Enfoque al Cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en los análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 2.2.1.2 Características

Según Yáñez menciona una serie de características basadas en las Normas ISO 9001-

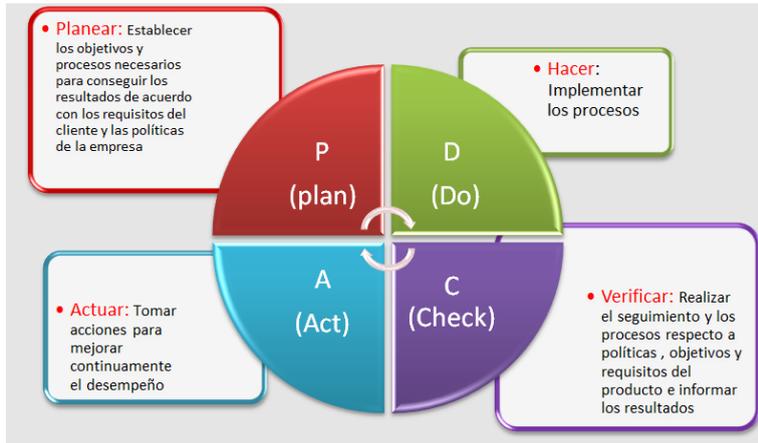
2000, como sigue:

- Su enfoque basado en los procesos, el más exitoso en la gestión empresarial moderna.
- Su compatibilidad con otras normas de gestión.
- Es la primera norma certificada del mundo.
- Su mayor énfasis es la participación y el compromiso de la alta dirección con la calidad.
- Mayor atención a la disponibilidad de recursos.
- Mayor énfasis en entender y satisfacer las necesidades y los requisitos del cliente.
- El seguimiento y análisis de la información concerniente a la satisfacción del cliente.

### **2.2.1.3 El ciclo de Deming**

De acuerdo a García (2016), el ciclo de Deming o Ciclo PDCA, es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar.

PDCA se refiere a las iniciales en inglés de los siguientes cuatro pasos de Edwar Deming:



*Fuente: Chef.Nadya, P. (2015). El ciclo de Deming. [Figura]. Recuperado de <http://administraciondelacalidadpaola.blogspot.com/2015/05/el-ciclo-de-deming.html>*

**P.-Plan (Planear):** Se deben establecer los objetivos en las empresas para lograr alcanzar los resultados planeados.

**D.-Do (Hacer):** Llevar a cabo los planes

**C.-Check (Verificar):** Se debe verificar los procesos, con la finalidad de verificarse los resultados de cómo están yendo, a fin de poder ir retirando las fallas que están perjudicando los procesos.

**A.-Act (Actuar):** Se deben analizar las mejoras continuas en las organizaciones, con fines de poder resolver a tiempo los resultados.

#### 2.2.1.4 Técnicas avanzadas de Gestión de Calidad

**Entre las técnicas avanzadas de gestión de calidad se puede mencionar las siguientes:**

- Benchmarking:** Es un proceso formal que comienza con la exhaustiva búsqueda e identificación de las organizaciones con las mejores prácticas, continúa con un estudio detallado de las prácticas y la performance de la propia organización,

progresa a través de visitas y entrevistas sistematizadas a las empresas identificadas, y concluye con el análisis de resultados, desarrollo de recomendaciones e implementación del conocimiento adquirido sobre la mejor práctica (Garvín, 1993).

- b) **La Reingeniería:** Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez. (Hammer y Champy).
- c) **La Reingeniería de Procesos:** Es una técnica en virtud de la cual se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente.

La reingeniería de procesos surge como respuesta a las ineficiencias propias de la organización funcional en las empresas y sigue un método estructurado consistente en:

- Identificar los procesos clave de la empresa.
- Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un "propietario".
- Definir los límites del proceso.
- Medir el funcionamiento del proceso.
- Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento.

Entendiendo que un proceso es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta

la realización de cualquier actividad interna (León, 2009).

- d) **El Outsourcing:** Es una relación contractual entre un vendedor externo y una empresa en la que el vendedor asume la responsabilidad de una o más funciones que pertenecen a la empresa (Barry, 2003).

### **2.2.2 Beneficios de la gestión de calidad**

Para Sistema de Gestión de Calidad (SGC) le debe servir a cualquier empresa para conseguir 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.

Menciona las siguientes ventajas de beneficios que deben obtener con la correcta implantación del SGC, las cuales son:

**Mejora de la satisfacción del cliente.** Los sistemas de gestión de calidad posibilitan que el proceso productivo esté enfocado tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar las demandas del cliente en el producto o servicio final, lo que permitirá que tenga acceso a una mejor oferta y esté más satisfecho.

**Homogeneización de los productos o servicios.** Gracias al sistema de gestión de calidad, la organización no solo conseguirá resultados de mayor calidad, sino que también obtendrá una producción uniforme y estable, al aplicar durante el proceso unas pautas estandarizadas.

**Aumento de la eficiencia y reducción de costes.** Debido a que el sistema de gestión de calidad establece cuál es el procedimiento óptimo para crear un producto o

servicio, la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, desarrollar una gestión del tiempo más eficiente, detectar las áreas de mejora y reducir los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costes innecesarios.

**Incremento de la rentabilidad económica.** Si la empresa logra la satisfacción del cliente con el menor coste posible, la consecuencia es que aumentará las ventas y reducirá gastos, repercutiendo directamente en el balance financiero de la compañía.

**Potenciación de la imagen positiva de la empresa.** El hecho de contar con un sistema de gestión de calidad va a favorecer que mejore la reputación de la marca en el mercado, tanto entre los consumidores actuales –que podrán acceder a productos y servicios de alto valor- como en los potenciales clientes –quienes oirán hablar del buen trabajo que desarrolla la empresa-.

**Impulso de la motivación de los trabajadores.** Integrar a los empleados en el análisis de los procesos, para estudiar los aspectos mejorables, hará que se sientan más implicados con los objetivos de la empresa.

**Crecimiento de la coordinación interdepartamental.** Dado que cada área o equipo de trabajo es consciente de su papel dentro del proceso, la interacción entre los diferentes departamentos se agiliza y simplifica, mejorando la producción final de la organización.

### **2.2.3 La Micro y Pequeña Empresa:**

Para Samaniego (2018), una pyme es, a grandes rasgos, es una empresa que ocupa a menos de 250 personas. Además, su volumen de negocios anual no debe superar los 50 millones de euros. O bien su balance general no debe exceder los 43 millones de

euros.

Para Samaniego se diferencian en 3 clases de Pymes:

**Microempresas.** Ocupan a menos de 10 personas y su volumen de negocios anual o su balance general anual no supera los dos millones de euros.

**Pequeñas empresas.** Ocupan a menos de 50 personas y su volumen de negocios anual o balance general anual no supera los 10 millones de euros.

**Medianas empresas.** Ocupan a menos de 250 personas y su volumen de negocios anual no excede los 50 millones euros o su balance general anual no supera los 43 millones.

### **Importancia de las MYPE**

Para Cabello (2014) La importancia de la MYPE, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa.

Para (Barraza) Las micro y pequeñas empresas en el Perú son componentes muy importantes del motor de nuestra economía. A nivel nacional las MYPE brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI).

#### **2.2.4 Definición de Botica**

Para (Negocioacion-Mp) La botica es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce la función comunitaria o proporciona servicio sanitario a un paciente ofreciéndole asesoría oportuna y dispensándole medicamentos etc. fruto de esta asesoría o por receta del médico y otros productos como productos de cosmética, alimentos especiales, productos de higiene personal, ortopedia, etc. Popularmente a los consultorios farmacéuticos se le suele llamar botica.

##### **2.2.4.1 Historia de la Botica**

La Prehistoria, fuente inagotable de mitos y leyendas, donde el pelo fue visto hace miles de años como un potente elemento mágico o ceremonial. En nuestros días, todavía algunas de las consideradas culturas primitivas (base de la mayoría de estudios sobre comportamiento social en la prehistoria) consideran que el alma de cada persona se encuentra en su cabello.

La importancia mágico-religiosa del cabello propició que ya en tiempos remotos su cuidado tuviera una considerable importancia en muchas sociedades. Es posible que la primera herramienta usada por el hombre para cortarse el cabello fueran las lascas extremadamente afiladas de piedra de sílex, resultantes del laborioso proceso de obtención de material cortante a partir de golpear unas piedras con otras. El corte de pelo se debía indudablemente a cuestiones prácticas o ceremoniales y nada tenía que ver con los motivos únicamente estéticos de épocas posteriores. Espinas de pescado, dientes de animales y ramitas secas de plantas diversas fueron los primitivos peines de aquellas gentes, que se supone

que incluso llegaron a utilizar sangre, grasas y tintes vegetales como colorantes para teñir sus cabellos, siempre por motivos rituales.

¿Quién no recuerda el clásico peinado de las mujeres egipcias de los grabados que han llegado hasta la época actual? Melenitas completamente lisas, color negro azabache y decorado con finas diademas o con hilos de piedrecitas brillantes o de colores.

Por otra parte los sacerdotes de determinadas castas podían raparse completamente el pelo o, por el contrario dedicarse a cultivar largas y cuidadas melenas. Así pues, podían diferenciarse los oficiantes del culto a uno u otro dios, entre otros detalles, por la clase de peinado o peluca utilizados. La elaboradísima cultura egipcia fue de las primeras en considerar el cabello un elemento fundamental de la belleza física y lo trataba ya con funciones estéticas, a pesar de que, como hemos comentado, tuviera también usos sociales y religiosos. Pelucas y tintes se consideran inventos pertenecientes a la cultura de las pirámides, y es a ellos a quien se debe la utilidad de la henna en coloración capilar, usada todavía hoy para obtener tonos rojizos y caobas.

Los griegos convirtieron el culto a la belleza en uno de los pilares de su cultura. Los peinados que triunfaron en sus días eran extremadamente elaborados y llenos de detalles. Al contrario que los egipcios, los griegos adoraban el movimiento expresado a través de múltiples rizos y ondas. Gracias a estatuas y monumentos funerarios se han podido observar detalles de mechones cortos rodeando la frente y melenas largas y recogidas a base de cintas, cuerdas, redecillas y otros elementos decorativos. También para los hombres el cabello rizado se consideraba exponente de la hermosura. En Grecia, como en Egipto, los esclavos

eran los encargados de mantener lo más hermosas posible las cabezas de sus amos. Pero Grecia aportó un elemento nuevo: los salones de belleza, dónde se peinaban y arreglaban las cabezas más selectas. Otra de las innovaciones de la época vino de la mano de Alejandro Magno, que a consecuencia de sus conquistas en Oriente, aportó toda clase de recetas mágicas para teñir y dar forma al peinado, fórmulas de unos cosméticos que empezaban, en aquel entonces, a ver la luz.

#### **2.2.4.2 Primera Botica**

Es en 1221 cuando se tiene constancia de la primera farmacia de Europa, creada por los frailes dominicos en el convento de Santa María Novella en Florencia (Italia). Estos frailes cultivaban hierbas y plantas y elaboraban medicinas y ungüentos para la enfermería del convento, pero no venderían al público hasta cuatro siglos después, cuando en 1658 tras el éxito de elaboraciones como Agua della Regina, Olio da bagno o Aqua di lavanda, deciden abrir el establecimiento que de hecho hoy día permanece en el mismo lugar y abierto, aunque tras 1866 propiedad del estado. Pero realmente el primer establecimiento abierto al público se sitúa en Tallin (Estonia), que desde el momento que se crea el laboratorio, se decide poner a disposición del público los medicamentos elaborados, esto es en 1422, que ya llevaban dos siglos funcionando los frailes de Florencia, pero aún no habían abierto al público.

En el año 1240, Federico II Hohenstaufen emperador del Sacro Imperio Romano Germánico promulgó un Edicto (Edicto de Salerno) por el cual se decreta la separación entre los oficios de médico y farmacéutico y también se publica el "Medici Speciali" (Venecia, 1252), primer estatuto dedicado a regular el mercado farmacéutico.

#### **2.2.4.3 Botica en la Actualidad**

La botica es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce la farmacia comunitaria o proporciona servicio sanitario a un paciente ofreciéndole consejo, dispensándole medicamentos fruto de este consejo o por receta del médico y otros productos de parafarmacia como productos de cosmética, alimentos especiales, productos de higiene personal, ortopedia, etc. Popularmente a la oficina de farmacia

se le suele llamar simplemente farmacia y tradicionalmente se le llama botica.

### **2.3 Marco Conceptual**

**MYPE:** Ministerio de la producción, se denomina Mype a la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

**Gestión de calidad:** el pleno rendimiento de la empresa, la filosofía de trabajo en la que todos los departamentos y profesionales integrantes de la organización están convencidos que, realizando cada uno sus tareas de forma óptima y sistemática consiguen un objetivo común de la calidad y así mantener un buen sistema administrativo dentro de la empresa (LLaréns, 2005).

**Benchmarking:** es un proceso formal que comienza con la exhaustiva búsqueda e identificación de las organizaciones con las mejores prácticas, continúa con un estudio detallado de las prácticas y la performance de la propia organización, progresa a través de visitas y entrevistas sistematizadas a las empresas identificadas, y concluye con el análisis de resultados, desarrollo de recomendaciones e implementación del conocimiento adquirido sobre la mejor práctica” (Garvín, 1993).

**La reingeniería de procesos:** es una técnica en virtud de la cual se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente.

**Outsourcing:** es el proceso por el cual una firma identifica una porción de su proceso de negocio que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más

efectivamente por otra corporación, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio. Esto libera a la primera organización para enfocarse en la función central de su negocio.

**Reingeniería:** es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

**Salón de belleza:** también llamado centro de belleza, instituto de belleza o estética, es un establecimiento en el que se prestan todo tipo de servicios relacionados con la belleza y el cuidado de la imagen, realizados por los esteticistas, como cuidado de la piel, peluquería, cuidado de manos, pies y uñas, estética facial o depilación, entre otros. Los salones de belleza pueden ofrecer varios servicios o ser centros especializados.

**ISO 9001:** es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas empresas públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga ciento por ciento las necesidades y expectativas de sus clientes.

**Optimizar:** conseguir que algo llegue a situación óptima o dé los mejores resultados posibles.

**ONG:** Organización no gubernamental, se utiliza para identificar a organizaciones que no son parte de las esferas gubernamentales ni son empresas cuyo fin fundamental es el lucro.

**OIT:** Organización Internacional del Trabajo.

**UIT:** Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es un valor de referencial que puede ser utilizado en las normas tributarias para determinar las bases imponibles, deducciones, límites de afectación y demás aspectos de los tributos que considere conveniente el legislador. Actualmente en el Perú tiene un valor de S/. 4,200 soles.

**Subsistencia:** subsistencia es un término usado para definir aquello empleado para el sustento o mantenimiento de un mismo a través de los medios necesarios.

**Erario:** conjunto de los recursos financieros de la Administración del Estado, ya sean en forma de dinero, valores o créditos obtenidos tanto por operaciones presupuestarias como extrapresupuestarias. La Administración pública constituye el conjunto de órganos y personas que en un estado se encargan de gestionar los intereses públicos, manteniendo el orden, protegiendo el ejercicio normal de los derechos, facilitando la convivencia social y procurando la conservación y el desarrollo de todos los factores que sirven al interés general.

**Esgrimir:** usar una cosa no material para atacar o defenderse o para lograr algo.

**PIB:** producto interno bruto.

**PBI:** producto bruto interno.

**Comercio:** el término comercio proviene del concepto latino commercium y se refiere a la transacción que se lleva a cabo con el objetivo de comprar o vender un producto. También se denomina comercio al local comercial, negocio, botica o tienda, y al grupo social conformado por los comerciantes (Mercado, 2006).

El comercio, en otras palabras, es una actividad social y económica que implica la adquisición y el traspaso de mercancías. Quien participa de un acto de comercio puede comprar el producto para hacer un uso directo de él, para revenderlo o para

transformarlo. En general, esta operación mercantil implica la entrega de una cosa para recibir, en contraprestación, otra de valor semejante. El medio de intercambio en el comercio suele ser el dinero (Meléndez, 2018).

**Rubro:** un rubro es un título, un rótulo o una categoría que permite reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características. Un rubro comercial es el sector de la actividad económica que engloba a las empresas que actúan en una misma área (Vela, 2016).

**Botica:** es el lugar donde se despachan remedios. Incluso en ocasiones se utiliza el término para nombrar al medicamento en sí mismo. Muchas veces la idea de botica se emplea respecto al sitio donde un farmacéutico brinda un servicio a la comunidad, dando medicamentos de acuerdo a las indicaciones de un médico o según su propio consejo. En estas boticas también suelen ofrecerse productos vinculados a la higiene personal y a la cosmética (Vela, 2016).

**Proceso:** este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial (Meléndez, 2018).

**Servicio al cliente:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing (Vela 2016).

**Cliente:** En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado

momento, por una necesidad puntual.

En este contexto, el término es utilizado como sinónimo de comprador (la persona que compra el producto), usuario (la persona que usa el servicio) o consumidor (quien consume un producto o servicio) (Rojas, 2004).

**Beneficios:** un beneficio es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja. El concepto suele usarse para nombrar a la ganancia económica que se obtiene de una actividad comercial o de una inversión. El beneficio, por lo tanto, es la ganancia obtenida por un actor de un proceso económico y calculada como los ingresos totales menos los costes totales (Vela, 2016).

### III. METODOLOGIA

Los mecanismos o procedimientos que se empleara para el logro de los objetivos de propuesta de mejora de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas de la Av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores, 2018 son:

#### 3.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será no experimental –transversal: Se refiere a no experimental porque se estudiara conforme a la realidad sin sufrir modificaciones transversales porque se estudió en un espacio de tiempo determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), describen este tipo como los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

No experimental: El estudio será no experimental porque no se manipulara las variables. Según Kerlinger y Lee (2002) nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables.

Transversal: Sera transversal porque se recolectara la información a través de las encuestas en un solo momento específico. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) manifiestan que se encargan de recolectar datos en un momento único, describe variables en ese mismo momento o en un momento dado.

**Cuantitativa:** Para este trabajo se utilizara una investigación cuantitativa porque se podrá medir y analizar la investigación. Para Fernández, P. y Díaz, P. (2002) la

investigación cuantitativa tratara de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

**Cualitativa:** Para esta investigación se utilizara el método cualitativo, porque no se podrá medir la investigación, pero se podría llegar a profundizar la investigación. Según Baptista, Collado y Sampieri (2010), mencionan que en su método el enfoque cualitativo empleara la recolección de datos sin medición numérica, esto con el propósito de descubrir o afinar preguntas de investigación durante el desarrollo de la interpretación.

**Nivel de investigación:**

**Descriptivo:** Esta investigación será descriptivo por que se describe las variables de la investigación Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se podrán obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.

## 3.2 Población y Muestra

### Población

Se utilizara una población constituida por 10 MYPE del Sector Comercio - Rubro Boticas, Av. San Juan del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2018. Considerando a los dueños y administrativos de la empresa.

Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.



### Muestra

La muestra estará constituida por el total de las MYPE del sector comercio - Rubro Boticas, de la, Av. San Juan, Distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2018, es decir el cien por ciento de la población, por ser una población pequeña. Según Sampieri (2007) La muestra es un subgrupo de la población (...) un subconjunto de elementos

que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”

### 3.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
<b>Gestión de calidad</b>	“La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa” (Juran, 1990, p. 169).	Planificación de la calidad	Conjunto de actividades que reúnen las características de las necesidades del cliente.	Fija planes	Escala de Likert
				Identifica clientes	
				Manual de procesos	
				Establece controles	
		Control de la calidad	Conjunto de actividades para comparar los resultados con lo establecido en la fase de planificación.	Evaluación	
				Comparación	
		Mejora de la calidad	Proceso de puesta en práctica de las oportunidades de mejora de acuerdo a los errores encontrados en cada proceso.	Actuar	
				Infraestructura	
				Equipo de trabajo	
				Recursos	
				Motivación	
				Formación	
<b>Rentabilidad</b>	Gomero (2014), “Mide el diferencial de rentabilidad obtenido sobre el activo libre de riesgo por unidad de riesgo sistemático o no diversificable del portafolio, representado por su Beta”.	Eficiencia	Hacer buen uso de recursos	Costo	Escala de Likert
				Desperdicio	
		Permite reconocimiento	Levanta la imagen de la empresa	Aceptación de clientes	
				Conocimiento en el mercado	
		Mejora los procesos	Los procesos son más eficientes	Menor tiempo	
		Satisfacción del cliente	El cliente cumple con sus expectativas	Da una buena referencia	
				Hace recompra	

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

**Técnica:** Para esta investigación se trabajó con técnicas de las encuestas, que fue un medio que se utilizó para aplicar a las micro y pequeña empresas, para la recolección de datos

**Instrumento:** Para este trabajo se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas y se aplicó según las variables que tiene este trabajo de investigación.

### **3.5 Plan de Análisis**

Para nuestro análisis se utilizó la recolección de los datos de las técnicas e instrumentos, y se vaciaron la información en el programa Excel, de la cual se obtuvo los resultados en los gráficos señalados con su análisis de resultado.

### 3.6 Matriz de Consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b></p> <p>¿CUALES SON LAS MEJORAS EN LA Rentabilidad Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad EN las Micros Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, rubro boticas, DE LA Av. San Juan, DEL Distrito San Juan de Miraflores, 2018?.</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b></p> <p>Proponer LAS MEJORAS DE la Rentabilidad como factor relevante para Gestión de calidad EN Las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. SAN JUAN, del distrito de SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Identificar los factores relevantes de la rentabilidad para la MEJORA DE gestión de calidad EN las Micros Y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro boticas, DE LA Av. San Juan, DEL Distrito San Juan de Miraflores, 2018.</p> <p>Describir los factores relevantes de la RENTABILIDAD PARA LA MEJORA DE Gestión de calidad EN las Micros Y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro boticas, DE LA Av. San Juan, DEL Distrito San Juan de Miraflores, 2018.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora de la Rentabilidad Como Factor relevante para la Gestión de Calidad de las Micros y Pequeñas Empresas del sector Comercio, -rubro boticas, DE LA Av. San Juan, DEL Distrito San Juan de Miraflores, 2018.</p>	<p><b><u>VARIABLES DE ESTUDIO:</u></b></p> <p>Gestión de Calidad.</p> <p>Rentabilidad</p>	<p><b><u>POBLACIÓN</u></b></p> <p>La población está constituida por 10 Micro y Pequeñas Empresas en el área de estudio.</p> <p><b><u>MUESTRA</u></b></p> <p>La muestra está constituida por 10 Micro y Pequeñas Empresas.</p>	<p><b><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>El tipo de investigación SERA es cuantitativa.</p> <p><b><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo</li> </ul> <p><b><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Transversal</li> </ul>	<p><b><u>TÉCNICA</u></b></p> <p>Encuesta</p> <p><b><u>INSTRUMENTO</u></b></p> <p>Cuestionario (Likert)</p>

### 3.7 Principios Éticos

En cuanto a los principios que rigen la normatividad en su código de ética en ULADECH, para su elaboración de proyectos de investigación, teniendo como propósito la promoción del conocimiento y el bien común, expresada en principios y valores éticos que guían la investigación de la universidad. (Uladech Católica, 2016).

**Protección a las personas:** Nos dice que se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, esto implica que si las personas son sujetos de investigación participan voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada y también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales.

**Beneficencia y no maleficencia:** Indica que se debe asegurar el bienestar de las personas que realizan los trabajos de investigación. Respetando las siguientes reglas: No causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, tomando decisiones correctas sin perjudicar ni dañar a otros.

**Integridad científica:** El investigador debe tener claro los resultados de su investigación teniendo en cuenta que debe respetar la integridad de su investigación y su ejercicio profesional, mostrando hechos reales.

**Consentimiento informado y expreso:** Se debe tener en cuenta que en todo tipo de investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, para la autorización de las personas titulares de las investigaciones.

#### IV. RESULTADO

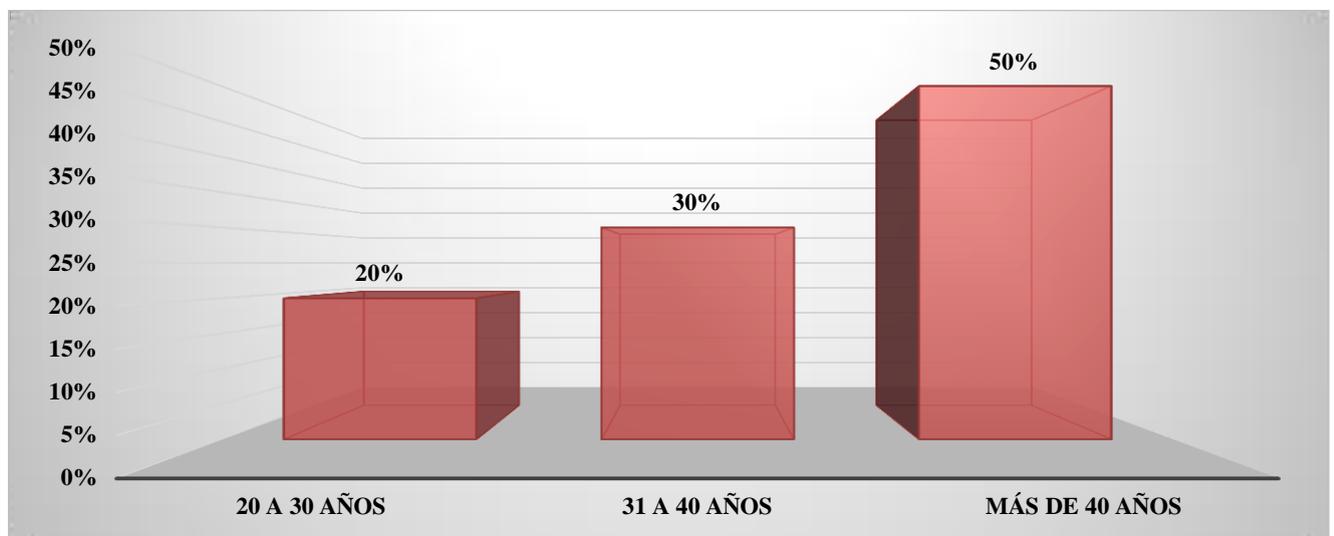
##### De las características de los representantes de las MYPE.

Tabla 1

*Edad de los representantes de las MYPE.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 30 años	2	20%	20%
	31 a 40 años	3	30%	50%
	Más de 40 años	5	50%	100%
	Total	10	100.0%	100.0%

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 1.* Edad de los representantes de las MYPE.

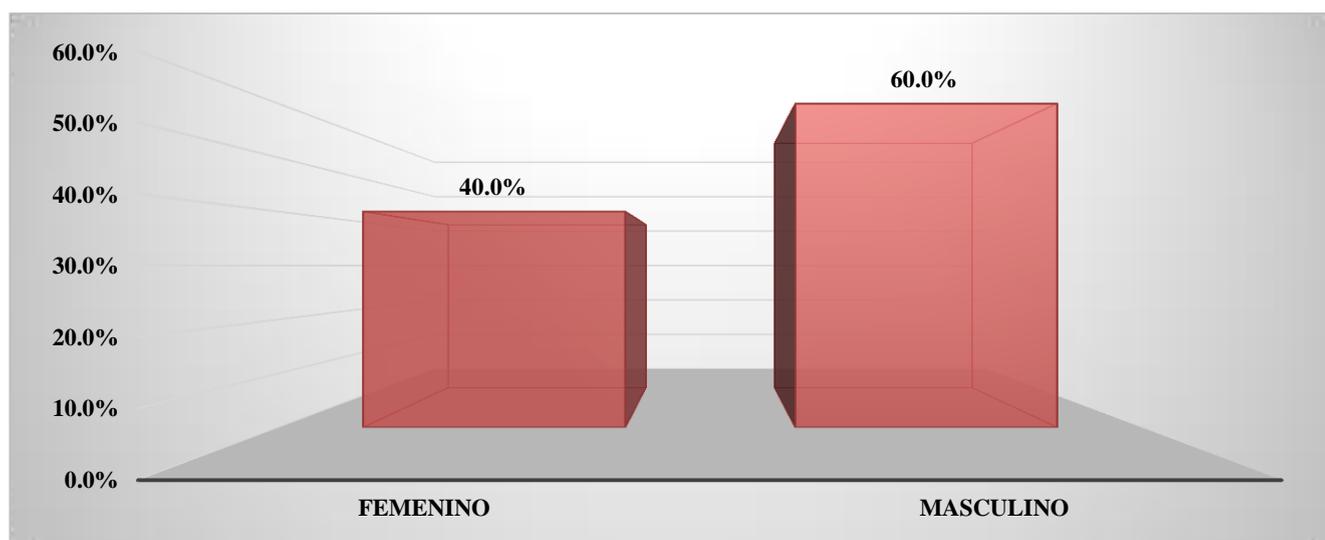
**Interpretación:** el 20% de los representantes de las MYPE encuestados tiene entre 20 a 30 años de edad, el 30% tiene entre 31 a 40 años de edad y el 50% tiene más de 40 años.

**Tabla 2**

*Género de los representantes de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	4	40.0%	40.0%	40.0%
	Masculino	6	60.0%	60.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 2.* Género de los representantes de las MYPE.

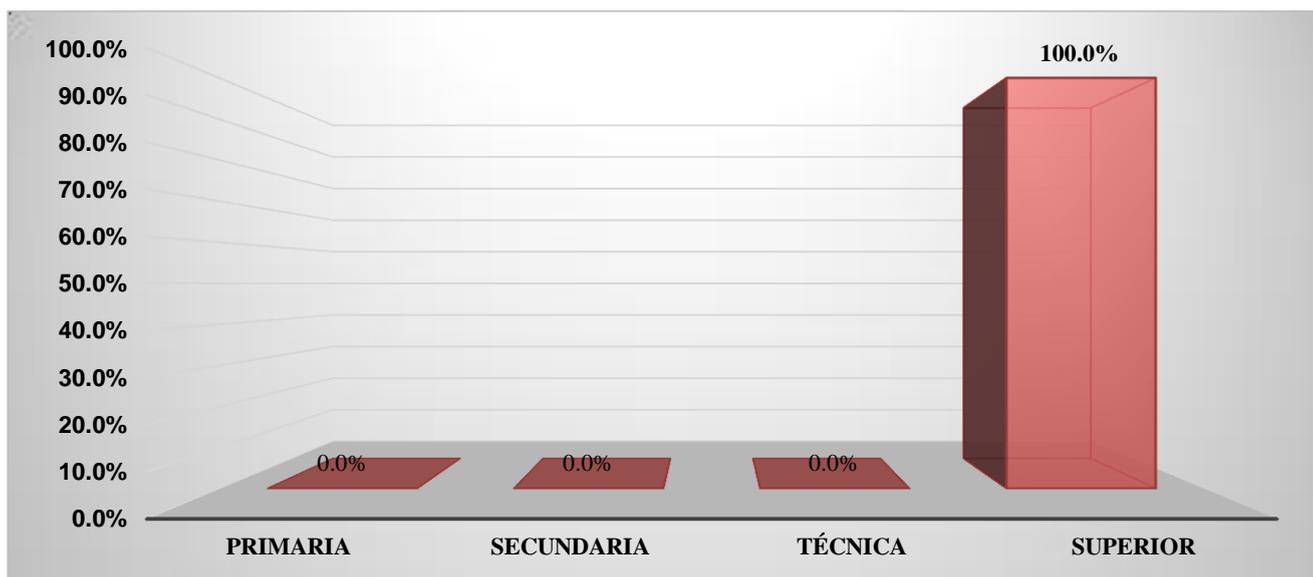
**Interpretación:** en relación al género de los representantes de las MYPE, se evidencia que el 60% son hombres y el 40% son mujeres.

**Tabla 3**

*Nivel académico de los representantes de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Secundaria	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Técnica	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Superior	10	100.0%	100.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 3.* Nivel académico de los representantes de las MYPE.

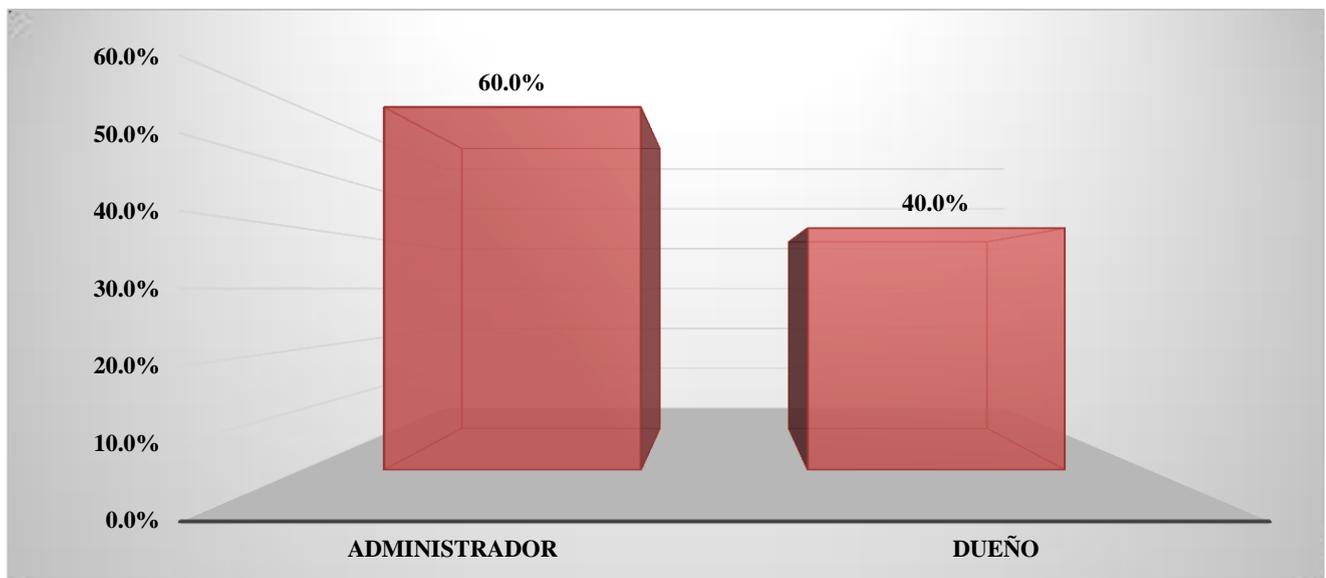
**Interpretación:** el 100% de los representantes de las MYPE que fueron encuestados, tiene un grado académico superior.

**Tabla 4**

*Cargo que desempeña el representante de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	6	60.0%	60.0%	60.0%
	Dueño	4	40.0%	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 4.* Cargo que desempeña el representante de la MYPE.

**Interpretación:** El 60% de los encuestados son administradores en las empresas que representan mientras que el 40% son dueños.

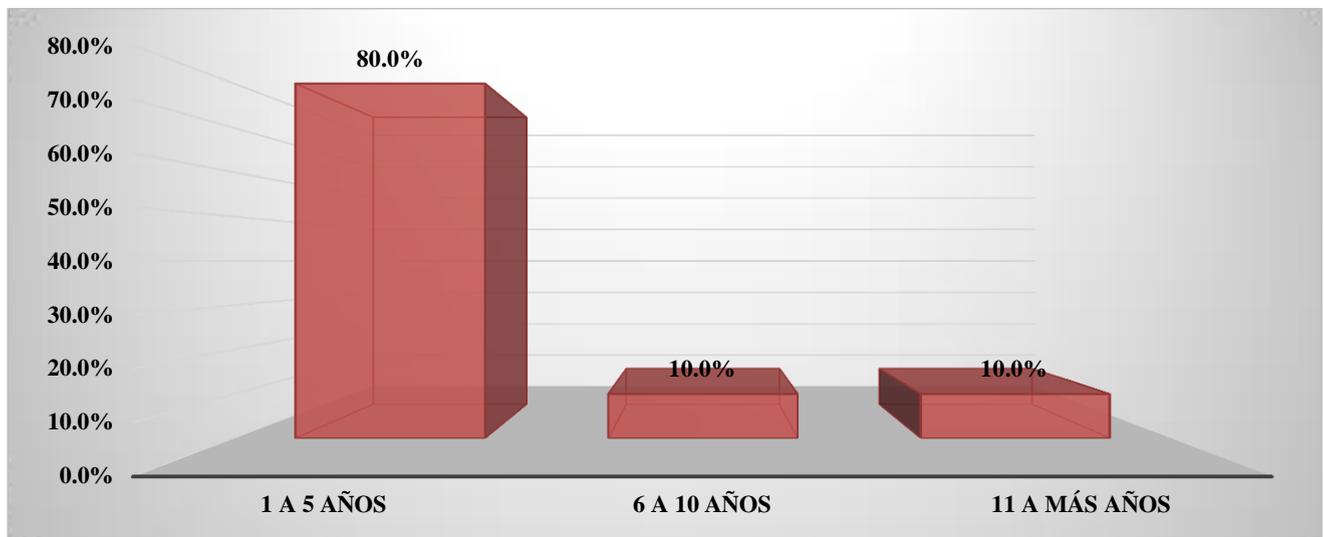
**En relación a las características de las MYPE.**

**Tabla 5**

*Tiempo de funcionamiento de la MYPE en el mercado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
1 a 5 años	8	80.0%	80.0%	80.0%
6 a 10 años	1	10.0%	10.0%	90.0%
11 a más años	1	10.0%	10.0%	100.0%
Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 5.* Tiempo de funcionamiento de la MYPE en el mercado.

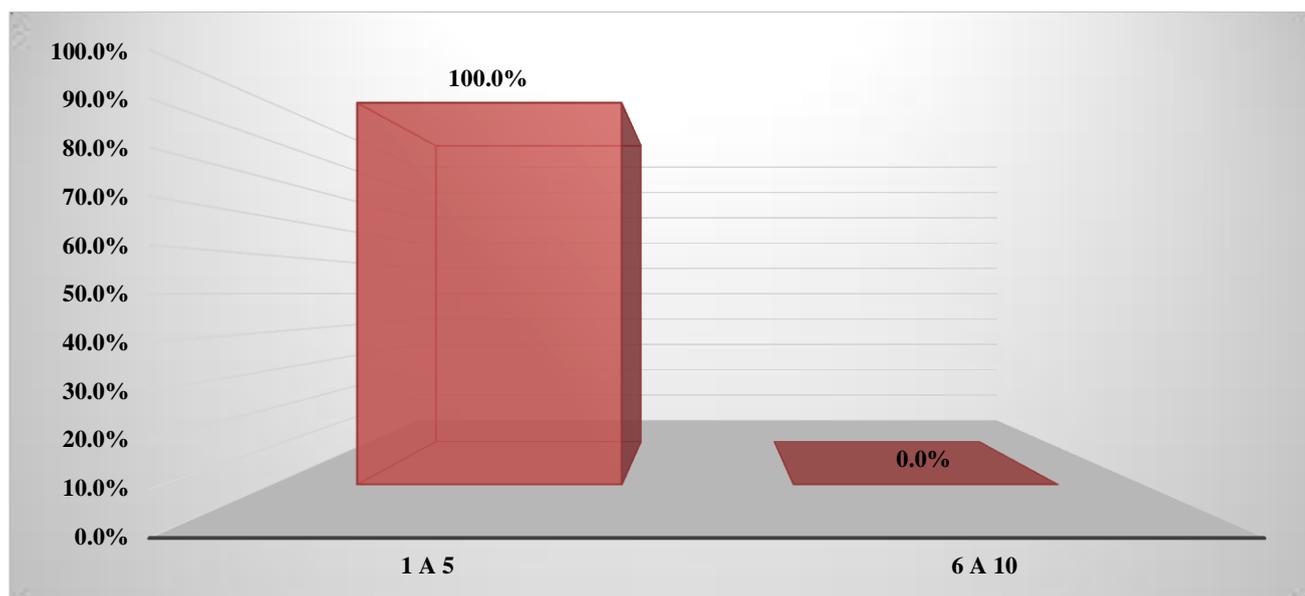
**Interpretación:** conforme los resultados, se observa que el 80% de las MYPE que han sido objeto de estudio tienen entre 1 a 5 años en el rubro, el 10% tienen entre 6 a 10 años y otro 10% tienen más de 11 años en el mercado.

**Tabla 6**

*Número de empleados de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1 a 5	10	100.0%	100.0%	100.0%
Válido	6 a 10	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 6.* Número de empleados en las MYPE.

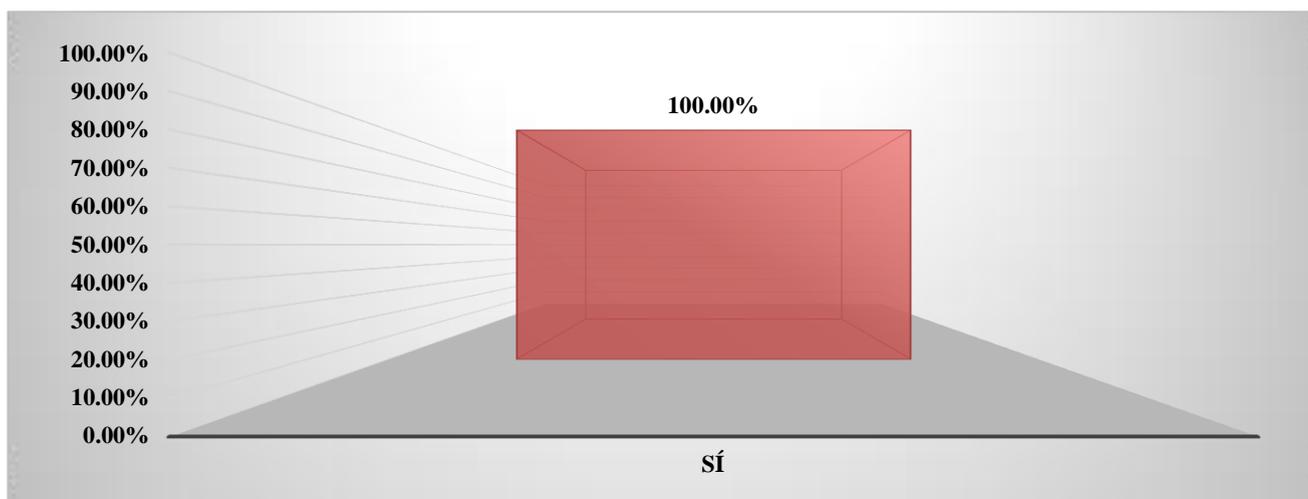
**Interpretación:** el 100% de las MYPE encuestadas tienen entre 1 a 5 empleados.

**Tabla 7**

*Formalización de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	10	100.00%	100,0	100,0

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 7.* Formalización de las MYPE.

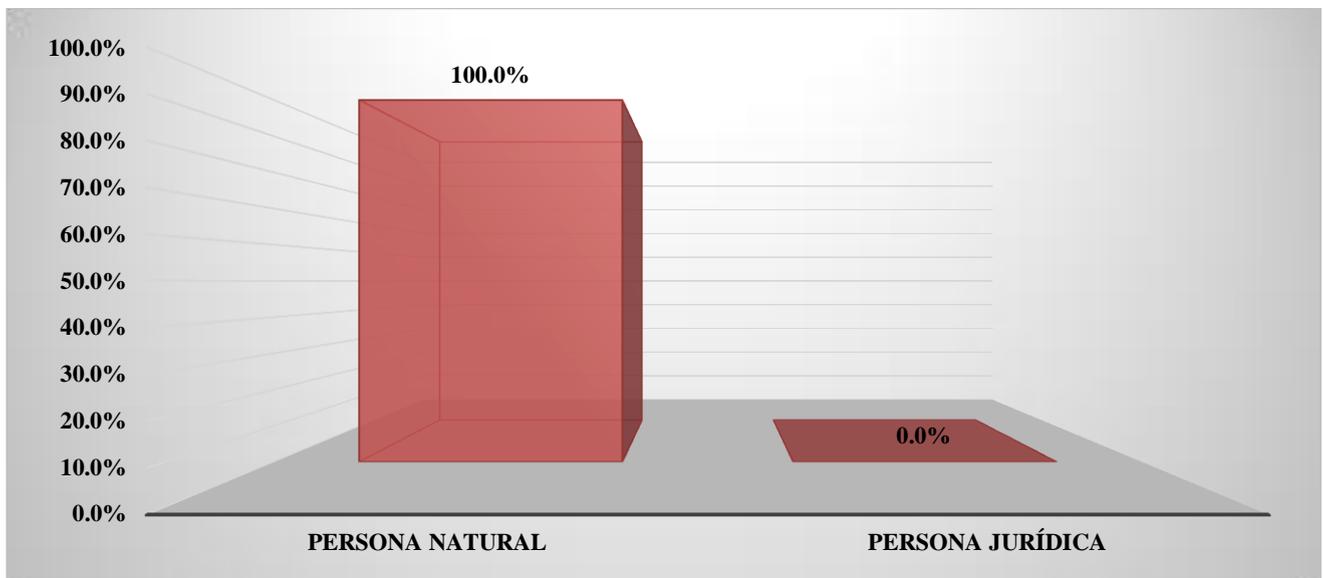
**Interpretación:** el 100% de los MYPE encuestadas están formalizadas.

**Tabla 8**

*Constitución de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona natural	10	100.0%	100.0%	100.0%
	Persona Jurídica	0	0.0%	0.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 8.* Constitución de las MYPE.

**Interpretación:** el 100% de los MYPE están constituidas como persona natural.

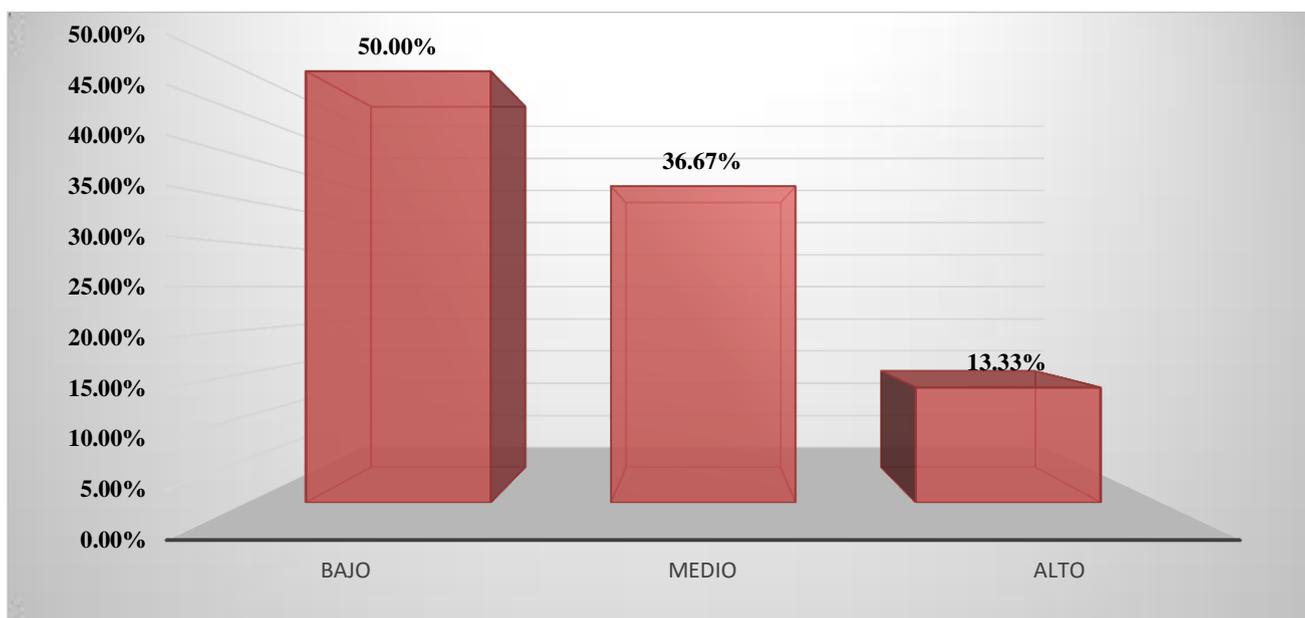
**En relación a la gestión de la calidad en las MYPE.**

**Tabla 9**

*Gestión de la calidad en las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	50.00%	50.00%	50.00%
	Medio	4	36.67%	36.67%	86.67%
	Alto	1	13.33%	13.33%	100.00%
	Total	10	100.00%	100.00%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 9.* Gestión de la calidad de las MYPE.

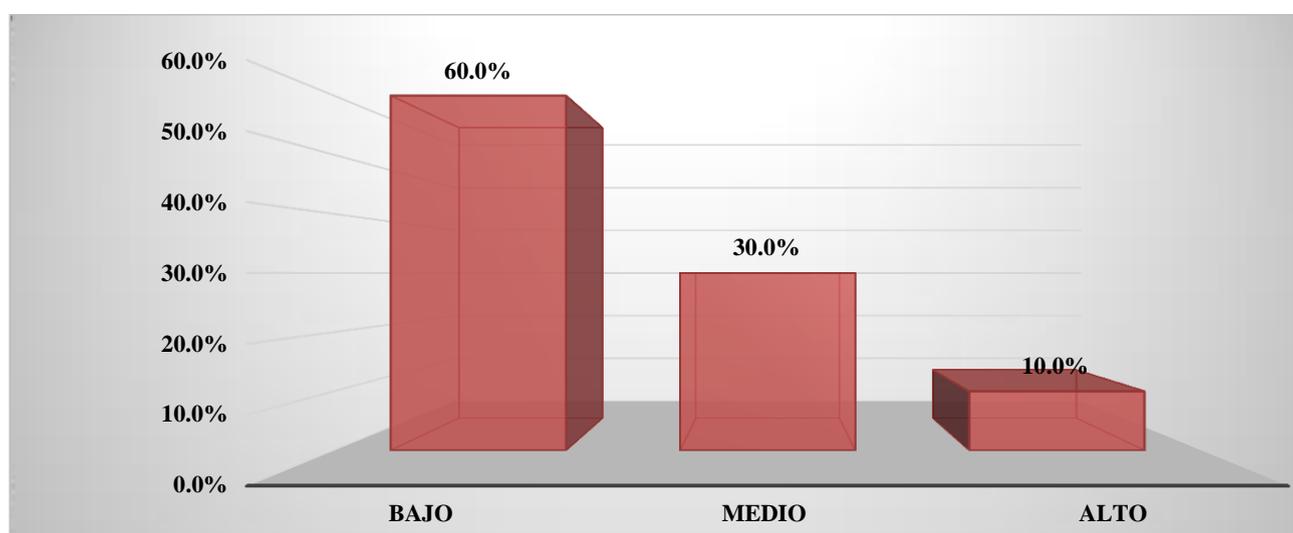
**Interpretación:** el 50% de los representantes de las MYPE encuestados señalan que su nivel de gestión de calidad es bajo, el 36.67% consideran que cuentan con un nivel medio y el 13.33% indican que su nivel es alto, en relación a esta variable.

**Tabla 10**

*Planificación de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	60.0%	60.0%	60.0%
	Medio	3	30.0%	30.0%	90.0%
	Alto	1	10.0%	10.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 10.* Planificación de las MYPE.

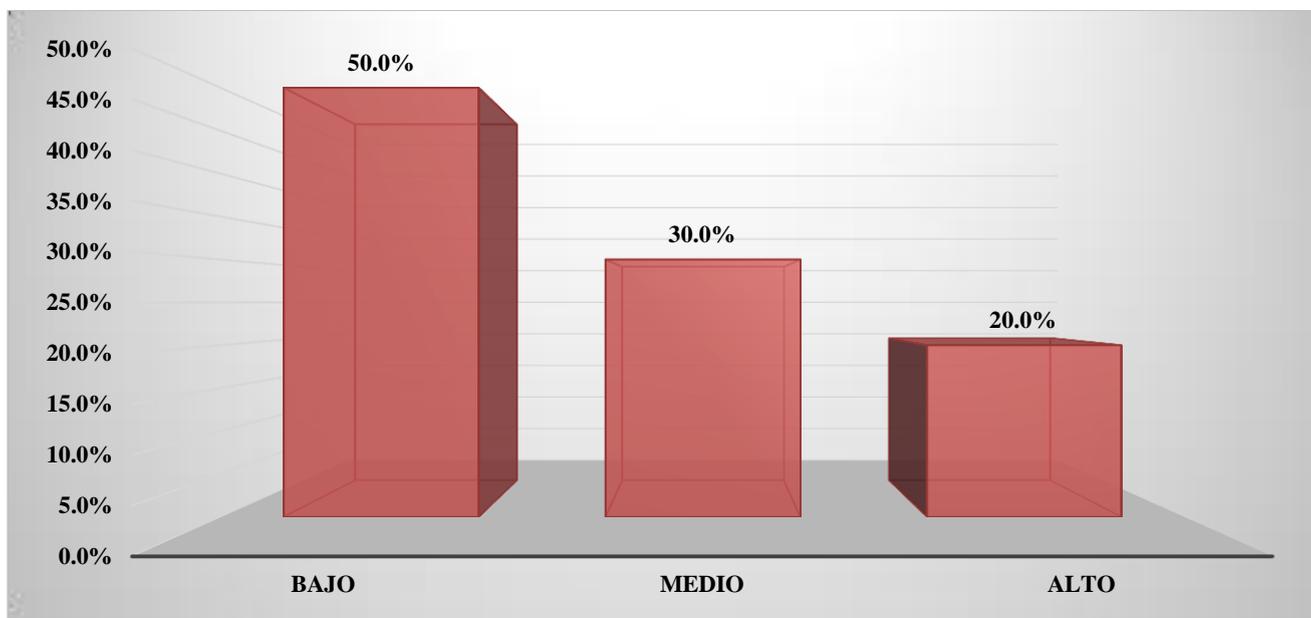
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos a partir de las encuestas, tenemos que el 60% de los empresarios consideran que cuentan con un nivel bajo en cuanto a la planificación para su gestión de calidad, mientras que el 30% señalan un nivel medio y el 10% afirman que representan un nivel bajo.

**Tabla 11**

*Control de Calidad en las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	50.0%	50.0%	50.0%
	Medio	3	30.0%	30.0%	80.0%
	Alto	2	20.0%	20.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 11.* Control de calidad en las MYPE.

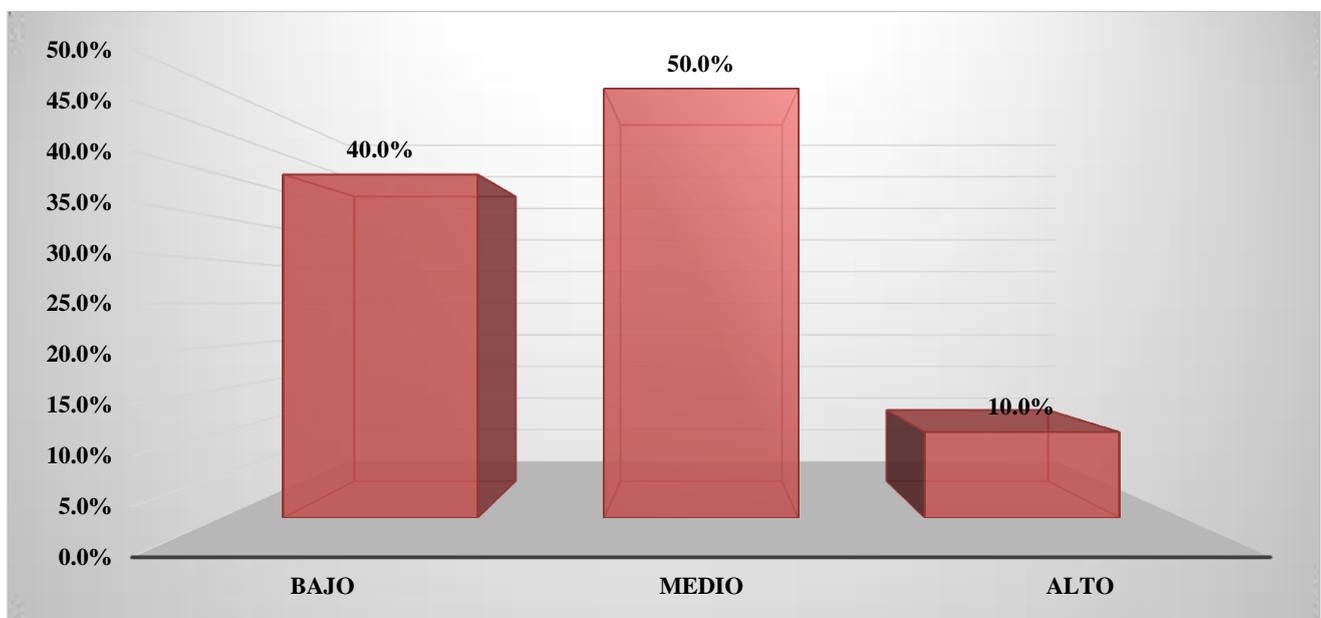
**Interpretación:** el 50% de los representantes de las MYPE tienen un nivel bajo en su control de calidad, el 30% tiene un nivel medio y el 20% cuentan con un nivel alto, en relación a esta variable.

**Tabla 12**

*Mejora de la gestión de calidad de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	40.0%	40.0%	40.0%
	Medio	5	50.0%	50.0%	90.0%
	Alto	1	10.0%	10.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 12.* Mejora de la gestión de calidad en las MYPE.

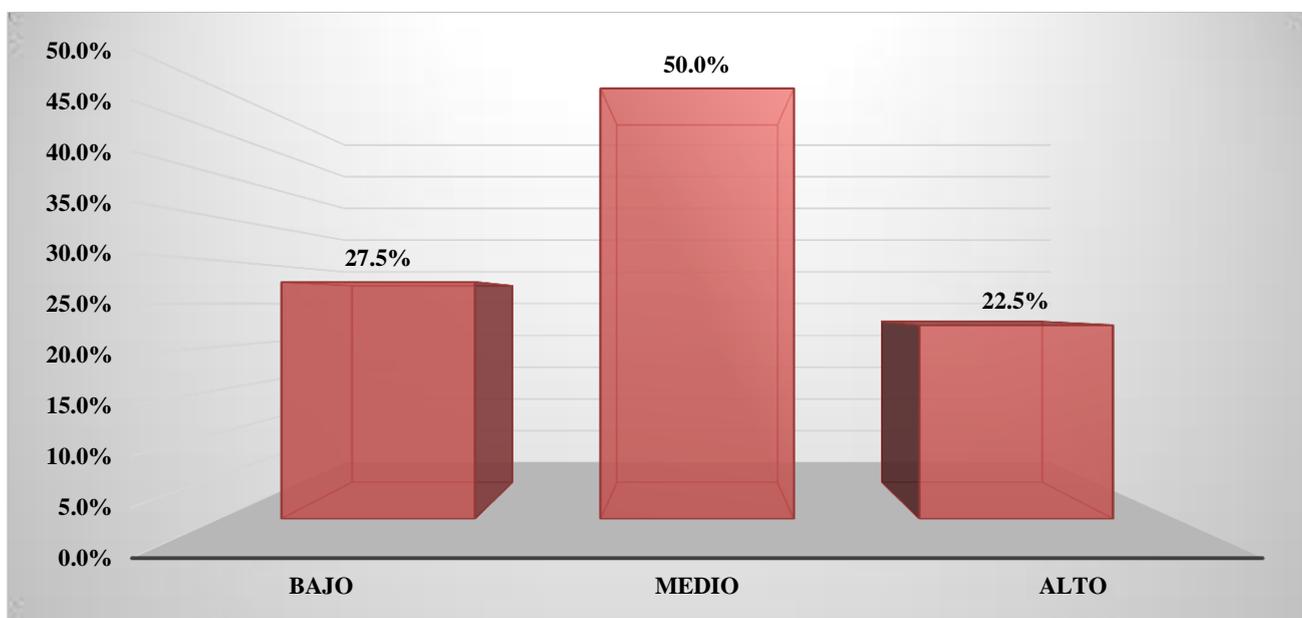
**Interpretación:** el 40% de los representantes de las MYPE, indican que su nivel en relación a la mejora de la gestión de calidad es bajo, por su parte el 50% consideran que tiene un nivel medio y el 10% afirman que sus niveles son altos, en función de la optimización de la calidad de sus procesos.

**Tabla 13**

*Rentabilidad de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	27.5%	27.5%	27.5%
	Medio	5	50.0%	50.0%	77.5%
	Alto	2	22.5%	22.5%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 13.* Rentabilidad de las MYPE.

**Interpretación:** Según los resultados reportados, el 27.5% de los representantes de las MYPE tienen un nivel bajo en relación a la rentabilidad de la empresa, el 50% indican que su nivel de rentabilidad

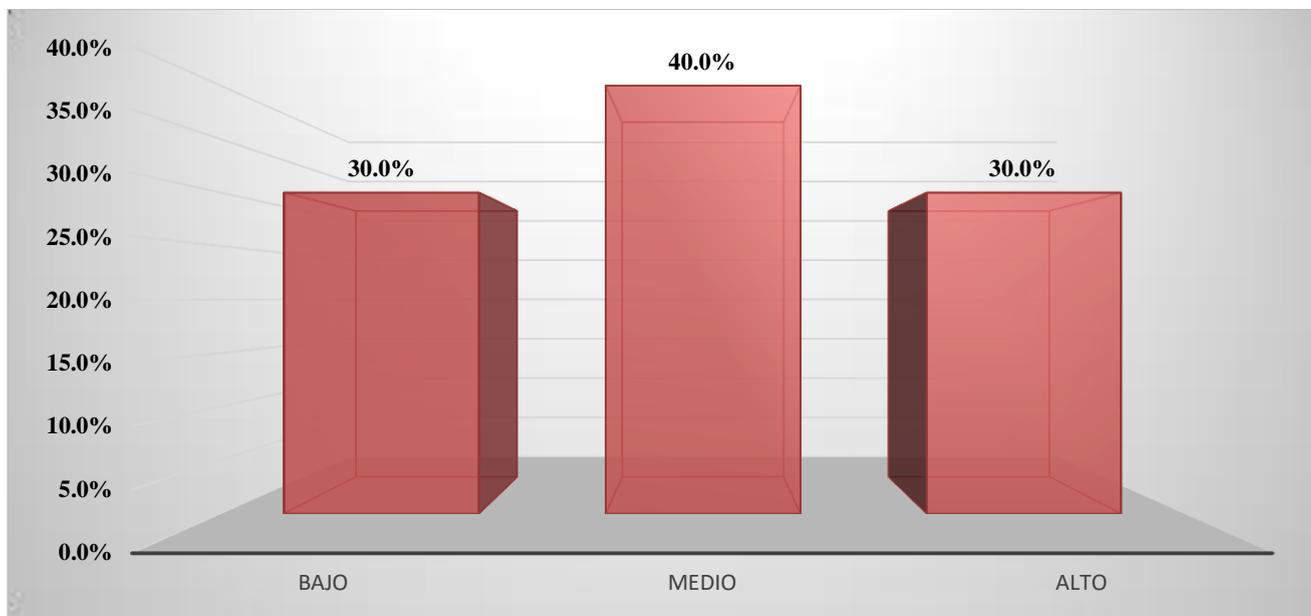
es medio y el 22.5% mencionan que su nivel es bajo.

**Tabla 14**

*Eficiencia de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	30.0%	30.0%	30.0%
	Medio	4	40.0%	40.0%	70.0%
	Alto	3	30.0%	30.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 14.* Eficiencia de las MYPE.

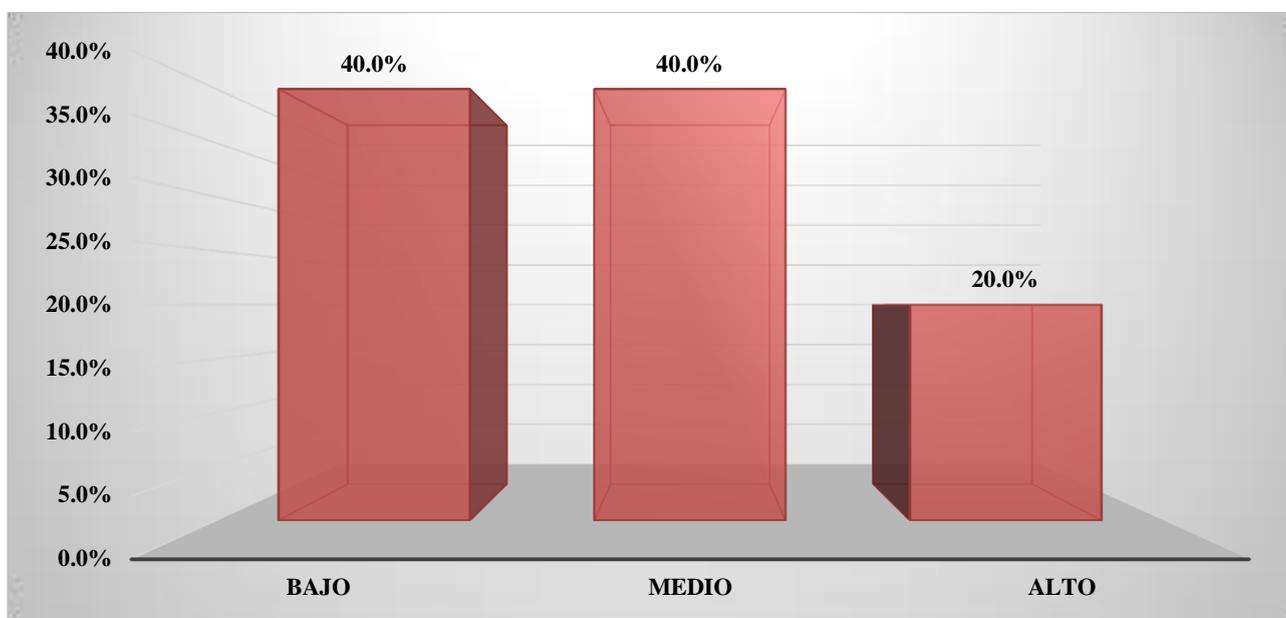
**Interpretación:** en cuanto a la variable que refleja la eficiencia en las MYPE objeto de estudio, el 30% de los empresarios afirmaron tener un nivel bajo, el 40% un nivel medio y el 30% un nivel alto.

**Tabla 15**

*Reconocimiento de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	40.0%	40.0%	40.0%
	Medio	4	40.0%	40.0%	80.0%
	Alto	2	20.0%	20.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 15.* Reconocimiento de las MYPE.

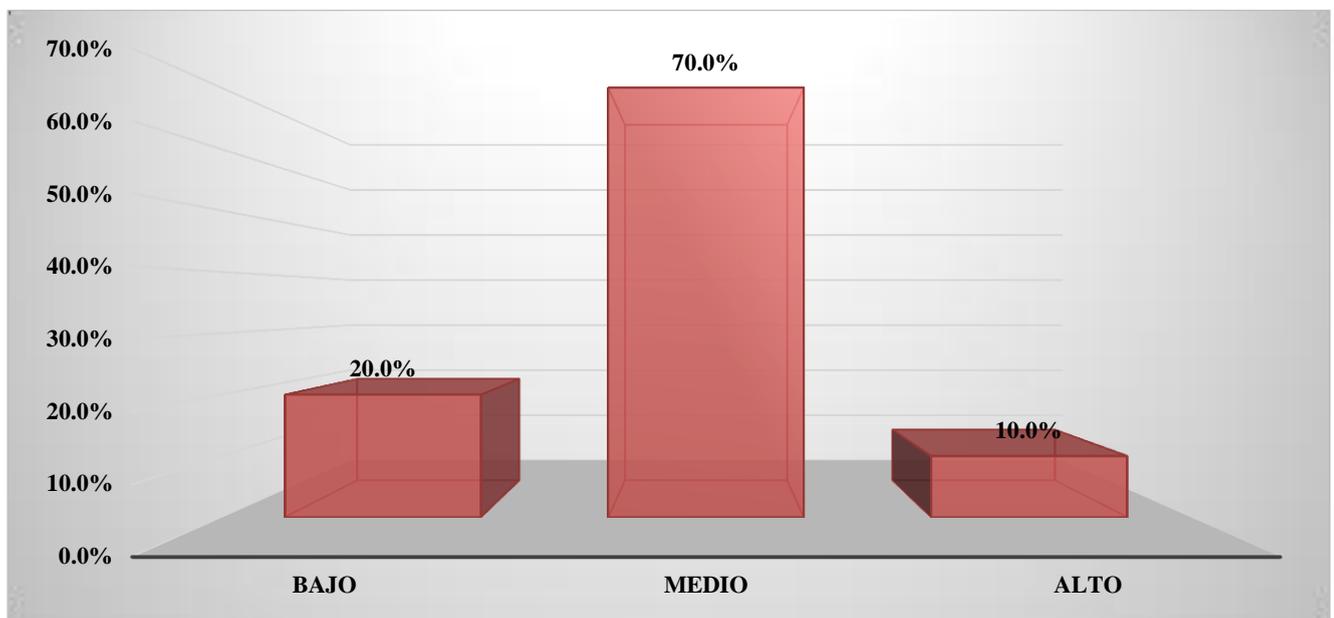
**Interpretación:** el 40% de los empresarios indicarán que tienen un nivel bajo en referencia al reconocimiento de su empresa dentro del mercado, el 40% señalan que alcanzan un nivel medio y el 20% afirman que cuentan con un nivel alto, es decir, son reconocidos.

**Tabla 16**

*Mejora los procesos de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	20.0%	20.0%	20.0%
	Medio	7	70.0%	70.0%	90.0%
	Alto	1	10.0%	10.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 16.* Mejora de los procesos de las MYPE.

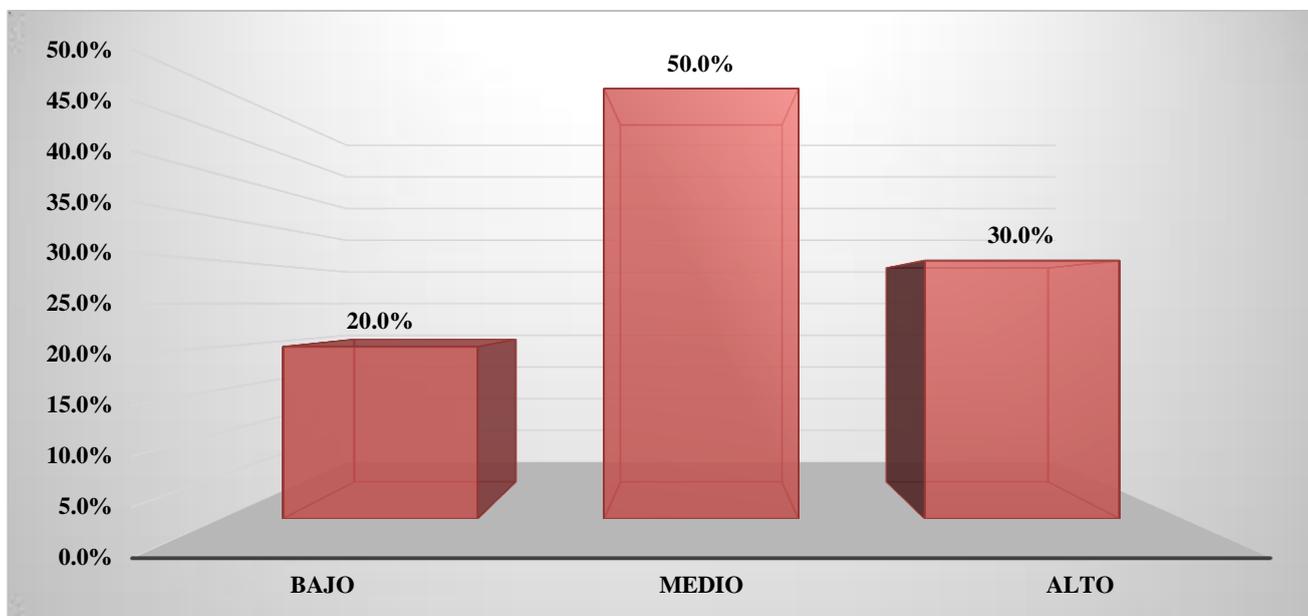
**Interpretación:** El 20% de los empresarios encuestados coinciden en que la gestión de calidad puede mejorar los procesos dentro de la organización y consideran que manejan un nivel bajo, el 70% creen que su nivel de mejora de procesos se puede calificar como un nivel medio y el 10% afirman que manejan niveles altos.

**Tabla 17**

*Satisfacción de los clientes de las MYPE.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	20.0%	20.0%	20.0%
	Medio	5	50.0%	50.0%	70.0%
	Alto	3	30.0%	30.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

*Figura 17.* Satisfacción de los clientes de las MYPE.

**Interpretación:** Según las apreciaciones de los empresarios, el 20% de ellos considera que su nivel para satisfacer las necesidades de sus clientes es bajo, el 50% mencionan que su nivel o capacidad para cubrir las expectativas de sus clientes es medio mientras que el 30% de ellos, indican que sus

niveles son altos.

## 4.2 Análisis de Resultados

- ✓ En la figura N° 1 – Tabla N°1, se puede observar que el 90% de los encuestados, están totalmente de acuerdo con la premisa de que dentro de la empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar. Mientras que un 10% manifiestan estar de acuerdo con esta afirmación. Lo que significa que la totalidad de los encuestados está de acuerdo en la gran importancia de la planificación dentro de la organización como base para el logro de los objetivos, como parte del proceso de aplicación de una gestión de calidad.
- ✓ En la figura N°2 – Tabla N°2, se puede observar que el 70% de los encuestados, está totalmente de acuerdo en que es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos, como parte del proceso de aplicación de la gestión de calidad, un 20% manifiesta estar de acuerdo y solo un 10% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría sabe de la importancia de tener bien definidos los objetivos que se quieren lograr dentro de la organización.
- ✓ En la figura N° 3 – Tabla N°3, se puede observar que el 70% de los encuestados, manifestó estar totalmente de acuerdo que para una gestión de calidad se deben contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados en la empresa; un 10% se mostró de acuerdo y un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que refleja que la mayoría de organizaciones tiene el concepto claro de la importancia de contar con políticas definidas que se deben seguir para la obtención de los objetivos y que existe un importante sector que al parecer desconoce sobre el tema.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Jáuregui (2014) en su investigación “Diseño de un manual de procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 en farmacia o botica” , quien llega a la conclusión que su investigación ha permitido el diseño de 02 manuales de gestión y 14 procedimientos de gestión que permite a las Farmacias y Boticas la implementación de un sistema de gestión de calidad para cumplir con el compromiso de satisfacer los requisitos del cliente.

Pero no coinciden con los señalado por Rodríguez (2016) que en su investigación sobre Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001 : 2008 en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (boticas) del Distrito de Huaraz ,2015 , concluye que la gestión de calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura , pero en cuanto a las MYPE se presenta como deficiente, porque consideran las empresas pequeñas no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

- ✓ En la figura N° 4 – Tabla N°4, se puede observar que un 60% de los encuestados, están totalmente de acuerdo en que es importante para la organización tener mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad dentro de la organización, un 20% se mostró de acuerdo y un 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo. Significando esto que la gran mayoría conoce de la importancia de contar con estos mecanismos de evaluación, para establecer una gestión de calidad; existiendo un importante sector que al parecer desconoce sobre el tema.

Este resultado no coincide con lo indicado por Guimaray (2014) en su estudio sobre la caracterización de la Cultura Organizacional de las MYPE del Sector Comercio Rubro Ventas al por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicamentos (Farmacias) en la Ciudad de Huaraz-2013, quien dentro de sus conclusiones señala que la mayoría de los encuestados indica que supervisa a su personal aplicando el método de la observación, ya que de ello dependerá la calidad del servicio de la empresa.

- ✓ En la figura N°5 – Tabal N°5, se puede observar que un 50% está totalmente de acuerdo en revisar constantemente el comportamiento del desempeño real con relación a lo planeado en la empresa; un 20% está de acuerdo y un 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa hay un alto porcentaje de organizaciones encuestadas sabe de la importancia de la revisión constante del comportamiento del desempeño de la mype como parte importante para no desviarse de lo planificado para el logro de los objetivos y que existe un sector muy importante de empresas que requiere información sobre la necesidad de desarrollar este tipo de revisiones para su beneficio.
- ✓ En la figura N°6 – Tabla N°6, se puede observar que 50% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo que de detectarse fallas o desviaciones a lo planificado se deben tomar acciones inmediatas de corrección; así como un 40% se mostró de acuerdo y un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Significando que la gran mayoría considera ,que dentro de un proceso de gestión de calidad , de observarse fallas o desviaciones con relación a lo que se planifico en la empresa se deben tomar medidas inmediatas de corrección

; existiendo un pequeño sector que necesita ser informado sobre los beneficios de esta acción correctiva..

- ✓ En la figura N°7 – Tabla N°7, se puede observar que el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la premisa que se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad; mientras que el 50% manifestó estar de acuerdo, un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 10% manifiesta estar en desacuerdo. Significando que la gran mayoría de encuestados tiene claro este concepto y la mejora que le puede traer a su organización, un porcentaje menor desconoce sobre el tema y un 10% manifiesta su desacuerdo con la afirmación; siendo necesario que a los sectores que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo se les capacite e incentive sobre los beneficios que trae la aplicación en su empresa esta acción , como parte de una gestión de calidad
- ✓ En la figura N°8 – Tabla N°8, se puede observar que el 20% de los entrevistados señala estar totalmente de acuerdo en que se debe identificar las necesidades concretas de mejora dentro de la empresa, como parte de la gestión de calidad, mientras que 70% indica estar de acuerdo y un 10% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de encuestados considera muy importante que se deben identificar claramente las áreas de mejora dentro de la organización; existiendo un pequeño porcentaje que necesita ser capacitado sobre los beneficios que se logran con identificar concretamente los problemas a solucionar.
- ✓ En la figura N°9 – Tabla N°9, se puede observar que el 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que es necesario definir un equipo

de personas para cada proyecto a ejecutar con clara responsabilidad para concluirlo. Mientras que un 50% señala estar de acuerdo y un 10% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de los encuestados está de acuerdo con la aplicación de esta mejora dentro de su empresa, con el consiguiente beneficio que les traerá. Observándose un pequeño sector que necesita información de los beneficios que trae la aplicación de esta premisa, como parte de una gestión de calidad.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Huamani (2017) quien en su investigación “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2015 en una droguería de dispositivos médicos”, concluye que la dirección de la organización debe nombrar jefes y responsables con capacidad de liderar al personal a cargo para conseguir los objetivos planteados.

- ✓ En la figura N°10 – Tabla N°10, se puede observar que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que es muy importante proporcionar los recursos, motivación y capacitación a los colaboradores para que se puedan establecer las causas y establecer un remedio para las situaciones a corregir, estableciéndose controles que permitan mantener los beneficios que se puedan haber alcanzado y un 20% señala estar de acuerdo. Lo que significa que la todos los encuestados consideran que proporcionar recursos, motivación y capacitación en la organización, dentro del proceso de una gestión de calidad, les traerá beneficios empresariales.

Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Romero (2018) en su investigación “La 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”

Quien manifiesta que la mejora de calidad de servicio ha sido eficiente debido a la propuesta y ejecución de un programa de capacitación.

- ✓ En la figura N°11 – Tabla N°11, se puede observar que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el uso adecuado del tiempo conlleva a generar eficiencia en los resultados de la organización, mientras que el 20% de los encuestados se mostró de acuerdo. Lo que significa que la totalidad de los encuestados considera que el uso adecuado del tiempo, como parte de la aplicación de una gestión de calidad, genera eficiencia para el logro de los resultados empresariales.
- ✓ En la figura N°12 – Tabla N°12, se puede observar que el 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la utilización correcta de los recursos disponibles en la organización, como parte de la gestión de calidad, es un factor indispensable de generación de eficiencia, un 40% está de acuerdo y un 10% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Reflejando esto que la aplicación de esta premisa de gestión de calidad influye favorablemente en el incremento de eficiencia en las empresas que lo aplican.
- ✓ En la figura N°13 – Tabla N°13, se puede observar que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que la eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad y el 20% indica estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados consideran de gran importancia considerar la eficiencia como parte de la ejecución de un adecuado proceso de gestión de calidad, influyendo favorablemente en los beneficios empresariales.

- ✓ En la figura N°14 – Tabla N°14, se puede observar que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización aumentara la confiabilidad de la clientela en la empresa y un 20% señala estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa, que les traerá confianza ante sus clientes y por ende les redundara en beneficios organizacionales.
- ✓ En la figura N°15 – Tabla N°15, se puede observar que el 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejorara su reputación y seguridad ante sus clientes y un 30% señala estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa, que les mejorara reputación de la empresa y seguridad ante sus clientes y por ende les resultara en beneficios organizacionales.
- ✓ En la figura N°16 – Tabla N°16, se puede observar que el 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejoraran los procesos y consecuentemente la productividad, un 20% señala estar de acuerdo y un 10% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría está de acuerdo en señalar que una gestión de calidad mejora los procesos y la productividad de la empresa. Observándose un pequeño porcentaje que amerita ser informado de estos beneficios.

Estos resultados coinciden con señalado por Castillo ( 2018) en su investigación sobre competencias claves para la Gestión empresarial de las MYPE y la problemática de las MYPE , concluye que en las MYPE los niveles de

Productividad tiene una correlación positiva con el tamaño de la empresa, es decir , a menor tamaño , menor productividad. Las consecuencias de esta baja productividad repercuten en la baja calidad del empleo, altos niveles desempleo y los bajos ingresos de los empresarios y trabajadores.

- ✓ En la figura N°17 – Tabla N°17, se puede observar que el 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejorara rentabilidad de la empresa y un 60% indica estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa en beneficio de la rentabilidad de la organización. Este resultado coincide con lo señalado por Medina (2015) quien en su investigación sobre “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia Del Santa 2013” concluye, con respecto a la rentabilidad, que las MYPE con rentables , han mejorado su infraestructura.
- ✓ En la figura N°18 – Tabla N°18, se puede ver que el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejora la competitividad en el mercado, un 60% indica estar de acuerdo y un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa en beneficio de la competitividad de la empresa.
- ✓ En la figura N°19 – Tabla N°19, se puede observar que el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que con una se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes y un 70% señala

estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa, que les permitirá satisfacer adecuadamente las necesidades de su mercado, resultando en beneficios para todos los integrantes de la organización.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** Se identificó los factores relevantes de la rentabilidad para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de comercio, rubro boticas, de la av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores, 2018. Los cuales son la eficiencia es de nivel medio. Permite el reconocimiento que es de nivel medio. Mejora los procesos es de nivel medio y Satisfacción del cliente es de nivel medio.

**Segunda.** Los factores relevantes de la rentabilidad para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de comercio, rubro boticas, de la av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores, 2018. Tienen las siguientes características: la eficiencia es de nivel medio porque hace buen uso de los recursos de la empresa. La dimensión permite reconocimiento es de nivel medio porque aumenta la confiabilidad y mejora la reputación de la empresa. Mejora los procesos es de nivel medio porque mejora la productividad y por ende la rentabilidad. Satisfacción al cliente de nivel medio porque mejora la competitividad y satisface las necesidades del cliente.

**Tercera.** Se elaboró una propuesta de mejora de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad en las MYPE del sector comercio, rubro boticas de la Av. San Juan, del distrito de San Juan de Miraflores, 2018.

## **RECOMENDACIONES**

**Primera.** Se recomienda hacer mejor uso de los recursos de la organización y evitar la aparición de reclamos por mal servicio.

**Segunda.** Se recomienda aplicar los principios de gestión de calidad para mejorar la imagen de la organización.

**Tercera.** Se recomienda determinar los procesos más importantes de la organización y encontrar alternativas de mejora para que estos sean más eficientes.

**Cuarta.** Asumir una postura de enfoque al cliente, de tal manera que la organización se centre en la satisfacción de los clientes.

## Referencias Bibliográficas

Aja, L. (2002). *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. *Acimed*, 10(5), 7-8.

AMPES. (1997). *Libro Blanco de la Microempresa*. Síntesis. San Salvador.

Arteaga (2015) *Sistema de Gestión de calidad en la PYMES Colombianas*.

Ayala, R. (2014) *Caracterización de la Calidad del Servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercialización – Rubro Venta por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicinales (Boticas) en la Ciudad de Huaraz 2013*.

Bastidas Salazar, B. C. (2014). *Propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de indicadores para farmacias basado en los conceptos del Balance Score Card y Sistemas de Gestión de Calidad* (Master's thesis, Quito: UCE.).

Carro, R., y González, D. (2012). *Administración de la calidad total*.

Castillo, R. (2005). *Competencias claves para la gestión empresarial de las MYPE*. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(16), 7-17.

Cintas, P. y Llabres, J. (1995). *Técnicas para la gestión de la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Del Aguila, L. (2016) *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías, del distrito de Callería, 2016*.

Fischman, D. (2016). *El líder transformador 1*. Grupo Planeta Spain.

Gaillard, M. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria en centros de elaboración de fórmulas lácteas infantiles de los servicios de nutrición de hospitales públicos de alta complejidad* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas).

González, A. y Fernández, E. (2000). La cultura de la organización en la gestión total de la calidad. *Ensaio e Ciencia: Ciências Biológicas, Agrarias e da Saúde*, 4(3).

Guimaray (2014) *Caracterización de la Cultura Organizacional de las MYPE del Sector Comercio Rubro Venta al por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicamentos (Farmacias) de la Ciudad de Huaraz – 2013*.

Herrera, M. (2017). *Propuesta de un modelo de optimización de recursos para mejorar la eficiencia en el proceso de transformación del plástico*.

Huamaní, Y., Sánchez, A., y Arturo, M. (2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2015 en una droguería de dispositivos médicos*.

Ley, N. (2003). 28015 “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”. *Fecha de publicación*, 2.

Medina, R. (2015). Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013). *In Crescendo*, 6(1), 146-165.

Meléndez Rodríguez, J. B. (2018). Caracterización del control interno en el micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa comercial Compunegocios SAC-Chimbote, 2016.

Mercado, S. (2006). *Comercio internacional*. Editorial Limusa.

Normas, I. S. O. 9000. (2015). *Beneficios de la norma ISO 9001*. Retrieved August 22, 2017.

- Pérez, C. (2009). *La gestión de la calidad y la dirección por valores*. Córdoba. Argentina, AR: El Cid Editor
- Rodríguez, C. (2016) *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo las Normas ISO 9001:2008 en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (Boticas) del Distrito de Huaraz, 2015*.
- Rojas, F. (2004). *Cómo se hace un plan estratégico: la teoría del marketing estratégico*. Esic Editorial.
- Romero Mendoza, C. A. (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*.
- Saavedra (2014) *Caracterización de la Formalización y la Competitividad en las MYPE Comerciales, Rubro Farmacia de Piura Centro, Año 2014*.
- Saidi (2007). *Estudio sobre los factores determinantes del uso de antibióticos en consumidores en Perú*. Iniciativa de Enfermedades Infecciosas en América del Sur (SAIDI por sus siglas en Ingles) Proyecto financiado por USAID, Perú.
- Valdés, J., y Sánchez, G. (2012). *Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México*. Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, VII (14), 126-156.
- Valenzuela Fernández, L. M. (2009). *La gestión del valor de la cartera de clientes y su efecto en el valor global de la empresa: diseño de un modelo explicativo como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas de marketing* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones).

Vela Rios, K. (2016). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio, rubro boticas del distrito de Juanjui, provincia de Mariscal Cáceres, periodo 2015-2016.*

**Fuente:**

Ministerio de Salud – Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

(DIGEMID) <http://www.digemid.minsa.gob.pe>

**Superintendencia Nacional de Administración**

**Tributaria (SUNAT)**

<http://www.sunat.gob.pe>

## Anexos

### Anexo 1: Relación de MYPE investigadas

<ul style="list-style-type: none"> <li>• BOTICA JHODAAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de RUC: 20536165186 - CORPORACION FARMACLINICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - CORFARMA S.A.C.</li> <li>• Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</li> <li>• Nombre Comercial: DROGUERIA JHODAAL</li> <li>• Fecha de Inscripción: 19/05/2010      Fecha de Inicio de Actividades: 19/05/2010</li> <li>• Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> <li>• Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>• Dirección del Domicilio Fiscal: JR. BUENAVENTURA AGUIRRE NRO. 138 URB. SAN JUAN PARCELA A (1ER PISO 10 MTROS 2DO PISO INTERIOR A) LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BOTICAS FAMILIA Y SALUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de RUC: 20557963945 - INVERSIONES HEALTH &amp; FARMA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</li> <li>• Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</li> <li>• Nombre Comercial: BOTICAS FAMILIA Y SALUD</li> <li>• Fecha de Inscripción: 27/05/2014      Fecha de Inicio de Actividades: 29/05/2014</li> <li>• Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> <li>• Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>• Dirección del Domicilio Fiscal: AV. SAN JUAN NRO. 1010 INT. A (A UNA CDRA DEL COLEGIO MARISTAS) LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BOTICA FARMA PERU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de RUC: 20537403081 - INVERSIONES DASULL S.A.C.</li> <li>• Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</li> <li>• Nombre Comercial: BOTICA FARMA PERU</li> <li>• Fecha de Inscripción: 10/09/2010      Fecha de Inicio de Actividades: 03/11/2010</li> <li>• Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> <li>• Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>• Dirección del Domicilio Fiscal: AV. SAN JUAN NRO. 1025 (AL COSTADO DE POLLERIA NORKYS) LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>BOTICAS A &amp; S</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de RUC: 20601338671 - BOTICAS A &amp; S S.A.C.</li> <li>Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</li> <li>Nombre Comercial: BOTICAS A &amp; S</li> <li>Fecha de Inscripción: 24/01/2019 Fecha de Inicio de Actividades: 10/02/2019</li> <li>Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> <li>Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>Dirección del Domicilio Fiscal: AV. SAN JUAN NRO. 961 UNIDAD A LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FARMACIA FARMACACERES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de RUC: 10094055372 - CACERES MENDOZA HERMILIO PERCY</li> <li>Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO</li> <li>Tipo de Documento: DNI 09405537 - CACERES MENDOZA, HERMILIO PERCY</li> <li>Nombre Comercial: FARMACIA FARMACACERES</li> <li>Fecha de Inscripción: 30/03/2000 Fecha de Inicio de Actividades: 05/05/2000</li> <li>Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>BOTICA L &amp; V</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de RUC: 10428685097 - FUENTES BERROCAL LIZETH NATHALI</li> <li>Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO</li> <li>Tipo de Documento: DNI 42868509 - FUENTES BERROCAL, LIZETH NATHALI</li> <li>Nombre Comercial: BOTICA L &amp; V</li> <li>Fecha de Inscripción: 31/07/2007</li> <li>Fecha de Inicio de Actividades: 07/08/2007</li> <li>Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> <li>Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>Dirección del Domicilio Fiscal: Av. San Juan 973</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>BOTICAS FARMA SUR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de RUC: 20515309269 - INVERSIONES CASULL S.A.C</li> <li>Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</li> <li>Nombre Comercial: BOTICAS FARMA SUR</li> <li>Fecha de Inscripción: 23/02/2007 Fecha de Inicio de Actividades: 01/03/2007</li> <li>Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> <li>Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>Dirección del Domicilio Fiscal: AV. SAN JUAN NRO. 1078 (4TO PISO - MEDIA CDA DE LUZ DEL SUR) LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>BOTICA FARMA SAN AGUSTIN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de RUC: 20512220836 - FARMA SAN AGUSTIN S.R.L.</li> <li>Tipo Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA</li> <li>Nombre Comercial: BOTICA FARMA SAN AGUSTIN</li> <li>Fecha de Inscripción: 23/12/2005 Fecha de Inicio de Actividades: 23/12/2005</li> <li>Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> <li>Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>Dirección del Domicilio Fiscal: CALJOSE TORRES PAZ NRO. 110 URB. CIUDAD DE DIOS ZONA A CRUCE ESQUINA CON AV LOS HEROES LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>BOTICA INKA PERU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de RUC: 20548480214 - CATAFARMA S.A.C.</li> <li>Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</li> <li>Nombre Comercial: BOTICA INKA PERU</li> <li>Fecha de Inscripción: 20/06/2012 Fecha de Inicio de Actividades: 27/06/2012</li> <li>Estado del Contribuyente: ACTIVO</li> <li>Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>Dirección del Domicilio Fiscal: AV. JOSE SANTOS CHOCANO NRO. 104 P.J. VEINTIDOS DE OCTUBRE (AL COSTADO DEL HOSP. SAN JOSE) PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO - CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>BOTICASCORPOR.FARMA AQUINO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de RUC: 20544840895 - BOTICAS CORPORACION FARMA AQUINO E.I.R.L</li> <li>Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA</li> <li>Nombre Comercial: BOTICASCORPOR.FARMA AQUINO</li> <li>Fecha de Inscripción: 09/09/2011</li> <li>Fecha de Inicio de Actividades: 14/09/2011</li> <li>Estado del Contribuyente: SUSPENSION TEMPORAL</li> <li>Condición del Contribuyente: HABIDO</li> <li>Dirección del Domicilio Fiscal: CAL.VALENTIN ESPEJO NRO. 625 URB. SAN JUAN ZN. E-DOS B LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES</li> </ul>

**Fuente:**

Ministerio de Salud – Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) <http://www.digemid.minsa.gob.pe>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) <http://www.sunat.gob.pe>

## **Anexo 2: Instrumento de Recolección De Datos**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

### **CUESTINARIO IGC-MYPE**

Estimado representante de la MYPE, las preguntas que le presentamos forman parte de una investigación orientada a obtener información para analizar “La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las MYPE del sector comercio-rubro boticas, Av. San Juan, Distrito San Juan de Miraflores, Lima 2018”.

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas**

###### **1. Edad**

- a) 18 - 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

###### **2. Genero**

- a) Femenino
- b) Masculino

###### **3. Grado de Instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitario
- e) Superior Universitario

###### **4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

###### **5. Tiempo que desempeña**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

## 1.2 Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

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

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

### 7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

### 8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

### 9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

### 10. Tipo de constitución de la empresa

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

1	2	3	4	5
NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

		1	2	3	4	5
<b>V1: GESTION DE CALIDAD</b>						
<b>D1: Planificar</b>						
1	La empresa elabora su plan de actividades para un periodo determinado.					
2	La empresa establece sus objetivos de acuerdo a su visión y misión.					
3	La empresa determina sus políticas de acuerdo a los objetivos					
<b>D2: Control de calidad</b>						
4	La empresa cuenta con mecanismos de evaluación del Proceso de control de calidad.					
5	La empresa revisa constantemente el comportamiento del desempeño real con relación a lo planificado.					

6	La empresa al detectar un fallo o desviación a lo planeado toma acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previniendo el Posible daño.					
<b>D3: Mejora de la Calidad</b>						
7	La empresa cuenta con una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad.					
8	La empresa detecta las necesidades concretas de mejora (Que no son más que un problema elegido para solucionar).					
9	La empresa define un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo.					
10	La empresa proporciona los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para que se puedan: diagnosticar las causas y establecer un remedio. Asimismo establecer los controles para mantener los beneficios alcanzados.					
<b>V2: Rentabilidad</b>						
<b>D1: Eficiencia</b>						
11	La empresa brinda el uso adecuado del tiempo que conllevara a generar eficiencia en los resultados de la organización.					
12	La empresa usa correctamente los recursos básicos para generar eficiencia en la misma.					
13	La empresa se mantiene ausente en el proceso de gestión de calidad que genera beneficios para la misma.					
<b>D2: Permite Reconocimientos</b>						
14	La empresa aplica la gestión de calidad para aumentar la confiabilidad de la clientela.					
15	La empresa mejora su reputación en la gestión de calidad y da seguridad a los clientes de realizar transacciones.					
<b>D3: Mejora los procesos</b>						
16	La empresa con la gestión de calidad mejora los procesos consecuentemente la productividad.					
17	La empresa genera rentabilidad con la gestión de calidad					
<b>D4: Satisfacción al cliente</b>						
18	La empresa implementa una gestión de calidad para mejorar su competitividad en el mercado.					
19	La empresa tiene una gestión de calidad que logra satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes.					

### **Anexo 3. Propuesta de Mejoras**

#### **Título**

“Propuesta de Mejora de la Rentabilidad Como Factor Relevante Para la Gestión de Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Boticas de la Av. San Juan, del Distrito de San Juan de Miraflores, 2018”

#### **Diagnóstico**

Cuando se habla de rentabilidad se está tratando acerca de uno de los primeros objetivos que busca una empresa alcanzar. En tal sentido, en el sector donde se ha realizado el estudio de acuerdo a estudios secundarios que se han realizado con anterioridad, es un sector muy rentable. Sin embargo por temas de seguridad y por la profundidad de esta investigación no se ha tenido acceso a los datos financieros de cada empresa, por lo que la propuesta que se presenta a continuación tendrá un enfoque cualitativo y descriptivo, pues no se está considerando un análisis de la rentabilidad de la empresa.

Sin embargo las estrategias que se pueden mencionar estarán enfocadas en las dimensiones de la variable rentabilidad y en los resultados reportados en esta investigación.

Es necesario mencionar que las estrategias que se mencionan en la siguiente tabla, si bien es cierto no son cuantitativas, condicionan para que la empresa pueda tener mejor acogida por el cliente a través de la mejora de sus procesos y como efecto traiga una mayor demanda y como consecuencia la mejora de la rentabilidad.

## Estrategias e indicadores

<b>Estrategia</b>	<b>ACTIVIDAD ESPECIFICA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>METAS</b>	<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>
Eficiencia	Procesos de venta, facturación y atención más rápidos	Procesos mejorados	Rapidez en la atención	Propio
	Uso adecuado de recursos de la empresa	Menos reclamos	Cliente satisfecho	Propio
Reconocimiento	Información adecuada a los clientes	Cliente informado	Posicionamiento en el mercado	Propio
	Vende productos de calidad y con garantía	Cliente satisfecho		
	Cumple con lo que ofrece	Cliente satisfecho		
Mejora del proceso	Analiza los procesos y encuentra puntos de mejora	01 posibilidad de mejora en cada proceso	Procesos mejorados	Propio
	Aplica principios de gestión de calidad	Adopción de mejores prácticas		
Satisfacción del cliente	Atención con empatía y amabilidad	Cliente satisfecho	Cliente cautivo	Propio
	Vende productos de calidad	Cliente repite la compra		