



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

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.
ANGAMOS, DEL DISTRITO DE SURQUILLO, 2018

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

AUTORA:

PEÑA DEL AGUILA SESY ANTONELY
ORCID ID: 0000-0002-5221-5228

ASESOR:

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

LIMA- PERÚ
2019

1. Equipo de Trabajo

AUTORA

Peña del Águila Sesy Antonely

ORCID: 0000-0002-5221-5228

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante De Pregrado

Lima, Perú

ASESOR

Mgr. Poma Ancasi, Simón

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad. Lima, Perú

JURADO

Presidente

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Miembro

Lic. ESPINOSA OTOYA, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgr. MEZA DE LO SANTOS Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

2. 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. Angamos, del distrito de Surquillo, 2018.

3. Hoja de Firma de Jurado y Asesor

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Presidente

Lic. Adm. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Miembro

Mgtr. POMA ANCCASI, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

Asesor

4. Agradecimientos

Agradecer principalmente a Dios por ser mi soporte y fuente inagotable de fortaleza y protección que me guía a lo largo de este camino.

A mis queridos Docentes, que contribuyeron con mi formación Profesional, a mis estimados compañeros y amigos que estuvieron presente y formaron parte en esta fase de mi vida.

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico con todo el amor del mundo a mis amados padres, Flor y Víctor, por haberme dado la vida, y su infinito amor que juntos a sus enseñanzas aprendí a ser perseverante y fuerte para las adversidades de la vida.

A mis amados hijos Camila y Rolando Josué por ser mi mayor motivación para seguir preparándome profesionalmente, a mi amado esposo por darme esos aminos y fortaleza por su amor incondicional que me alienta a ser cada día mejor persona.

5. Resumen

El presente Informe de investigación tuvo como objetivo “Proponer la propuesta de 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. Angamos del distrito de surquillo, 2018”. La metodología empleada en este estudio fue, cuantitativa, no experimental de corte transversal y descriptiva; utilizándose para la recopilación un cuestionario, aplicado a una población y muestra de 10 boticas. Arrojando los siguientes resultados: en relación a los representantes de las MYPE, el 40% tienen entre 20 a 30 años. 60% son mujeres. 60% tienen nivel académico superior. En relación a las características de las MYPE, el 60% tiene entre 1 a 2 años funcionando. 60% son formales. 80% tiene entre 1 a 4 empleados. En referencia a la gestión de calidad, tenemos que 50% nunca planifica. 30% indican que algunas veces definen los objetivos de la empresa. 30% de ellas toman acciones para corregir desviaciones. 50% indican que siempre las políticas de calidad son efectivas para alcanzar objetivos. 40% afirman que muy pocas veces hacen control de calidad. 60% de las MYPE indican que es importante definir las funciones del personal. 50% indican que capacitan y motivan al personal. 50% consideran que el tiempo puede contribuir a la eficiencia de las MYPE. 30% consideran que muy pocas veces la gestión de calidad influye en la rentabilidad.

Palabras Claves: Gestión de calidad, rentabilidad, MYPE.

ABSTRACT

The purpose of this Research Report was to "Propose the proposal of improvements in Profitability as a relevant factor for Quality Management in the Micro and Small Businesses of the commerce sector, botics item of Av. Angamos of the Surquillo district, 2018". The methodology used in this study was quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive; it was used for the compilation of a questionnaire, applied to a population and sample of 10 apothecaries. 40% are between 20 and 30. 60% are women, 60% have a higher academic level. With regard to the characteristics of the MYPE, 60% are between 1 and 2 years old, 60% are formal, 80% have between 1 to 4 employees In reference to quality management, we have 50% never plan 30% indicate that sometimes they determine the objectives of the company 30% of them take actions to cor rule deviations. 50% indicate that quality policies are always effective to achieve objectives. 40% say they rarely do quality control. 60% of MYPEs indicate that it is important to define the functions of staff. 50% indicate that they train and motivate staff. 50% believe that time can contribute to the efficiency of MYPE. 30% evaluation that quality management rarely affects profitability.

Keywords: Quality management, profitability, MYPE.

6. Contenido

1. Título.....	ii
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de Firma de Jurado y Asesor.....	iv
4. Agradecimientos	v
5. Resumen.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índices de Tablas y Figuras	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	4
2.1 Antecedentes	4
2.2 Bases Teóricas.....	17
2.2.1 Micro y Pequeñas Empresas.....	17
2.2.2 Gestión de calidad.....	21
2.2.3 Desarrollo de la calidad orientada culturalmente a la calidad.	26
2.2.4 Ciclo de Deming	26
2.2.5 ISSO 9001	28
2.2.6 Técnicas de Gestión de Calidad.....	30
2.2.7 Buenas Prácticas de Almacenamiento	34
2.2.8 Buenas Prácticas de Dispensación	34
2.3 Marco Conceptual	34
III. Metodología.....	41
3.1. Diseño de la investigación	41
3.2. Población y muestra	42
3.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores	43
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.5. Plan de Análisis.....	46
3.6. Matriz de Consistencia.....	46
3.7. Principios Éticos.....	48

IV. Resultados.....	49
4.1. Resultados	49
4.2. Análisis de Resultados	71
V. Conclusiones.....	73
VI. Recomendaciones	74
Referencias Bibliográficas.....	75
Anexos	79
Anexo 1. Relación de MYPE investigadas	79
Anexo 2. Instrumento de Recolección De Datos.....	81
Anexo 3. Propuesta de mejora	83

7. Índices de Tablas y Figuras

Índices de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las Variables.....	44
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	47
Tabla 3. Edad.....	49
Tabla 4. Género del encuestado.....	50
Tabla 5. Grado de instrucción del encuestado.....	51
Tabla 6. Dentro de una empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar.....	52
Tabla 7. Es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos.	53
Tabla 8. De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño.	54
Tabla 9. Se debe contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados.	55
Tabla 10. Es importante contar con mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad en la organización.	56
Tabla 11. De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño.	57
Tabla 12. Se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad.	58
Tabla 13. Debemos identificar las necesidades concretas de mejora (que no son más que un problema elegido para solucionar).....	59

Tabla 14. Es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo.	60
Tabla 15. Es muy importante proporcionar 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.	61
Tabla 16. El uso adecuado del tiempo conllevara a generar eficiencia en los resultados de la organización.....	62
Tabla 17. La utilización correcta de los recursos disponibles en la organización es otro de los factores indispensable para generar eficiencia.....	63
Tabla 18. La eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la organización.	64
Tabla 19. Si se aplica la gestión de calidad aumentara la confiabilidad de la clientela hacia la empresa.....	65
Tabla 20. La gestión de calidad mejora la reputación de la empresa y por ende da seguridad a los clientes de realizar transacciones con nuestra institución....	66
Tabla 21. Con la gestión de calidad se mejoran los procesos y consecuentemente la productividad.	67
Tabla 22. La gestión de calidad incrementa la rentabilidad	68
Tabla 23. Implementar una gestión de calidad mejora nuestra competitividad en el mercado.	69
Tabla 24. Con una gestión de calidad se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes.	70

Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	49
Figura 2. Género del encuestado.....	50
Figura 3. Grado de instrucción del encuestado.....	51
Figura 4. Dentro de una empresa es indispensable planificar claramente las actividades a realizar	52
Figura 5. Es necesario que la organización tenga bien definido sus objetivos.	53
Figura 6. De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño.	54
Figura 7. Se debe contar con políticas claras a seguir para el logro de los objetivos planteados.	55
Figura 8. Es importante contar con mecanismos de evaluación del proceso de control de calidad en la organización.....	56
Figura 9. De detectarse un fallo o desviación a lo planeado se deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer la situación o, mejor aún, previendo el posible daño.	57
Figura 10. Se debe establecer una estructura organizativa para lograr una creciente tasa de mejora anual de la calidad.	58
Figura 11. Debemos identificar las necesidades concretas de mejora (que no son más que un problema elegido para solucionar).....	59
Figura 12. Es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo.	60

Figura 13. Es muy importante proporcionar 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.	61
Figura 14. El uso adecuado del tiempo conllevara a generar eficiencia en los resultados de la organización.....	62
Figura 15. La utilización correcta de los recursos disponibles en la organización es otro de los factores indispensable para generar eficiencia.....	63
Figura 16. La eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la organización.	64
Figura 17. Si se aplica la gestión de calidad aumentara la confiabilidad de la clientela hacia la empresa.....	65
Figura 18. La gestión de calidad mejora la reputación de la empresa y por ende da seguridad a los clientes de realizar transacciones con nuestra institución....	66
Figura 19. Con la gestión de calidad se mejoran los procesos y consecuentemente la productividad.	67
Figura 20. La gestión de calidad incrementa la rentabilidad	68
Figura 21. Implementar una gestión de calidad mejora nuestra competitividad en el mercado.	69
Figura 22. Con una gestión de calidad se logra satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes.	70

I. Introducción

En la actualidad se demuestra que en la mayoría de los países latino americanos, la Gestión de Calidad es una decisión y estrategias la cual permite, al servicio farmacéutico facilitar y documentar todas las actividades con el fin de planificar, controlar y/o operar eficazmente todos sus procesos, donde les permita implementar y mejorar continuamente su Gestión de calidad y aspectos fundamentales, la cual se encuentran afectados por varios factores económicos y/o sociales, ya sea climáticos, sociales y culturales, los negocios denominados como micro y pequeñas empresas, se desenvuelven prácticamente en casi todo los sectores económicos, logrando ser el importante pilar del crecimiento económico, y generación de empleo del país.

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 la rentabilidad que traen estos a las Micros Y Pequeñas Empresas, para conocer su realidad (deficiencias, necesidades) y mostrar las mejora en la rentabilidad que traen en la aplicación de una adecuada gestión de calidad.

Así mismo este Proyecto se deriva de la línea de Investigación de la carrera de Administración, ¿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. Angamos, del distrito de surquillo, 2018? así mismo para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Es proponer las mejoras de la Rentabilidad como factor relevante para Gestión de calidad de Las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Angamos del distrito de surquillo, 2018.

Así mismo para poder determinar el Objetivo General hemos planteado 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. Angamos del distrito de surquillo, 2018.

Describir los factores relevantes de la rentabilidad como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las Micros Y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro boticas rubro boticas de la Av. Angamos del distrito de surquillo, 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. Angamos del distrito de surquillo, 2018.

La investigación se justifica, en cuanto a la pertinencia profesional estará dada en el futuro conocimiento de “La gestión de calidad del sector comercio - rubro boticas de la Av. Angamos del distrito de surquillo lima 2018.

En cuanto a la pertinencia empresarial de las Micros Y Pequeñas Empresas sector comercio, rubro boticas, involucradas en esta investigación al conocer los resultados obtenidos mejoraran su gestión de calidad que se reflejará en la satisfacción e incrementación de la rentabilidad en la empresa.

La metodología que se empleará será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estará conformada por 10 boticas, de la Av. Angamos del distrito de surquillo lima 2018

Para el fin de conseguir los objetivos de la investigación, emplearemos la técnica de investigación como el cuestionario y su procesamiento nos permitirá

conocer el grado de conocimientos de los representantes de las Micros Y Pequeñas Empresas sobre la gestión de calidad permitiendo mejora de la rentabilidad 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. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

A nivel local

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 la 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 – 2018; 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.

Se concluye “Que la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 es eficiente, y también contar con un plan anual de actividades dirigida por la dirección general de la organización mejora la calidad de servicio en las boticas de

Lima Sur – 2018; debido a la fluidez de los canales de comunicaciones con sus clientes”

(Rengifo Silva, 2011) Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz (Citado en Rengifo Silva, 2011) Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado, Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. (Rengifo Silva, 2011) La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional, es por ello que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo; Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada (Rengifo Silva, 2011).

Jaramillo, M. (2015). En su tesis titulada Financiamiento del capital de trabajo y su relación con la rentabilidad de las distribuidoras de productos farmacéuticos del distrito de Ate, 2015. Tesis para obtener el título de contador público “Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para su validación. Cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona el financiamiento del capital de trabajo con la rentabilidad de las distribuidoras de productos farmacéuticos. Por lo que concluye que el financiamiento de capital de trabajo se relaciona con la rentabilidad de las distribuidoras de productos farmacéuticos debido a que la 45 decisión de

endeudamiento está ligada al riesgo y ello, implica que si bien los accionistas pueden aumentar la rentabilidad de su empresa cuando el costo de capital es menor a la rentabilidad de la inversión, en épocas de recesión la situación económica y financiera de la empresa puede verse afectada dependiendo de la fuente de financiamiento que se haya elegido.

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 del 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).

Se concluye que 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.

A nivel Nacional

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 de la 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. (p. 161)

Se concluye que teniendo una buena Gestión de calidad, y contando con los requisitos de formalización, serán más competitivas en el rubro, ya que podrán alcanzar el financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas.

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.

Se concluye que la competitividad y calidad de servicio en las MYPE rubro botica son los factores relevantes para la diversificación de sus servicios, teniendo como estrategias competitivas, y las estrategias de precios así mismo la zona donde se ubican, ya que se requieren otros servicios por estar frente al 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 de la empresa, 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.

Se concluye la Caracterización de la Cultura organizacional de las MYPE del Sector Comercio Rubro Venta al por Menor de Productos Farmacéuticos y Medicamentos son de débil organización, ya que cuentan con una deficiente comunicación por sus costumbres y a veces opiniones de los integrantes.

Ayala (2014), en un estudio sobre: 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. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Llego a las siguientes conclusiones:

La mayoría de los empresarios encuestados del Rubro Venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, son personas adultas de 48 a 57 años de edad, casados, con estudios superiores no universitarios y administradores (dueños) de la e La mayoría de MYPE encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, tienen de 11 – a mas años en la actividad y el rubro, se encuentran formalizadas, las cuales se formó con la finalidad de obtener ganancias, por su formalización obtienen ventajas, tales como la obtención de créditos y el aumento en las ventas, además de ello, les ayuda a crecer en el mercado, de esa manera dar empleo a la familia tienen y cuentan con trabajadores eventuales.

La mayoría de las MYPE encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, manifiestan que sus vendedores tienen conocimientos técnicos, así mismo los vendedores transmiten confianza a sus clientes, pero existe poco interés en resolver el problema del cliente por el mismo hecho de que hay poca comprensión de sus necesidades del cliente, ya que también afirman decir que contratar un profesional es costoso, y no hacer uso de los elementos (folletos, revistas y similares), porque genera mucho gasto.

Se concluye la 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, se debe de contar con personal debidamente preparados con estudios superior y no universitarios y debidamente capacitado en el rubro de farmacias para brindar un buen servicio al cliente.

Rodríguez (2016), en un estudio 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. Informe de Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, llego a las siguientes conclusiones:

Respecto a las principales características de la gestión de calidad se puede apreciar que no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. En cuanto al liderazgo, se ha descuidado este aspecto por falta de confianza Concluyéndose que en las boticas se carece de la calidad del servicio.

Por parte de los seguidores, motivo por el cual muy pocas veces se les impulsa en la consecución de las metas propuestas debido a la escasa participación del personal. Con respecto a las características de los gerentes del Rubro: Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz, mayoritariamente son mujeres adultas con estudios superiores no universitarios, quienes manifestaron que no es necesario trabajar con parámetros estandarizados y documentados en sus actividades, por tener limitado presupuesto y no contar con mayor educación e instrucción de trabajar con procesos.

La gestión de calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura, pero en cuanto a las

MYPE se presenta como deficiente porque consideran las empresas pequeñas que no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

Se concluye que la característica de la gestión de calidad se puede apreciar que no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. En cuanto al liderazgo, se ha descuidado este aspecto por falta de confianza. Concluyéndose que en las boticas se carece de la calidad del servicio.

Saavedra (2014) en un estudio sobre: Caracterización de la Formalización y la Competitividad en las MYPE Comerciales, Rubro Farmacia de Piura Centro, Año 2014. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, llego a las siguientes conclusiones:

En lo que respecta a las principales características de la formalización de las MYPE comerciales del rubro Farmacias de Piura Centro – Año 2014 se concluye que en su totalidad las empresas SI son formales, lo cual ayuda al aumento de sus ventas y además pertenecen al Régimen Especial de Renta (RER); en cuanto a la situación de los trabajadores en su mayoría son eventuales que no gozan de los beneficios que les proporciona la ley y según el número de trabajadores en su mayoría es de una a cinco personas, las que laboran en dichas MYPE. El plazo promedio de formalización de la MYPE un poco más de la mitad es de 2 meses a más. La formalización proporciona ventajas en un 100% a la MYPE en su totalidad dentro de las cuales la mitad es referente a la obtención de clientes, seguido del aumento de ventas y fidelización del cliente. Respecto al grado y características de competitividad de las MYPE, se concluye que en su totalidad estas empresas cuentan con un plan estratégico, un poco menos de la mitad priorizan la atención al cliente y estos en su minoría prefieren

comprar sus productos en la competencia, por lo que las ventas de las MYPE en estudio tienden a ser más altas.

Finalmente la competitividad de las MYPE se evidencian que en un 50% han investigado como obtener una mayor participación en el mercado, además cuentan con buena ubicación y sus ambientes son amplios para brindar una buena atención, sus precios y promociones generan ventas mayores que las competencias, lo que se refleja en el nivel de ingresos, ubicándose como MYPE en desarrollo y participación en el mercado del Rubro Farmacia de la Ciudad de Piura Centro, Año 2014.

Se concluye Caracterización de la Formalización y la Competitividad en las MYPE Comerciales, Rubro Farmacia de Piura se considera como factor relevante ya que contarán con mayor participación en el mercado ya que se verá reflejado en el nivel de ingresos y le permitirá un buen desarrollo en el mercado farmacéutico.

A nivel Internacional

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 necesaria 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.

Se concluye que 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”, presentado a la Universidad Central del Ecuador, considerando necesario la participación del recurso humano como factor principal en la Propuesta de este Modelo de Sistema de Gestión también de contar con un plan de acción estratégico que sirva de refuerzo para las instituciones y así al garantizar un uso más apropiado de los medicamentos en los sectores público y privado contribuyendo al desarrollo de una sociedad ecuatoriana más saludable.

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 diagnostico apropiado, determinación de los objetivos, compromiso de la alta dirección, elaboración del presupuesto, definir la política de la calidad, seleccione y permita la participación del personal, Identifique y caracterice sus procesos, controle utilizando técnicas estadísticas, evalúe 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.

Se concluye que la adopción de un sistema de gestión de calidad en las PYMES les brindara a estas compañías las herramientas necesarias para volverse competitivas y hablar un mismo idioma a nivel mundial, la cual mejorar la calidad de los bienes y servicios, permitiendo evaluar sus procesos y aplicar el ciclo de mejora continua garantizando su permanencia en el rubro.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Micro y Pequeñas Empresas.

El sector de las Micro y Pequeñas Empresas 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. En ese sentido, las MYPE peruanas no pueden ser competitivas en un entorno en donde la globalización exige nuevos estándares de calidad y en donde el comercio internacional juega un papel fundamental. Por ello, es necesario encontrar la manera de que aquellas empresas que luchan por sobrevivir puedan cooperar entre sí, aumentar su productividad y alcanzar los estándares internacionales de calidad para introducirse en mercados extranjeros (Valdés, 2012).

2.2.1.1 Definición de las Micro y Pequeñas Empresas – MYPE

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).

La diferencia principal entre la micro y pequeña empresa se relaciona con el nivel de ingresos anuales y la cantidad de trabajadores del que se dispone. En el Perú, se considera microempresa a aquella cuyos ingresos no superan las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) al año y que cuenta con un máximo de 10 trabajadores.

Por otro lado, se llama pequeña empresa a aquella cuyos ingresos no superan las 1,700 UIT anuales y que emplea hasta a 100 trabajadores.

2.2.1.2 Tipos de microempresa

La microempresa posee una clasificación otorgada por el Libro Blanco de la Microempresa (LBM), que la divide en tres grupos (AMPES, 1997):

a) Microempresa de subsistencia:

Se considera microempresa de subsistencia a las que en su ejercicio subsisten con baja productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato. La microempresa de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y reúne la mayor cantidad de problemas sociales, en el caso del Perú: el subempleo y la evasión tributaria.

b) Microempresa de acumulación simple:

Se clasifican como microempresas de acumulación a las que generan ingresos que cubren los costos sin otorgar al empresario una rentabilidad suficiente para realizar nuevas inversiones, usualmente una microempresa que inicia sus actividades se ubica dentro de este grupo.

c) Microempresa de acumulación ampliada

Son microempresas de acumulación ampliada las que poseen una productividad elevada que les permite realizar nuevas inversiones para mejorar la empresa. Se caracterizan por invertir en innovación tecnológica y trabajadores especializados incrementando así su eficiencia.

2.2.1.3 Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno hasta 10 trabajadores.

- La pequeña empresa abarca de uno hasta 50 trabajadores.
- La mediana empresa abarca de uno hasta 200 trabajadores.

b) Niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

2.2.1.4 Importancia de las MYPE

Actualmente las MYPE representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas (Del Águila Romero, 2016). Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPE brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

1. Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
2. Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
3. Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
4. Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
5. Mejoran la distribución del ingreso.
6. Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

2.2.2 Gestión de calidad

2.2.2.1 Enfoques de Gestión de Calidad.

El principal problema generado por esta evolución histórica no es la abundancia de teorías sino la ausencia de la “teoría de la Gestión de la Calidad generalmente aceptada, es el resultado final de un hiperdesarrollo conceptual y de una teorización inductiva, junto al subdesarrollo de la teorización deductiva y de la validación empírica basada en una medición rigurosa” Gaillard, (2016)

Según Berríos, (2015). Se puede apreciar mayor cantidad de establecimientos farmacéuticos, pero no están incluidos ya que no cuentan con la autorización necesaria por lo cual se puede concluir que laboran informalmente”.

“En el Perú, existe una proliferación de apertura de Farmacias y Boticas las cuales no garantizan el almacenamiento y la dispensación de medicamentos de calidad. Angulo, (2010)”.

- La propia falta de consenso sobre la conceptualización de la calidad, que se traslada en un nivel superior a lo que se entiende por Gestión de la Calidad. La literatura en Gestión de la Calidad incluye un copioso volumen de trabajos conceptuales, la variedad de orientaciones para la Gestión de la Calidad, así como de conceptos sobre lo que la propia calidad significa, justifica de sobra la confusión existente en el campo.
- El proceso de maduración de la Gestión de la Calidad hasta la formación del enfoque GCT se ha caracterizado por la incorporación de aportaciones desde campos de estudio muy diferentes, unos conocimientos técnicos como la Estadística, la Gestión de Producción, el Diseño o la Ingeniería, otros conocimientos sociales como la Psicología,

la Administración de Empresas, el Marketing, la Gestión de Recursos Humanos, las Finanzas, la Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo o la Dirección Estratégica.

Se pueden distinguir cinco enfoques:

a) El enfoque como inspección

Parte de un modelo de proceso de producción en el que cada etapa elabora unas tareas y entrega su resultado a las fases siguientes sin ningún control. Al final del proceso, el área encargada del control de calidad depura los productos buenos de los que están mal por medio de una inspección (Aja, 2002).

El control de calidad supone un avance significativo sobre un sistema sin control, pero la inspección tiene unas limitaciones bien conocidas. Un sistema de control de calidad basado en la inspección sólo puede conducir a una garantía de calidad imperfecta, y además a elevados costes de no calidad. Se trata de un concepto equivocado, porque el enfoque de inspección tiene desventajas graves que resumimos a continuación:

- ✓ La inspección nunca es perfecta y no puede garantizar el objetivo de cero defectos, incluso cuando se comprueben todos y cada uno de los productos. La inspección puede revelar la presencia de defectos, pero es incapaz de asegurar la garantía de calidad puesto que siempre puede haberse colado alguna unidad defectuosa, originando unos importantes costes de no calidad internos y externos.
- ✓ La inspección no añade valor al producto, pero incrementa los costes de producción. La inspección es un método caro de control de calidad.

- ✓ La naturaleza reactiva del enfoque se acompaña de su rigidez y mecanicismo, defectos importantes cuando hablamos de fabricación flexible o sobre pedido o de un cambio tecnológico constante.

b) El enfoque como control estadístico de la calidad

- ✓ El objetivo del CEP es encontrar el rango de variación natural del proceso y asegurar que la medida de la característica de calidad permanece dentro de ese rango que se juzga aceptable. La clave para controlar un proceso y para comprender cómo colocarlo bajo control estadístico (proceso estable) consiste en distinguir las distintas fuentes de variabilidad del proceso, sustancialmente dos: fuentes aleatorias, que nacen de problemas crónicos o comunes; y fuentes no aleatorias, originadas por problemas esporádicos o especiales
- ✓ El CEC sigue siendo un enfoque reactivo, si bien la detección de errores se logra en una fase más temprana con sus ventajas en términos de productividad. La responsabilidad sobre la calidad sigue descansando sobre los especialistas, que orgánicamente siguen adscritos la mayoría de las veces al departamento de producción, aunque en algunas compañías se encuentran ya encuadrados en una sección distinta independiente de aquél.

c) El enfoque como aseguramiento de la calidad

Las actividades esenciales que la Gestión de la Calidad incorpora según este enfoque son las siguientes:

- ✓ Planificación y organización de acciones sistemáticas adaptadas a la función y al uso previstos del producto, que incorporen la calidad a su desarrollo

desde su inicio (concepción de la idea) y terminando en las pruebas piloto, así como a los procesos.

- ✓ Extensión de las actividades de planificación, organización y control de la calidad a todos los componentes de la cadena de valor y a todos los miembros de la organización, de modo que permitan la obtención de productos conformes con las expectativas.
- ✓ Actividades para el aseguramiento al cliente de que el producto reúne determinados requisitos de calidad con los niveles más eficientes de costes.

d) El enfoque japonés o como CWQC

La transformación del enfoque CCT (control de la calidad total) en CWQC (company wide quality control, control de calidad en toda la compañía) o enfoque japonés de Gestión de la Calidad, se produce con la asimilación en Japón de las ideas fundamentales contenidas en el primero, el CWQC tiene los siguientes principios diferenciales: Especificaciones (Aja, 2002).

- ✓ Orientación total hacia el cliente: este concepto no era considerado por los empresarios, sobre todo de Norteamérica, hasta los años 80.
- ✓ La mejora continua en el diseño del producto y la manera como se gestionan los procesos será siempre de gran rentabilidad para la organización. Las organizaciones que buscan primero la calidad obtendrán poco a poco la confianza de sus clientes, y por ende aumentaran sus ventas y con el consiguiente beneficio a largo plazo.
- ✓ Compromiso, participación y cesión de autonomía a los empleados, el compromiso se acompaña del estímulo a la participación de todos los departamentos y miembros de la organización, mayoritariamente mediante

el trabajo en equipo con fórmulas como los círculos de calidad, así como la transmisión de poder decisorio a los niveles inferiores de la jerarquía.

e) El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total

El enfoque GCT, en el conjunto de actividades dirigidas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa, con vistas a la mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva así como a optimizar la creación de valor para los grupos de interés considerados clave.

La Gestión de la Calidad comprende las siguientes actividades (Aja, 2002):

Determinar las metas de calidad de la empresa de acuerdo a su misión, es decir, que las metas estén de acuerdo a los valores institucionales, el tipo de negocio y las prioridades de competencia.

- ✓ Llevar cabo el desarrollo de la estrategia de calidad en concordancia a la estrategia que la organización.
- ✓ Planificar las acciones que se necesiten, con la correspondiente asignación de recursos para desarrollar las políticas y programas de calidad que se requieren para lograr los objetivos.
- ✓ Diseñar la organización de la función de calidad, asignando funciones y responsabilidades a cada uno de los integrantes de la empresa, con el fin de llevar a cabo la planificación de calidad.
- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, debe permitir documentar todas las actividades del proceso, así como de sus resultados.
- ✓ Incentivar la cultura de calidad dentro de la empresa, motivando al liderazgo en calidad.

2.2.3 Desarrollo de la calidad orientada culturalmente a la calidad.

La orientación cultural en Gestión de la Calidad tuvo como primera fuente de inspiración los desemejantes resultados alcanzados con la introducción de círculos de calidad en Japón y Occidente. La explicación más satisfactoria que se ha manejado es que la implantación de tales innovaciones organizativas de modo aislado en empresas sólo puede cuajar si la cultura de la empresa es propicia. La simbiosis que Deming vivió con la experiencia japonesa puede explicar su insistencia en que la implantación de su método implicaba cambiar la cultura de la organización. Una amplia corriente de trabajos empieza entonces a identificar el conjunto de valores que caracterizan a las empresas excelentes, uno de ellos centrandó su atención sólo en la cultura corporativa y otros desvelando simultáneamente su perfil cultural-estructural-estratégico (González y Fernández, 2000).

2.2.4 Ciclo de Deming

En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno competitivo y con cambios constantes cada vez más frecuentes. Es por ello que la calidad y mejora de procesos se convierten en un imperativo para la supervivencia de estas empresas, con el propósito de ofrecer productos y servicios a bajo coste, y que satisfagan los requerimientos de los clientes. Las empresas necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de buenos resultados, mediante la adaptación de herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Proceso de Gestión y Mejora Continua. El Ciclo PDCA (o círculo de Deming), 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 (Carro y Gonzales, 2012).

El ciclo PDCA de mejora continua lo componen cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. Las etapas que forman el Ciclo PDCA son las siguientes (Herrera, 2017):

PLAN (planificar): En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos. Una forma de identificar estas mejoras puede ser realizando grupos de trabajo o bien buscar nuevas tecnologías o herramientas que puedan aplicarse a los procesos actuales.

DO (hacer/ejecutar): Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis.

CHECK (comprobar/verificar): Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.)

ACT (actuar): Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar

los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas.

Una vez finalizado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

Algunos de los beneficios que proporcionan una adecuada mejora de procesos son los siguientes:

- a) TIMMING: se disminuyen tiempos, aumentando la productividad.
- b) QUALITY: se disminuyen errores, ayudando a prevenirlos.
- c) COST: se disminuyen recursos (materiales, personas, dinero, mano de obra, etc.), aumentando la eficiencia.

En conclusión, un sistema de gestión de la calidad permite a una organización desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento. En este contexto resulta de gran utilidad utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva.

2.2.5 ISSO 9001

ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con el más reconocimiento en el mundo. Pertenece al grupo ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad, y permite a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios. Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el estándar de

referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes, entre los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad, se pueden citar:

Permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado.

- a) Mejora la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- b) Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos.
- c) Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios.
- d) Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes.
- e) Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente.
- f) Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas.

La calidad no es algo misterioso ni difícil de entender, sino algo con lo que la organización trabaja a diario.

Claro está que si la organización elabora productos con unas características que no tienen nada que ver con los requisitos del cliente o sea, sin tener en cuenta las necesidades y expectativas de éste, estará muy lejos de fabricar productos de calidad y por consiguiente de venderlos.

Pero si por el contrario toma como base para el diseño y fabricación del producto los requisitos del cliente los cuales debe conocer de antemano, estará

fabricando productos cada vez de mejor calidad y por lo tanto llamara la atención del cliente quien fácilmente pagará por ellos.

La importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar en la organización una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, que en pocas palabras sean de calidad, lo cual ofrece mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización, lo que repercute directamente en los beneficios de todas las partes implicadas.

Jáuregui (2014). Asimismo, señala las siguientes recomendaciones: A largo de la actividad empresarial farmacéutica, deben implementarse mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad de cada organización. El personal puede identificar oportunidades de mejora, Se debe continuar mejorando y adecuando los manuales y procedimientos generales de acuerdo a la medida de cada establecimiento; así como los cambios que impacten en el Sistema de Gestión de la Calidad., Diseñar los Instructivos de Trabajo según las necesidades de una mejor estandarización de los procesos de acuerdo a cada establecimiento e implementar la documentación propuesta con la finalidad de demostrar el cumplimiento de los requisitos legales por la DIGEMID o por el INDECOPI (p.135).

2.2.6 Técnicas de Gestión de Calidad.

2.2.6.1 Liderazgo

David Fischman (2016), quien describe al liderazgo como el proceso de movilizar personas hacia objetivos y metas compartidas. En este aspecto, deja claro que son los jóvenes los principales llamados a movilizar a los demás, para encontrar soluciones

creativas a los problemas de nuestra sociedad: eso es liderazgo transformador, el nivel más alto del liderazgo.

Estos son los niveles del Liderazgo.

- a. Liderazgo ausente: Es aquel que está acostumbrado a hacer las cosas solo y se olvida que tiene gente a su cargo. Al aislarse en su mundo, resulta muy poco motivador para el grupo. líderes según Fischman:
- b. Liderazgo Transaccional: Este líder ve el liderazgo como una transacción. “Yo te doy tu premio, si tu trabajas”. Aunque definitivamente es algo mejor que el líder ausente, no es suficientemente efectivo.
- c. Liderazgo Transformador: Este líder eleva a la gente hacia ideales. Es el mejor de todos, ya que lleva a la gente al encuentro de su más alta necesidad, que es trascender.

2.2.6.2 Planeamiento estratégico

El plan estratégico empresarial es una herramienta básica de mejora para cualquier negocio. A través de este documento se expresan los objetivos empresariales que se desea alcanzar, a medio o largo plazo, y se detalla el modo en el que se va conseguir. El objetivo del plan estratégico es diseñar la ruta que se va a seguir para alcanzar las metas y establecer la manera en que esas decisiones se transformen en acciones. Sin embargo, para establecer esta ruta, antes es necesario (Rojas, 2004):

- Analizar y definir las características de la empresa.
- Reflexionar sobre sus puntos fuertes e identificar las posibles amenazas que puedan suponer un problema.
- Meditar sobre cuáles son los objetivos de la empresa y qué mejoras se deben realizar para alcanzarlos.

- Elementos de un plan estratégico
- Presentación El primer paso es definir dónde estamos y dónde queremos llegar realmente. Es necesario que la empresa sepa de donde parte y qué metas quiere conseguir para poder diseñar la estrategia más adecuada para alcanzar sus fines.
- Misión, visión y valores Estos tres elementos son la razón de ser de la empresa. A través de ellos se definen el propósito y la forma de trabajar de la empresa, por eso, ningún plan estratégico debe obviar este apartado.
 - A. A través de la misión se describe el motivo por el que la empresa existe, cuál es su fin, su cometido.
 - B. La visión define, de manera más concreta, qué metas quiere alcanzarla la empresa en un plazo concreto.
 - C. Los valores, por su parte, reflejan los principios en los que se sustenta la empresa y que serán a base de su actuación.

Análisis de empresa y el entorno.

El diseño de estrategias para alcanzar los objetivos precisa de un análisis previo para conocer la situación tanto de la empresa como del entorno en el que se ubica. A través del análisis interno, las organizaciones deben indagar, de manera especial, en los procesos que llevan a cabo. El objetivo de esta investigación será detectar los aspectos positivos de la empresa, para sacar el máximo provecho, e identificar aquellos en los que debería mejorar.

El análisis externo debe ayudar a las organizaciones a conocer cómo los cambios tecnológicos, el mercado o la situación social, política o económica pueden afectar, tanto negativa como positivamente, a la situación de su empresa. Para llevar a

cabo estos estudios existen diversos y efectivos métodos, entre los que cabe destacar el análisis DAFO; el diagrama de las 5 fuerzas o la matriz DCG, entre otros.

El plan estratégico es imprescindible para poner en marcha estrategias de mejora continua.

- **Líneas estratégicas** En este apartado, las empresas deberán establecer las medidas que se llevarán a cabo para alcanzar las metas planteadas. Con el diagnóstico inicial se han detectado debilidades y amenazas a las que se debe dar respuesta, pero también oportunidades y fortalezas que hay que aprovechar. Toda esta información recabada se debe tener presente a la hora de formular y priorizar las líneas estratégicas que se van a llevar a cabo.
- **Plan de actuación** Cada línea estratégica se compone de diferentes planes de actuación, que dan vida a la estrategia definida. En esta sección del plan estratégico, los encargados de su elaboración deberán definir cada uno de los planes de actuación que se llevarán a cabo y señalar, de cada uno, a qué línea estratégica pertenece, qué objetivos persigue, las acciones que se llevarán a cabo y los responsables o personas implicadas en el plan.
- **Evaluación** El último apartado del plan deberá hacer referencia al proceso de evaluación, es decir qué, cómo y cuándo evaluar, tanto el plan como de su puesta en marcha. Este proceso es imprescindible para comprobar si se está desarrollando el plan según lo previsto, valorar los resultados que se van obteniendo e introducir las modificaciones y mejoras necesarias para alcanzar las metas.

2.2.7 Buenas Prácticas de Almacenamiento

La Dirección General de Insumo y Drogas DIGEMID, emitió mediante resolución ministerial N° 132 – 2015 el nuevo manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes especializados y Almacenes Aduaneros en el marco de Dicho Documento, la Dirección General de Medicamentos certifica cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento que son parte del programa de las buenas prácticas de Manufactura y se enfoca en el almacenamiento, el transporte de los productos y la distribución cumpliendo un conjunto de normas mínimas obligatorias que deben de cumplir los establecimientos de importancia, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines respecto a las instalaciones, equipos y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos e instalaciones.

2.2.8 Buenas Prácticas de Dispensación

Según Ministerio de Salud es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos que garantizan que se entregue al paciente el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescrita, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

2.3 Marco Conceptual

MYPE. 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).

Para la presente investigación se realizó las diversas consultas, en las respectivas bibliotecas especializadas, en administración logrando encontrar estudios o temas similares tratados de manera genérica.

GESTION DE CALIDAD. Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren (Cintas y Llabres, 1995).

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc (Valenzuela, 2009).

En relación a la implantación de un sistema TQM que sirve para ayudar a la organización a conseguir el máximo de eficiencia y flexibilidad en todos sus procesos, enfocándola hacia la obtención de los objetivos a corto y medio plazo.

Según Niebuhr (2011), la gestión de la calidad se refiere al énfasis que pone toda la organización en la calidad, desde el inicio de la cadena de abastecimiento hasta el consumidor, con el fin de dirigir, organizar, planificar y controlar la organización bajo un enfoque sistémico para lograr la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente.

Aspectos concernientes a la calidad y sus variables:

- a) **CALIDAD:** Para tener conocimiento sobre “calidad debemos determinar el significado de Calidad, realizando una definición etimológica del término

Calidad, según la real academia de la lengua, proviene del griego kalos, que significa”, “Lo bueno, lo apto”, el cual también tiene su origen en la palabra latina Qualitaten, que significa “cualidad” o “propiedad”.

“Las MYPE según la ley 30056,” modifican diversas leyes para facilitar la inversión e impulsar del desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. También se considera microempresa a cualquier empresa que no supere las ventas netas anuales en 150 UIT y para ser considerada pequeña empresa las ventas netas se deben encontrar entre las 150 y 1700 UIT. (Foppiano, 2016, p.138)

Según Las ISO (9000:2000), “tiene su enfoque y trabajo central de investigación, Calidad, es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (FONDONORMA-ISO (9000:2005, 2006, p. 2)”

Según Nava (2005), “Califica al término Calidad como de subjetiva, ya que se refiere a la apreciación que cada persona define según sus expectativas y / o experiencias, reduciéndose el término a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo. Por otro lado para Juran Joseph (1990), calidad no es más que la Adecuación al uso”.

Uribe, (2011, p.19) “El concepto se puede precisar como un conjunto de propiedades que posee un producto y/ o servicio y que son inherentes a el que garantiza que este bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente”.

- b) **GESTIÓN:** Según la, ISO 9000 se refiere a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006, p. 9)”.
“El término Gestión está muy en boga en el siglo 21, de hecho ha venido sustituyendo o englobando lo que conocemos por Administración”

Según Chiavenato, (2004). “Administración es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz (p. 20)”.

Según Senlle, (2001) “Aborda más ampliamente esta definición cuando expresa que Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados (p. 86)”

- c) **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).

- d) **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).
- e) **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).
- f) **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).
- g) **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).
- h) **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).

- i) **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).
- j) **RENTABILIDAD:** Otra de las variables fundamentales para toda MYPE, es la rentabilidad, la cual le va a permitir determinar al micro empresario si es factible o no el rubro en el cual se desarrolla, con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. (Fernández Guadaño, 2016)
Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz (Citado en Rengifo Silva, 2011) Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado, Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada.

La rentabilidad es la medida que permite a los analistas evaluar el nivel de ingresos y las utilidades de la empresa respecto a sus ventas, cierto nivel de activos de inversión de los propietarios'' (Gitman y Zutter, 2012, p.73).

(Rengifo Silva, 2011) La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional, es por ello que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo; Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada (Rengifo Silva, 2011).

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

Se aplicó un diseño de investigación No experimental y transversal. No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observara el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Fue transversal porque se realizó en un determinado tiempo. Sobre este tema Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo Cuantitativa, por qué se utilizaron procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de los datos y llegar a los resultados.

El enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos.
(pag35)

Nivel de Investigación

Es Descriptivo, porque describe las características de las variables de la investigación, tomó el total de las MYPE investigadas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

3.2. Población y muestra

Área Geográfica del Estudio



Población

La población de estudio, para el presente trabajo de investigación, estuvo integrada por 10 MYPE del sector comercio, rubro boticas de la Av. Angamos del distrito de surquillo 2018.

Se considera población al grupo de seres vivos que habitan en un determinado lugar o espacio geográfico.

Domínguez, J. (2015) señala “En esta sección se establecerá en forma concreta la procedencia de la información para el estudio de las variables y su forma de obtención, estableciendo el universo y la población objetivo” (p. 55).

Muestra

Para el estudio se consideró el mismo número de la población, es decir a 10 MYPE del sector comercio, rubro boticas de la Av. Angamos del distrito de surquillo lima 2018, La muestra nos proyecta las características principales de la población de donde se

obtuvo. La cual es representativa. Cuya validez para la generalización está dada por el tamaño y validez de la muestra.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican lo siguiente: “Recordemos que lo óptimo de una muestra depende de cuánto se aproxima su distribución a la distribución de las características de la población” (p. 262).

3.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1
Operacionalización de las variables

VARIABLE		DIMENSIONES		INDICADORES	Escala de medición
		Denominaciones	Definiciones	Denominaciones	
"GESTION DE CALIDAD"	<p>Calidad es la adecuación al uso, es un concepto universal aplicable a todos los bienes y servicios, la adecuación al uso está determinada por las características de los productos o servicios que el cliente reconoce como beneficio para él. La Trilogía de Juran sobre la Gestión de la Calidad, se basa en tres aspectos:</p> <p>Es el conjunto de tres premisas básicas que todo empresario debe considerar para aumentar su productividad basada en la calidad de sus productos y resultados a través de la gestión de calidad que implica tres aspectos importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de la Calidad. - Control de Calidad. - Mejora de la Calidad. (Juran ,1974). 	Planificación de calidad	Esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos. Se respeta una Serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual se emplean diferentes herramientas y expresiones.	<p>Planificar actividades</p> <p>Objetivos</p> <p>Políticas</p>	Likert
		Control de calidad	Conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores.	<p>Mecanismos de evaluación</p> <p>Comportamiento</p> <p>Desempeño</p> <p>Corrección</p>	
		Mejora de calidad	Eleva las cuotas de calidad a niveles superiores, sin precedentes.	<p>Establecer estructura organizativa.</p> <p>Identificar necesidad de mejora.</p> <p>Equipo de personas responsables.</p> <p>Motivación, recursos y capacitación.</p>	
RENTABILIDAD	<p>La rentabilidad es la medida que permite a los analistas evaluar el nivel de ingresos y las utilidades de la empresa respecto a sus ventas, cierto nivel de activos de inversión de los propietarios’’ (Gitman y Zutter, 2012, p.73).</p>	Generar Eficiencia	Plantear lineamientos de evaluación con la finalidad de llevar los procesos y capacitación en menos tiempo o gasto financiero.	<p>Uso de tiempo.</p> <p>Utilización de recursos disponibles.</p> <p>Eficacia.</p>	Likert
		Fidelización de cliente	Eleva el estándar de confiabilidad y credibilidad	<p>Confiabilidad</p> <p>Seguridad</p>	
		Mejora los procesos	Estructura organizativa, capacitación continua, recursos humanos, logísticos y tecnológicos apropiados.	<p>Productividad</p> <p>Rentabilidad</p>	
		Satisfacción del cliente	Mejorar continuamente en el bienestar del consumidor que lo obliga a satisfacer sus necesidades	<p>Competitividad</p>	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, que será aplicada en la población de estudio, la cual se elaborara para la recolección de datos y posterior análisis.

Rojas, (1989) “son apreciadas como una serie de recursos, procedimientos y reglas posterior análisis de estos, el procedimiento técnico utilizado para el estudio será la encuesta procedimiento que permitirán obtener datos precisos de las variables en estudio mediante un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, formuladas especialmente para los estudiantes de educación inicial”.

Instrumentos

La presente investigación los instrumentos que se utilizaron será un cuestionario y un test conformadas de dos características que corresponden a cada una de las variables de estudios, la cual será analizada estadísticamente para cada variable. Los datos serán procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. Con la ayuda del programa Excel, Word.

Validez del instrumento

“También denominada exactitud corresponde al grado en que la medición refleja la realidad de un fenómeno o capacidad de medición o clasificación de un método o instrumento para aquello que fue propuesto o sea que mida o clasifique lo que efectivamente analizamos y no otra cosa”.

Bernal, (2000) “la validez de contenido, denominada también lógica o de muestreo, Se refiere básicamente al contenido del instrumento, al hecho de que el instrumento contenga en sus elementos o ítem todos y sólo los aspectos que, de

acuerdo a los objetivos de la investigación, sea necesario (sic) averiguar para el logro de los mismos”.

Confiabilidad del instrumento

“La confiabilidad de los componentes de los instrumentos se obtiene mediante correlación que presentación sus ítems entre sí mismos y el concepto para el cual fue creado”.

La confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecida como sea posible.

Bernal, (2000). “Afirma que la pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es: Si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición, se obtienen los mismos resultados u otros muy similares”.

3.5. Plan de Análisis.

Se utilizó las técnicas y medidas de la estadística, haciendo uso de tablas de distribución de frecuencia y figuras estadísticas para cada variable. Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. La información fue procesada con el programa Excel, Word.

3.6. Matriz de Consistencia.

En cuanto a la pertinencia empresarial, la Propuesta de la mejora de la Rentabilidad como factor relevante para Gestión de calidad de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Angamos del distrito de surquillo 2018.

Tabla 2
Matriz de consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	VARIABLES
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿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. Angamos, del distrito de surquillo, 2018?</p>	<p><u>Objetivo General</u> Proponer la propuesta de 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. Angamos del distrito de surquillo, 2018.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> Identificar los factores relevantes de la rentabilidad para la mejora de la gestión de calidad en las Micros Y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Angamos del distrito de Surquillo 2018.</p> <p>Describir los factores relevantes de la rentabilidad para la mejora de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas rubro boticas de la av. Angamos del distrito de Surquillo, 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. Angamos del distrito de surquillo 2018.</p>	<p>•Tipo de investigación Cuantitativa.</p> <p>•Nivel de investigación. Descriptivo.</p> <p>•Diseño de investigación. No experimental y transversal</p>	<p>Población y muestra.</p> <p>• Población La población de nuestro estudio estuvo conformado por un total de 10 Micro y Pequeña Empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Angamos del distrito de surquillo 2018?</p> <p>• Muestra Para el estudio se consideró el mismo número de la población, es el 100% de la población, es decir a 10 MYPE boticas de la Av. Angamos del distrito de surquillo 2018</p>	<p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario (Likert) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Calidad • Rentabilidad.

3.7. Principios Éticos

Consentimiento Informado. Esta investigación fue elaborada teniendo como base los principios éticos, informándoles a las personas que fueron parte de un objeto de estudio, que tiene fines netamente universitarios. Las personas dan su consentimiento y apoyo hacia esta investigación, teniendo en cuenta los resultados que podrán acarrear su participación en la investigación. Después de haberles explicado sobre el objetivo de esta investigación y ellos haber comprendido porque se necesita su apoyo; Ellos nos facilitaron su consentimiento para poder participar en esta investigación.

Derecho a Retirarse. Las personas que aceptaron formar parte del estudio, sabían que tenían la potestad de retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio, como en el caso de los estudiantes.

Confidencialidad. Toda información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo la consulta de diferentes autores, libros virtuales, revistas, sitios web que representan la seguridad de la verificación plasmada.

Confiabilidad. Toda información presentada en este trabajo de investigación, ha sido elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene esta investigación, para un óptimo funcionamiento de los resultados.

Respeto a la Persona Humana. Este trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en mejoras y mayores conocimientos con el avance del nuevo estudio realizado.

IV. Resultados

4.1. Resultados

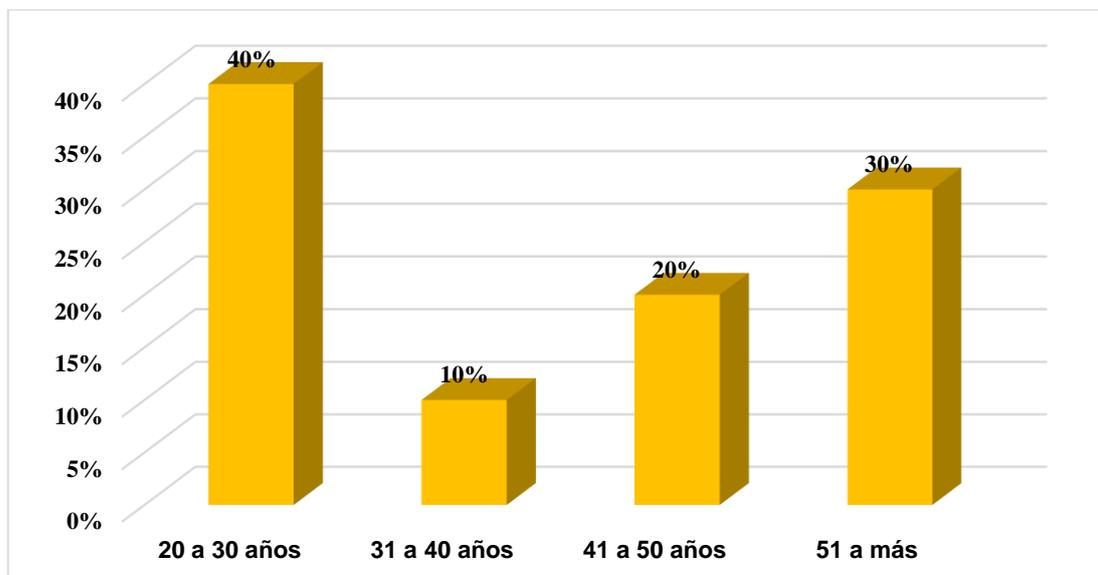
Respecto a los datos generales del Representante.

Tabla 3

Edad de los representantes de las MYPE

	Edad de los representantes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 30 años	4	40%	40%	40%
	31 a 40 años	1	10%	10%	50%
	41 a 50 años	2	20%	20%	70%
	51 a más	3	30%	30%	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.

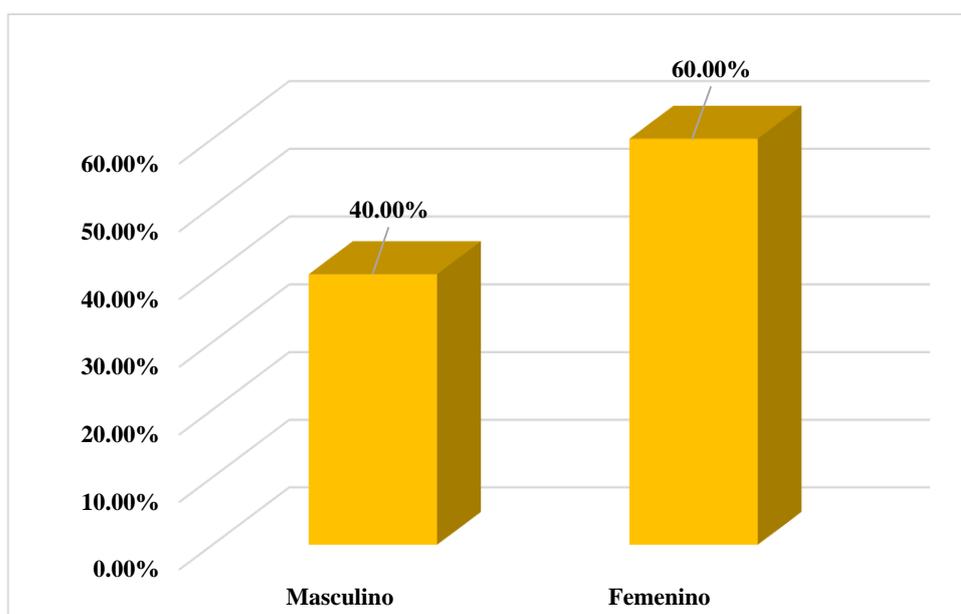
Interpretación: Se puede apreciar que el 40% son personas entre 20 a 30 años, el 10% tiene entre 31 a 40 años, el 20% cuenta con 41 a 50 años y por último el 30% tienen más de 51 años.

Tabla 4

Género de los representantes de las MYPE

	Genero de los representantes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	4	40.00%	40.00%	40.00%
	Femenino	6	60.00%	60.00%	100.00%
	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.

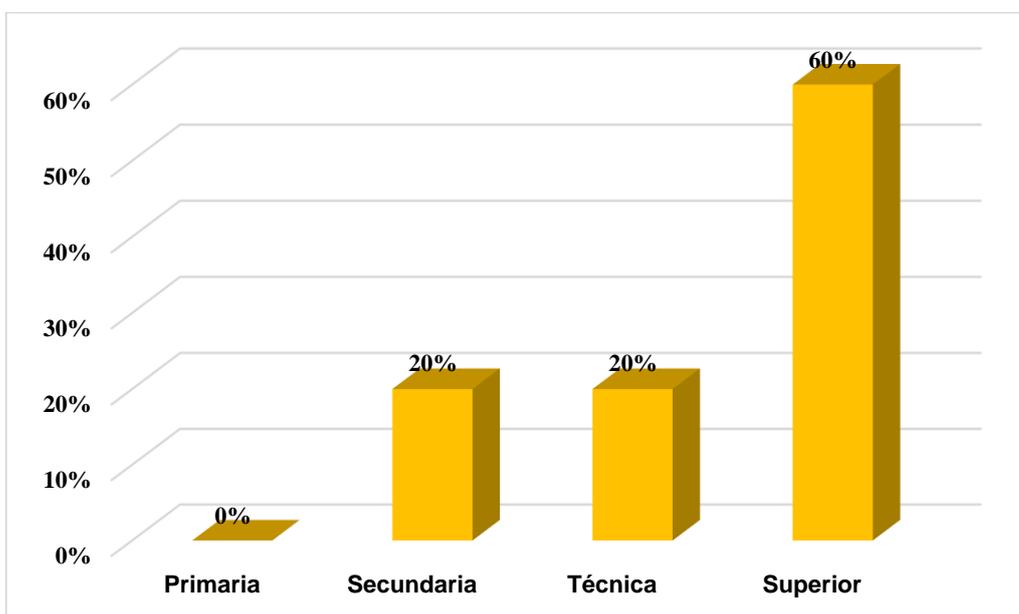
Interpretación: Los resultados de la tabla 2, se puede apreciar el sexo de los encuestados de los cuales el 60%, son del sexo femenino y el 40%, son de sexo masculino, por lo tanto, la mayor población encuestada fue femenino.

Tabla 5

Grado de instrucción del representante de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	0	0%	0%	0.0%
Secundaria	2	20%	20%	20.0%
Válido Técnica	2	20%	20%	40.0%
Superior	6	60%	60%	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. Grado de instrucción del representante de la MYPE.

Interpretación: sobre el grado de instrucción de los encuestados, podemos indicar que el 20% tiene el grado de secundaria, el 20% son técnicos y el 60% tienen grado de instrucción superior universitario.

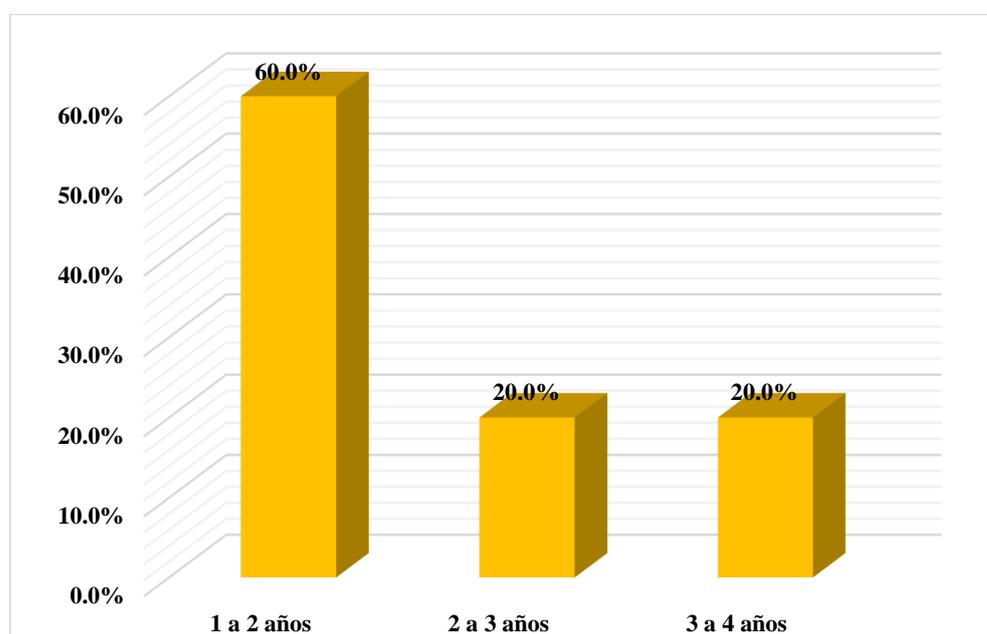
Respecto a las principales características de las MYPE.

Tabla 6

Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro.

	Años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 2 años	6	60.0%	60.0%	60.0%
	2 a 3 años	2	20.0%	20.0%	80.0%
	3 a 4 años	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 4. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro.

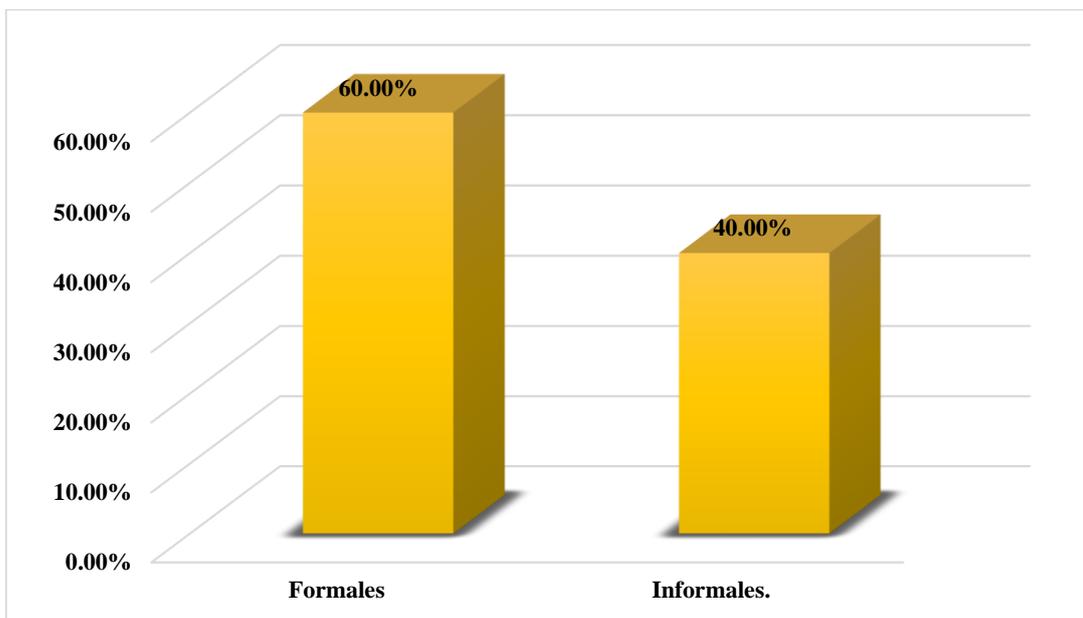
Interpretación: en relación al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro, el 60% de MYPE encuestadas del sector servicio - rubro boticas de la urb. Surquillo del distrito de surquillo de la Ciudad de Lima 2018, tienen entre 1 a 2 años, el 20% de 2 a 3 años y otro 20% tienen entre 3 a 4 años.

Tabla 7

Formalización de la MYPE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Formales	6	60%	60%	60%
	Informales	4	40%	40%	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 5. Formalización de la MYPE.

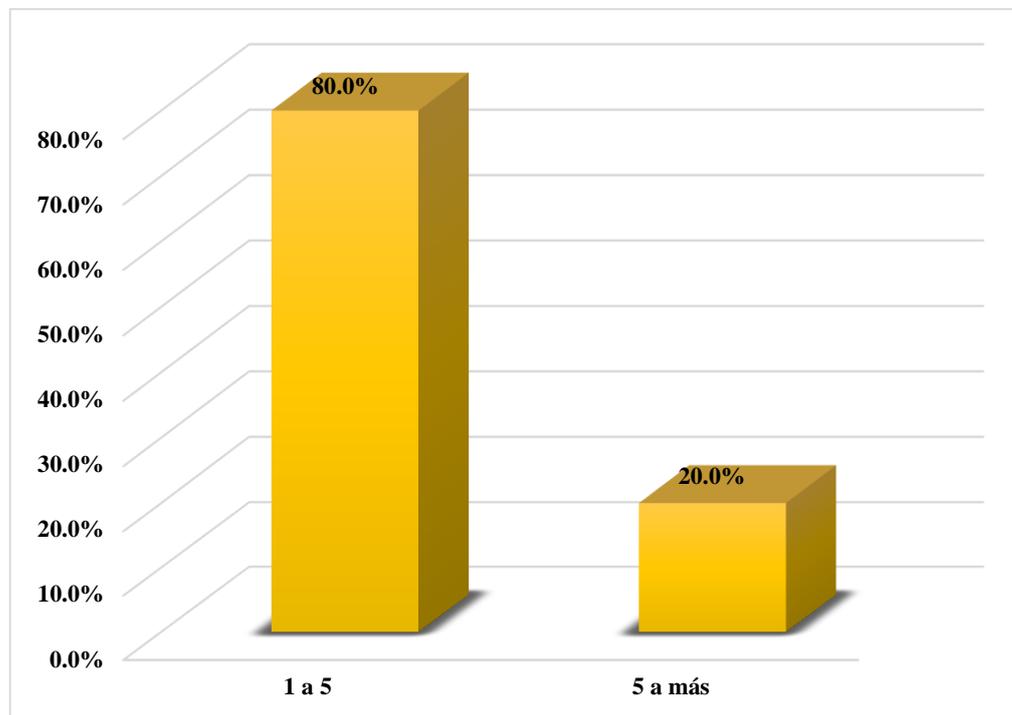
Interpretación: el 60% de las MYPE encuestadas del sector servicio - rubro boticas de la Urb. Surquillo del Distrito de Surquillo, en la Ciudad de Lima en el año 2018, se encuentran Formalizadas; mientras el 40% funcionan informalmente.

Tabla 8

Números de trabajadores de la MYPE.

	Número de Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 4	8	80%	80%	80%
	5 a más	2	20%	20%	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 6. Número de trabajadores de la MYPE.

Interpretación: el 80% cuentan con 1 a 4 trabajadores, mientras que el 20% manifiestan tener de 5 a más empleados.

Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas

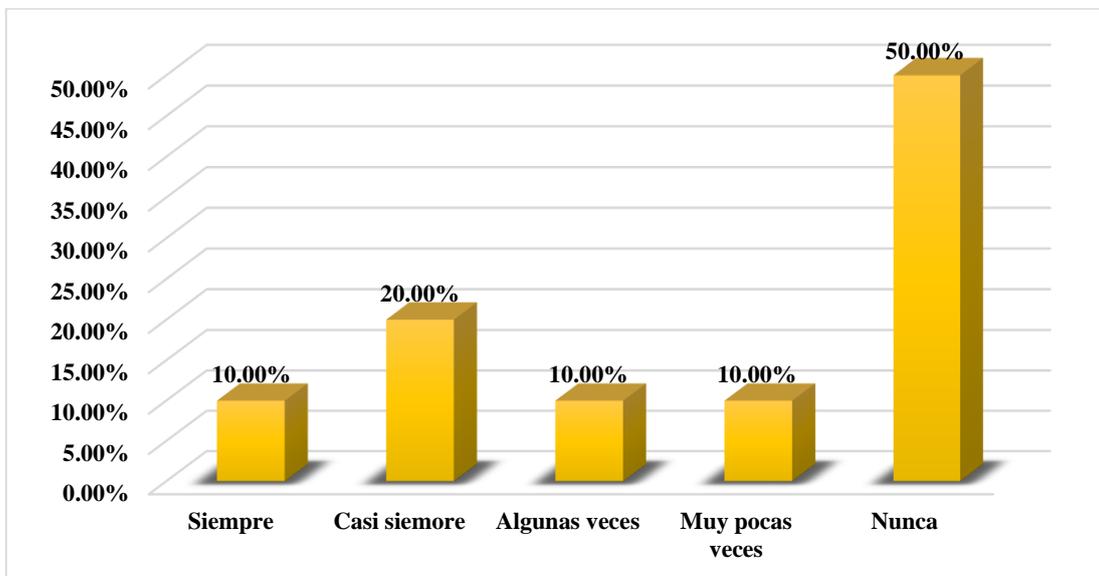
Referente a la Gestión de calidad.

Tabla 9

Planificación para la rentabilidad de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	10.00%	1.00%
	Casi siempre	2	20.00%	3.00%
	Algunas veces	1	10.00%	4.00%
	Muy pocas veces	1	10.00%	5.00%
	Nunca	5	50.00%	5.00%
	Total	10	100.00%	10.00%

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



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

Figura 7. Planificación para la rentabilidad de las MYPE.

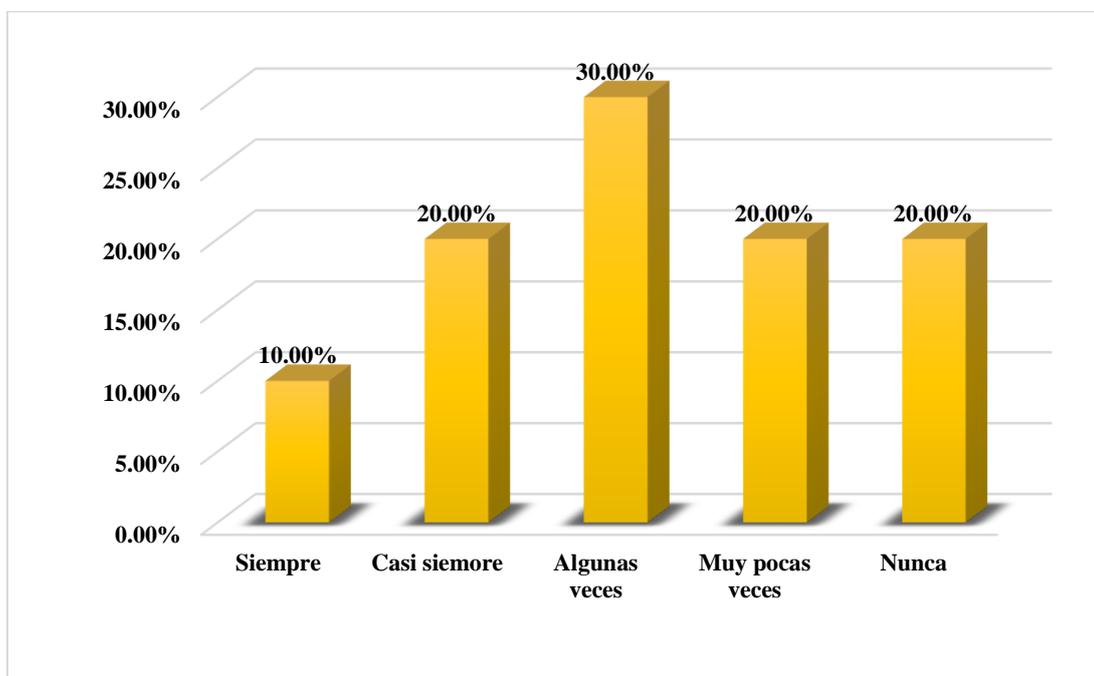
Interpretación: Un 10% de los encuestados indican que siempre planifican, el 20% señalan que casi siempre, el 10% algunas veces, un 10% muy pocas veces y el 50% nunca lo hacen.

Tabla 10

Definición de objetivos de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	10.00%	10.00%
	Casi siempre	2	20.00%	30.00%
	Algunas veces	3	30.00%	60.00%
	Muy pocas veces	2	20.00%	80.00%
	Nunca	2	20.00%	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 8. Definición de los objetivos de las MYPE.

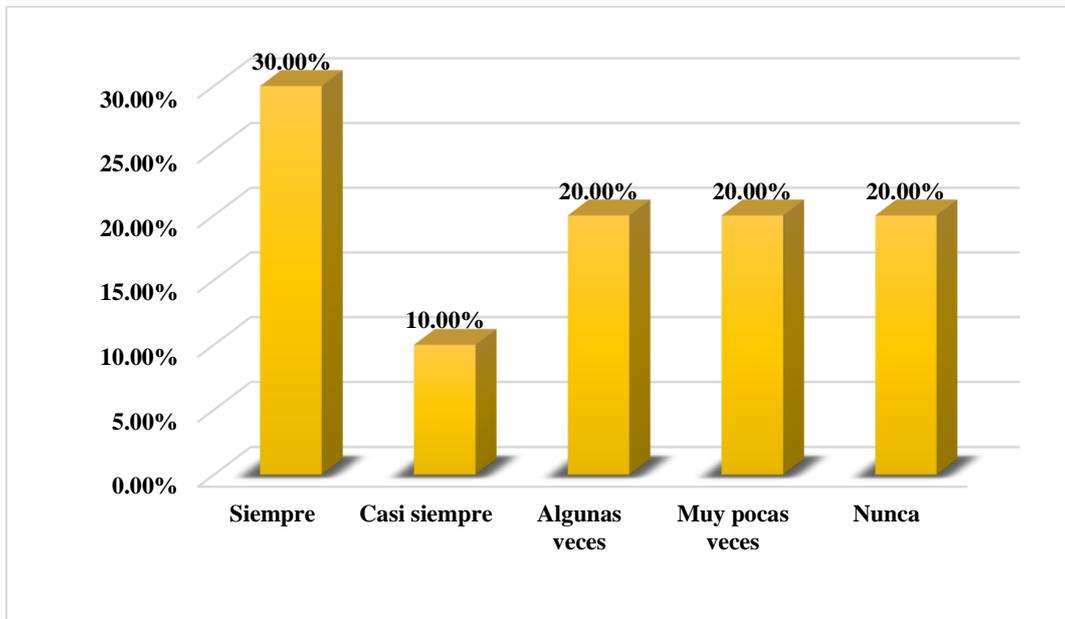
Interpretación: Se puede apreciar conforme los resultados que el 10% de los representantes de las MYPE afirman tener sus objetivos definidos, el 20% indican que casi siempre, el 30% señalan que algunas veces, el 20% muy pocas veces y el 20% mencionan que nunca han establecido objetivos en su negocio.

Tabla 11

Planificación para corregir desviaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	30.00%	10.00%
	Casi siempre	1	10.00%	20.00%
	Algunas veces	2	20.00%	30.00%
	Muy pocas veces	2	20.00%	80.00%
	Nunca	2	20.00%	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. Planificación para corregir desviaciones de las MYPE.

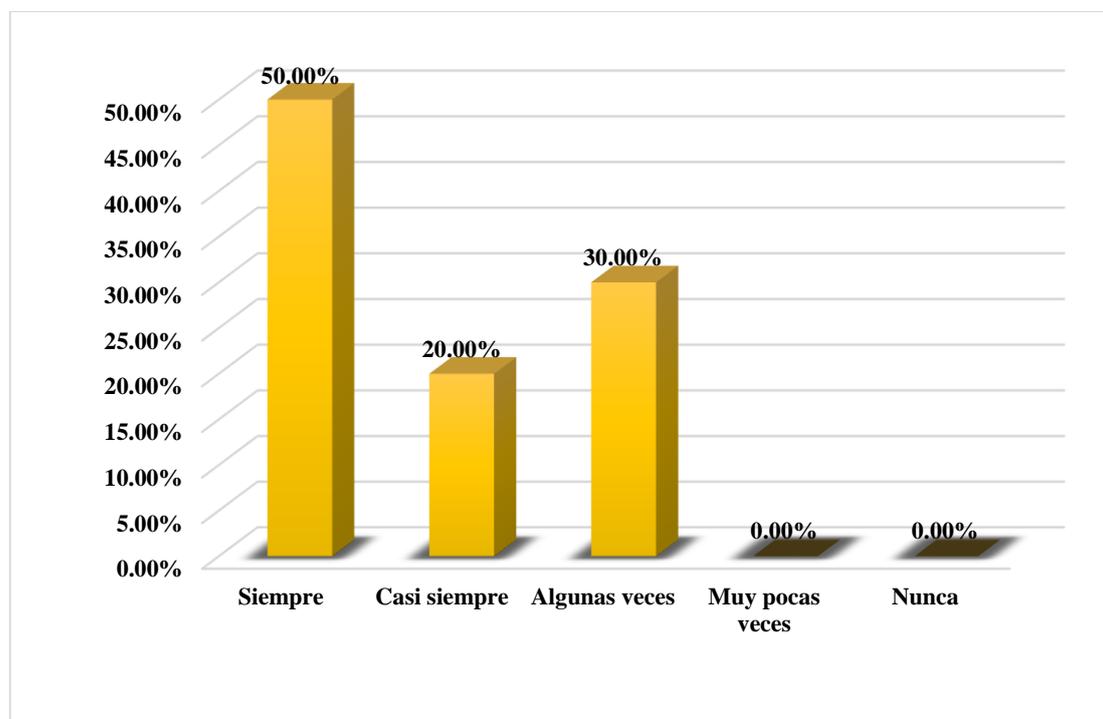
Interpretación: el 30.0% de los encuestados indica que siempre toman acciones inmediatas al detectar una falla o desviación, el 10% indica que casi siempre, el 20% señalan que algunas veces, otro 20% indican que muy pocas veces y otro 20% dicen que nunca.

Tabla 12

Políticas para el logro de objetivos planificados en la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50.00%	50.00%
	Casi siempre	2	20.00%	70.00%
	Algunas veces	3	30.00%	100.00%
	Muy pocas veces	0	0.00%	
	Nunca	0	0.00%	
	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 10. Políticas para lograr los objetivos planificados de las MYPE.

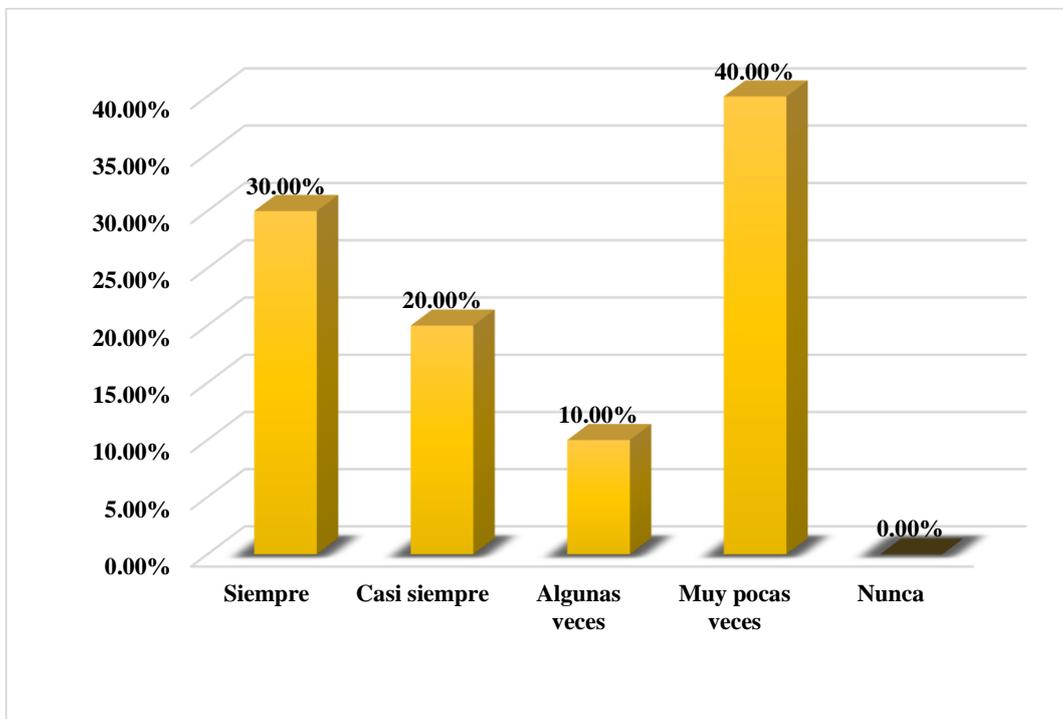
Interpretación: el 50% de los representantes de las MYPE encuestados indicaron que siempre se debe tener las políticas claras poder alcanzar los objetivos de la organización, el 20% indican que casi siempre y el 30% señalan que algunas veces.

Tabla 13

Mecanismos para el control de calidad en las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	30.00%	10.00%
	Casi siempre	2	20.00%	30.00%
	Algunas veces	1	10.00%	60.00%
	Muy pocas veces	4	40.00%	80.00%
	Nunca	0	0.00%	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 11. Políticas para lograr los objetivos planificados de las MYPE.

Interpretación: Los resultados indican que el 30% cuentan con mecanismos de evaluación para el proceso de control de calidad, el 20% casi siempre, el 10% algunas veces y el 40% muy pocas veces.

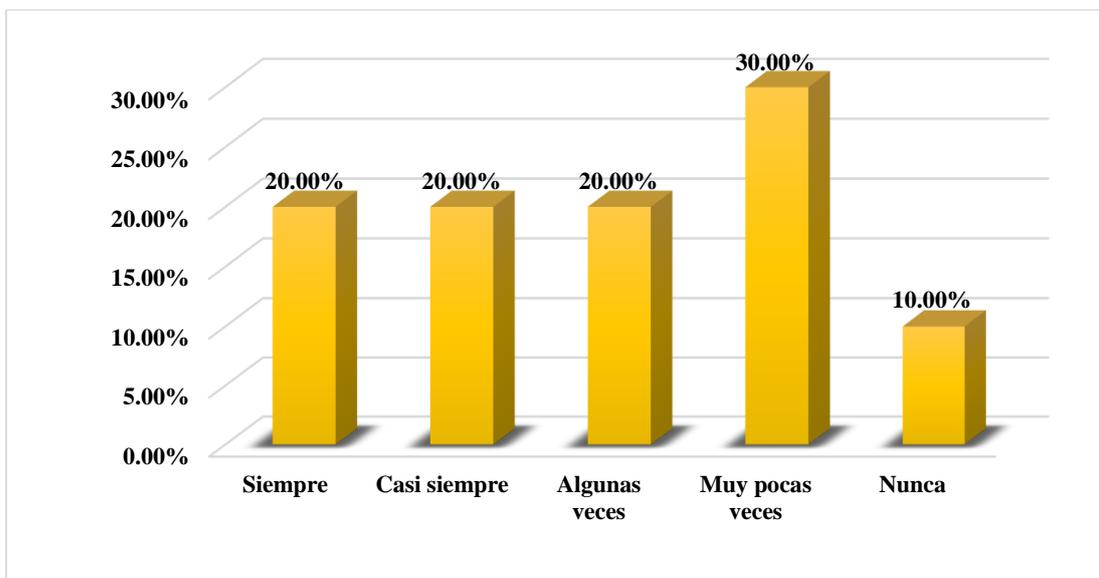
En relación a los factores relevantes para la propuesta de la Gestión de calidad de las MYPE.

Tabla 14

Estructura organizacional para promover la mejora de la calidad de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	20.00%	10.00%
	Casi siempre	2	20.00%	30.00%
	Algunas veces	2	20.00%	60.00%
	Muy pocas veces	3	30.00%	80.00%
	Nunca	1	10.00%	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 12. Estructura organizacional para promover la mejora de la calidad de las MYPE.

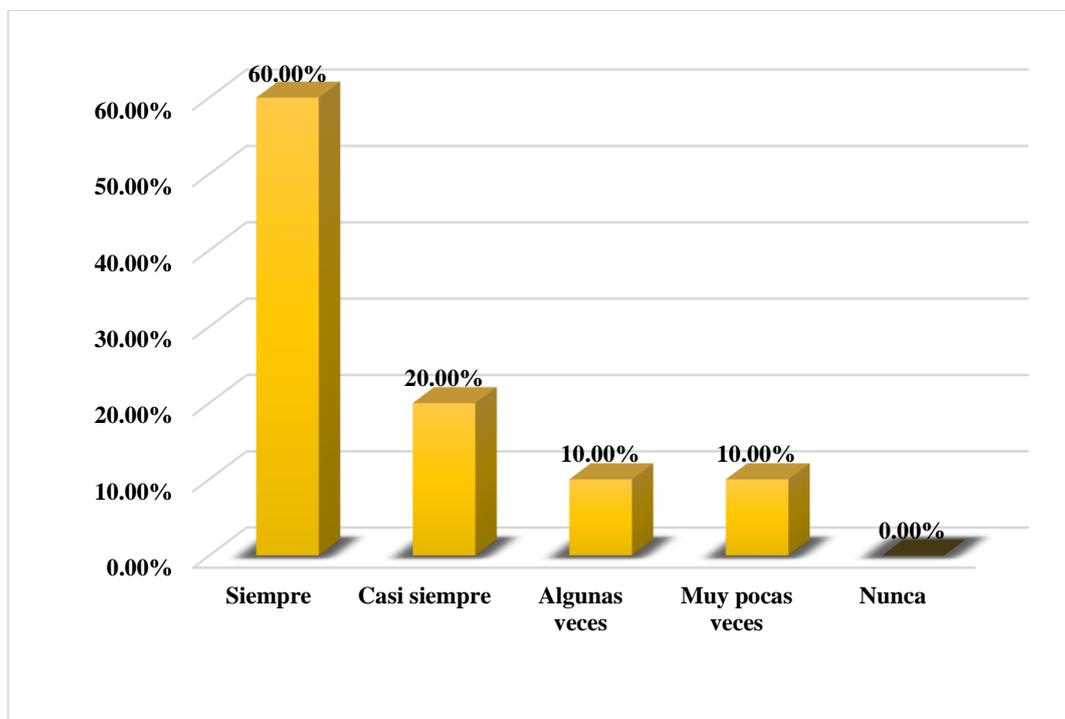
Interpretación: El 20% indica que siempre se ha establecido una estructura organizacional en un intento por mejorar la calidad, el 20% menciona que casi siempre, otro 20% señala que algunas veces, el 30% dice que muy pocas veces y el 10% afirman que nunca.

Tabla 15

Definición de funciones del equipo de trabajo en las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	60.00%	60.00%
	Casi siempre	2	20.00%	80.00%
	Algunas veces	1	10.00%	90.00%
	Muy pocas veces	1	10.00%	100.00%
	Nunca	0	0.00%	0.00%
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 13. Definición de funciones del equipo de trabajo en las MYPE.

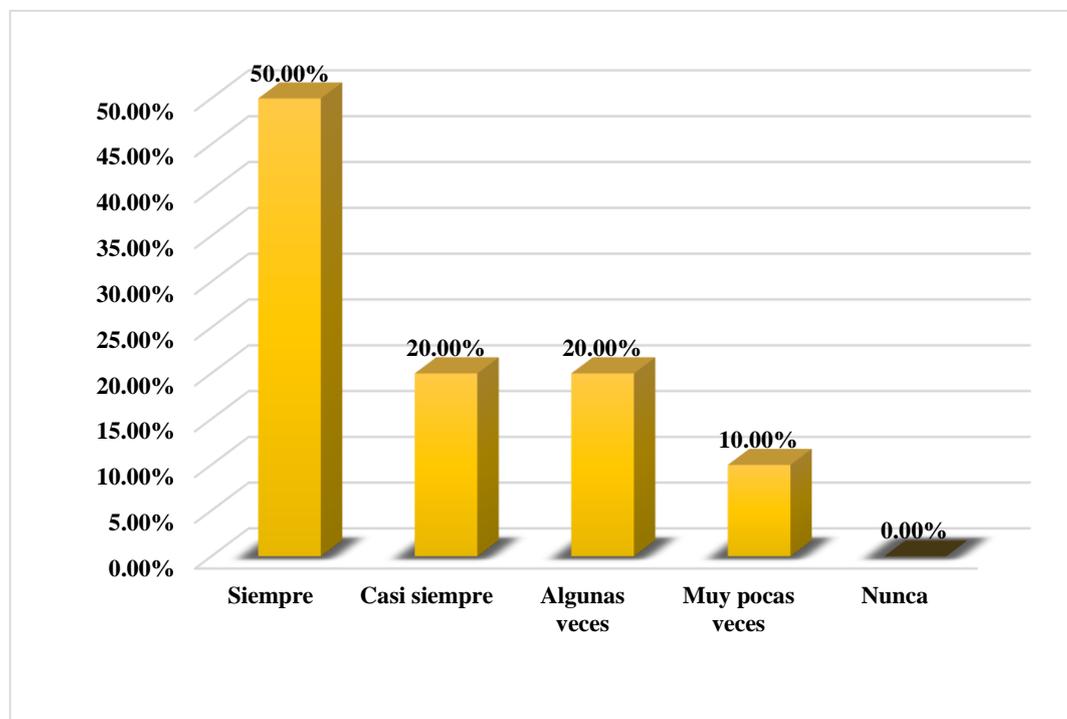
Interpretación: En una empresa es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo; en las MYPE encuestadas, se puede apreciar que el 60% indica que está siempre debe ser así, el 20% indica que casi siempre, el 10% dice que algunas veces y el 10% restante, señalo que muy pocas veces, se definen funciones en los empleados.

Tabla 16

Capacitación y motivación en el personal como estrategia para alcanzar objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50.00%	50.00%
	Casi siempre	2	20.00%	70.00%
	Algunas veces	2	20.00%	90.00%
	Muy pocas veces	1	10.00%	100.00%
	Nunca	0	0.00%	0.00%
	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 14. Capacitación y motivación del personal como estrategia para lograr los objetivos.

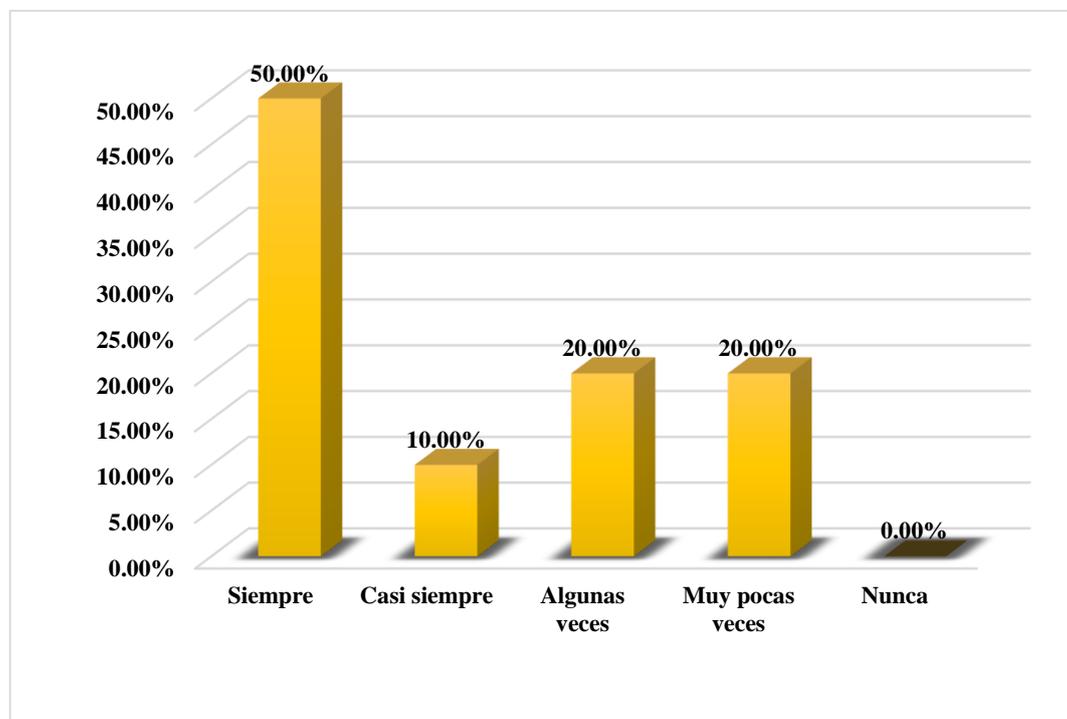
Interpretación: El 50% de los representantes de las MYPE consideran que siempre hay que motivar y capacitar al personal para poder alcanzar objetivos, el 20% indica que casi siempre es necesario. Un 20% indica que algunas veces y el 10% señalan que muy pocas veces.

Tabla 17

El tiempo y la eficiencia en los resultados de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50.00%	50.00%
	Casi siempre	2	10.00%	60.00%
	Algunas veces	2	20.00%	80.00%
	Muy pocas veces	1	20.00%	100.00%
	Nunca	0	0.00%	0.00%
	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 15. Tiempo y la eficiencia en los resultados de las MYPE.

Interpretación: en relación al tiempo que se debe invertir para poder obtener eficiencia en los resultados, el 50% de los encuestados indican que siempre es necesario, el 10% señalan que casi siempre, el 20% dicen que algunas veces y 20% más, mencionan que muy pocas veces.

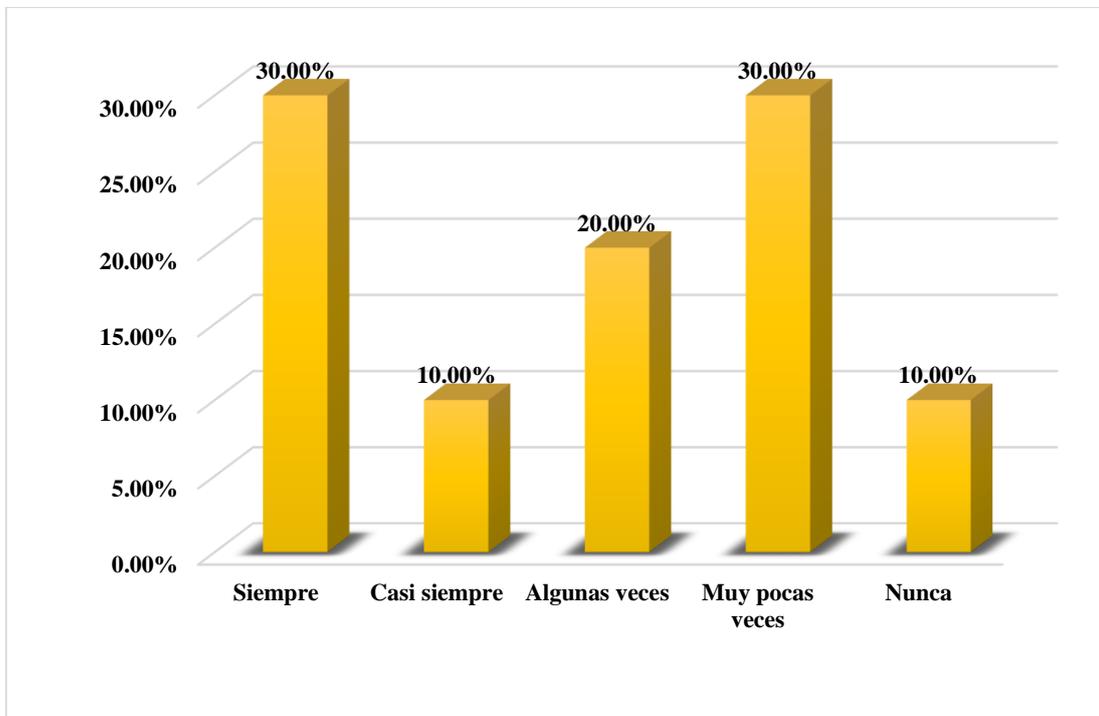
Referente a la Rentabilidad de las Micros y Pequeñas Empresas

Tabla 18

Eficacia en el proceso de la gestión de calidad de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	30.00%	30.00%
	Casi siempre	2	10.00%	40.00%
	Algunas veces	2	20.00%	60.00%
	Muy pocas veces	2	30.00%	90.00%
	Nunca	1	10.00%	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 16. Eficacia en el proceso de la gestión de calidad de las MYPE.

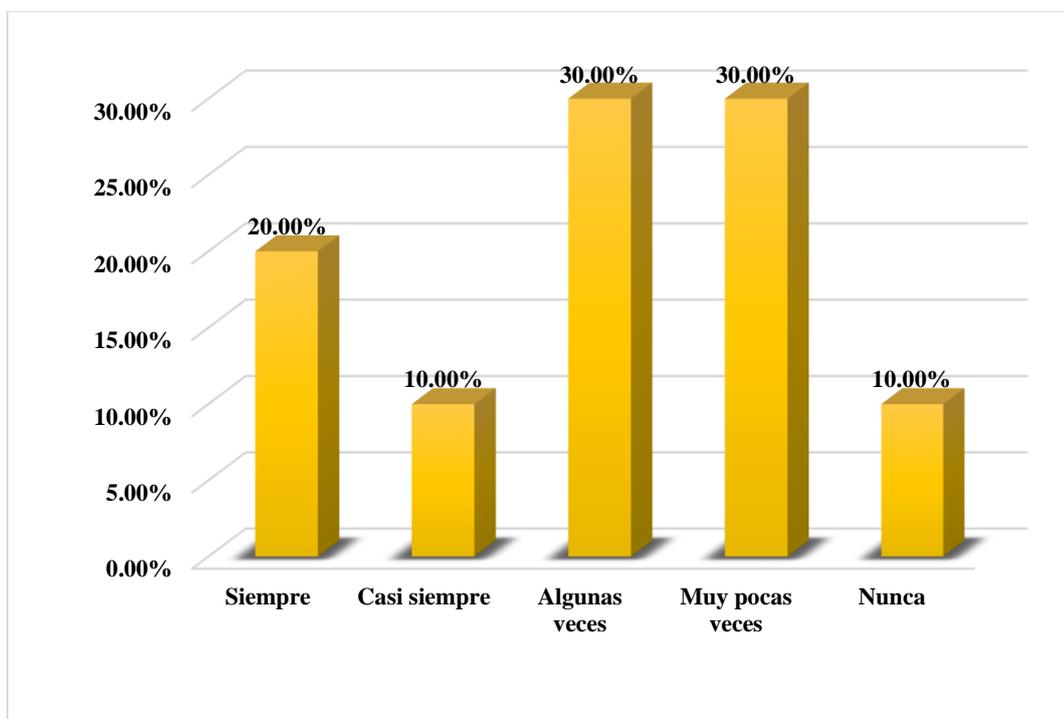
Interpretación: El 30% de los encuestados consideran que la eficacia debe estar presente en la gestión de calidad de su organización, el 10% refieren que casi siempre, el 20% opinan que algunas veces, el 30% señalan que muy pocas veces y el 10% dicen que nunca debe estar, no lo consideran relevante.

Tabla 19

Implementación de la gestión de calidad para la rentabilidad de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	20.00%	20.00%
	Casi siempre	3	10.00%	30.00%
	Algunas veces	3	30.00%	60.00%
	Muy pocas veces	1	30.00%	90.00%
	Nunca	1	10.00%	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 17. Implementación de la gestión de calidad para la rentabilidad de la MYPE.

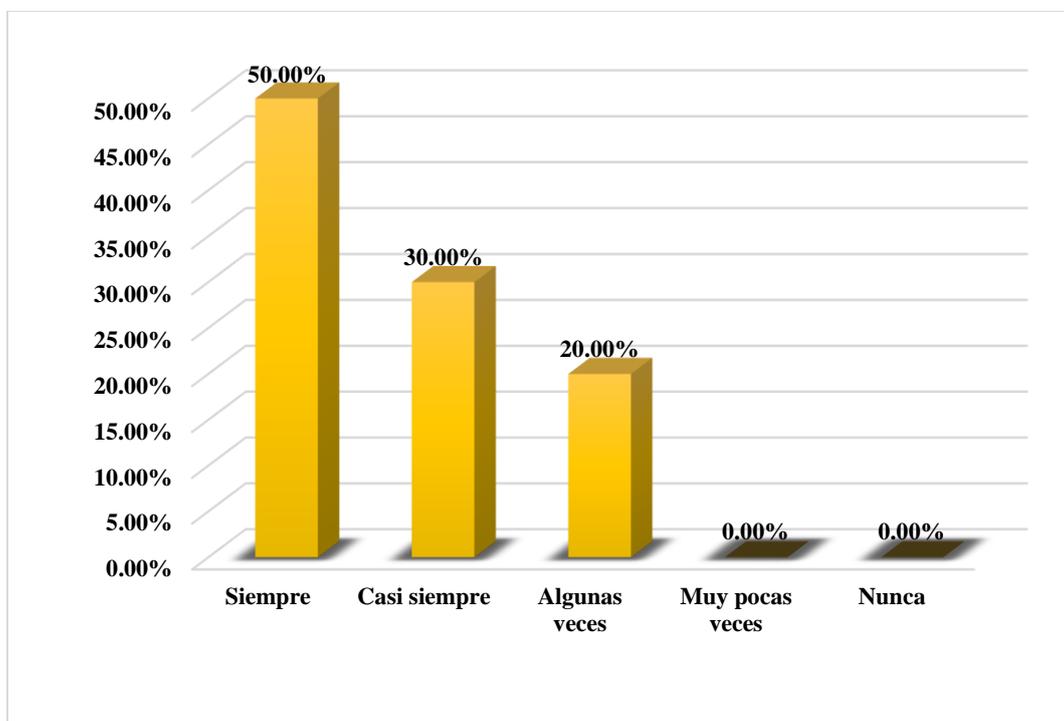
Interpretación: En relación a los resultados que representan la implementación de la gestión de calidad como estrategia para aumentar la rentabilidad; el 20% de las personas responden que siempre, el 10% dice que casi siempre, el 30% mencionan que algunas veces; otro 30% menciona que muy pocas veces y el 10% señalan que nunca.

Tabla 20

Gestión de calidad para mejorar la imagen corporativa de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50.00%	50.00%
	Casi siempre	3	30.00%	80.00%
	Algunas veces	2	20.00%	100.00%
	Muy pocas veces	0	0.00%	0.00%
	Nunca	0	0.00%	0.00%
	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 18. Gestión de calidad para mejorar la imagen corporativa de las MYPE.

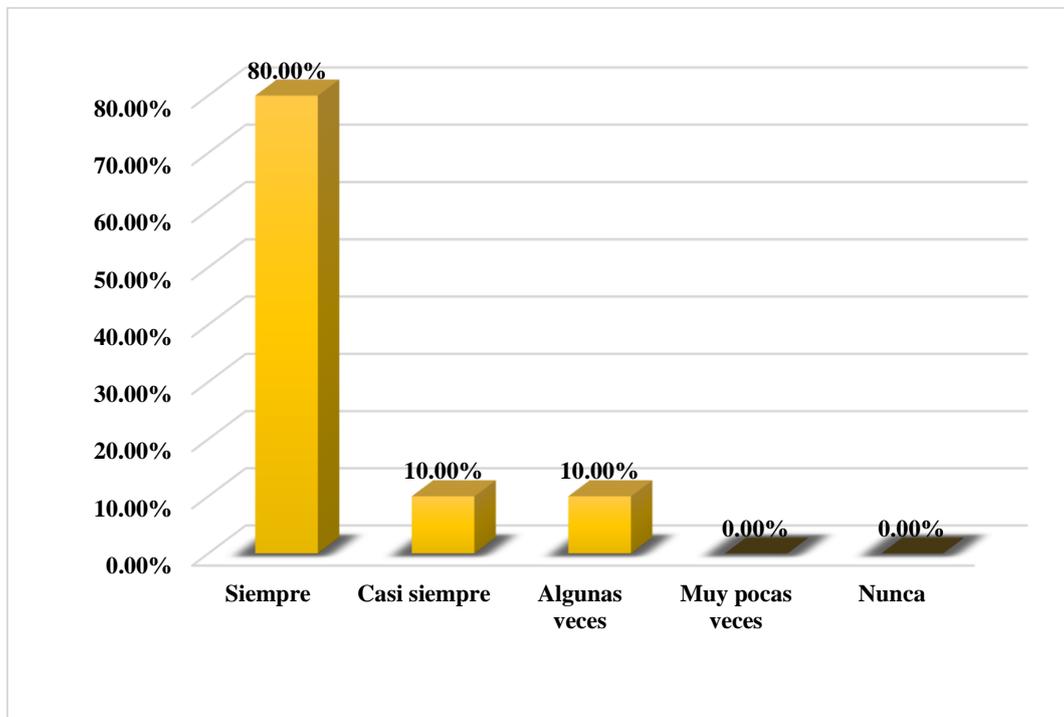
Interpretación: En su empresa se aplica la gestión de calidad en mejora de la reputación de la empresa y por ende brindar la seguridad a los clientes. Los resultados demuestran que el 50% siempre están de acuerdo con ello, el 30% casi siempre y el 20% algunas veces lo consideran adecuado.

Tabla 21

Gestión de calidad para mejorar la productividad de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	80.00%	80.00%
	Casi siempre	1	10.00%	90.00%
	Algunas veces	1	10.00%	100.00%
	Muy pocas veces	0	0.00%	
	Nunca	0	0.00%	
	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 19. Gestión de calidad para mejorar la productividad de las MYPE.

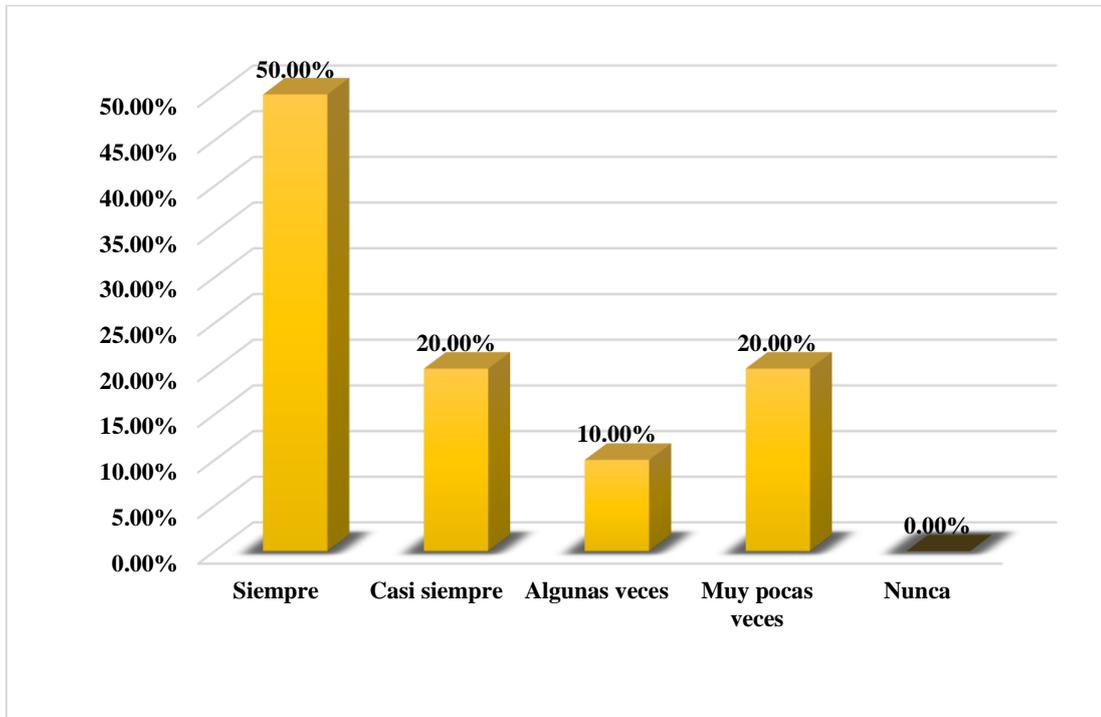
Interpretación: El 80% de los encuestados indican que siempre la gestión de calidad va a influenciar en la productividad de la empresa, el 10% opinan que casi siempre y el 10% dicen que solo algunas veces.

Tabla 22

Gestión de calidad para mejorar rentabilidad de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50.00%	50.00%
	Casi siempre	2	20.00%	70.00%
	Algunas veces	1	10.00%	80.00%
	Muy pocas veces	2	20.00%	100.00%
	Nunca	0	0.00%	0.00%
	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 20. Gestión de calidad para mejorar la rentabilidad de las MYPE.

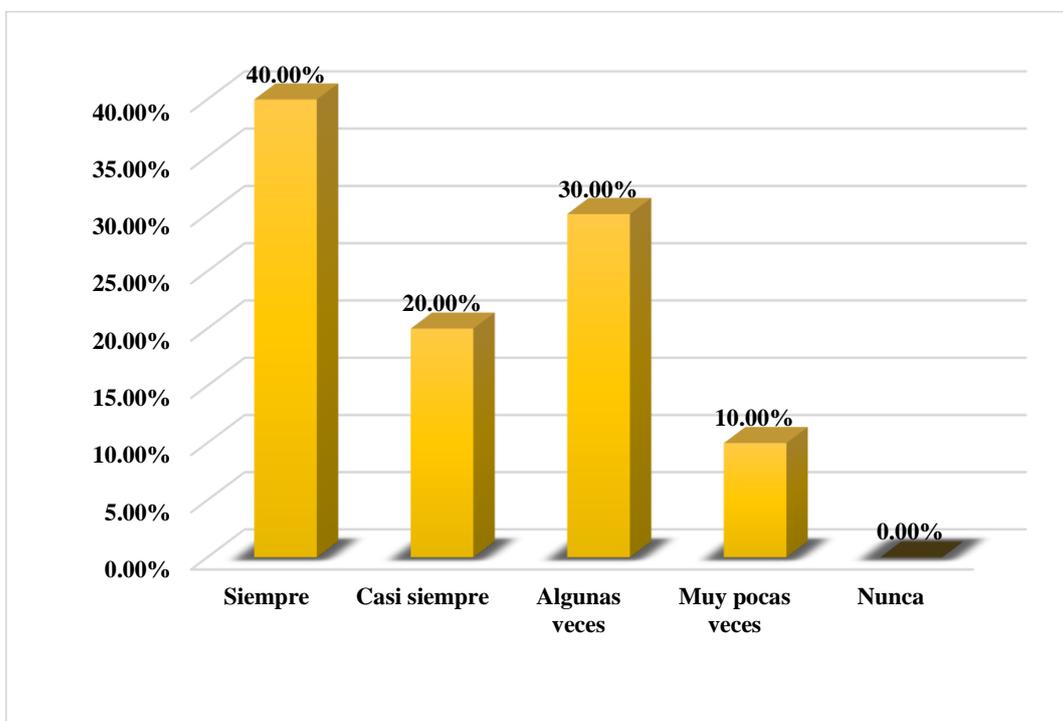
Interpretación: el 50% de los representantes de las MYPE consideran que siempre la rentabilidad de su empresa ha aumentado a partir de la implementación de la gestión de calidad, el 20% señalan que casi siempre, el 10% mencionan que algunas veces y el 20% restante, afirman que muy pocas veces tuvo una incidencia.

Tabla 23

La gestión de calidad influye en la mejora de la competitividad de las MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	40.00%	40.00%
	Casi siempre	2	20.00%	60.00%
	Algunas veces	3	30.00%	90.00%
	Muy pocas veces	1	10.00%	100.00%
	Nunca	0	0.00%	
	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 21. Gestión de calidad para mejorar de la competitividad de las MYPE.

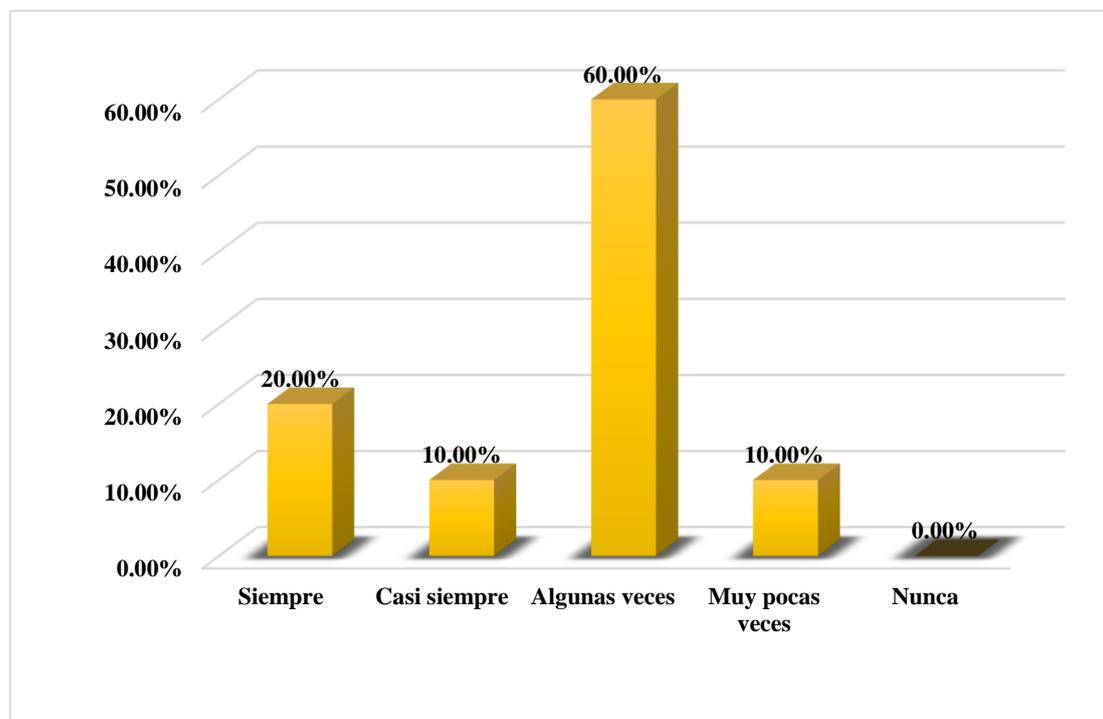
Interpretación: Un 40% de los encuestados indican que siempre que incrementaron su gestión de calidad aumento su competitividad en el mercado, el 20% indican que casi siempre, el 30% mencionan que solo algunas veces y un 10% de ellos, refieren que muy pocas veces influyo en su posicionamiento en el mercado.

Tabla 24

Con la gestión de calidad se logra satisfacer las necesidades de los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	20.00%	20.00%
	Casi siempre	1	10.00%	30.00%
	Algunas veces	6	60.00%	90.00%
	Muy pocas veces	1	10.00%	100.00%
	Nunca	0	0.00%	
	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 22. Con la gestión de calidad se logra satisfacer las necesidades de los clientes.

Interpretación: en el caso de la gestión de calidad enfocado en la satisfacción del cliente, el 20% de los representantes encuestados afirman que siempre va a incidir positivamente en ello, el 10% creen que casi siempre, el 60% afirman que solo algunas veces hay una correlación y el 10% refieren que muy pocas veces.

4.2. Análisis de Resultados

Datos generales de los representantes de las MYPE.

Los resultados de la tabla 3, se puede apreciar que, los de edad de 20 a 30 años son el 40.0%, se puede apreciar que la mayoría de encuestados son jóvenes, lo que demuestra que la mayor parte de representantes de las MYPE son emprendedores jóvenes. Así mismo los resultados de la tabla 4, sobre el género de los encuestados, podemos indicar que el 60.0% son mujeres, lo que demuestra que las mujeres están asumiendo nuevos retos en la sociedad y en el mundo empresarial. En cuanto al grado de instrucción, se reportó que el 60.0% son de nivel superior, ello es una condición normal porque para realizar este tipo de negocio, es importante que quienes lo dirijan tengan la profesión de químicos farmacéuticos.

Las Principales Características de las Micros y Pequeñas Empresas. Los resultados de la tabla 6, se tiene que el 60.0% de las empresas tienen entre 1 a 2 años de permanencia en este sector, ello es congruente con las edades de los representantes de las MYPE. En la tabla 7 se muestra que también el 60.0% de estos negocios están formalizados, teniendo en cuenta que los niveles de formalización de este tipo de negocios son varios. En la tabla 8, se identificó que el 80.0% de las MYPE tienen entre 1 a 4 trabajadores, ello es porque estos negocios no requieren demasiado personal para atender al público cuando son pequeños.

Referente a la Gestión de Calidad de las Micros Y Pequeñas Empresas.

En la Tabla 9, se aprecia que en cuanto a la planificación para la rentabilidad de la MYPE el 50.0% de los encuestados respondieron que nunca realizan planificación para la rentabilidad. Así también algunas veces definen sus objetivos en la empresa. Pero es importante mencionar que respondieron el 30.0% que siempre planifican para

corregir las desviaciones. Del mismo modo, el 50.0% cuentan con políticas que les ayuda a concretar sus objetivos. Así también el 40.0% muy pocas veces emplea los mecanismos de control de la calidad, aspecto que hacen presumir que el nivel de calidad no es alto.

Describir los factores relevantes para la propuesta de la Gestión de calidad de las Micros Y Pequeñas Empresas

Los resultados reportan en la Tabla 14, que el 30.0% algunas veces hacen uso de su estructura organizacional para promover la mejora de la calidad de la MYPE. En cuanto a la definición de funciones del equipo de trabajo el 60.0% considera que si existen funciones. El 50.0% de las empresas siempre realizan estrategias como la capacitación y la motivación para alcanzar los objetivos. El 50.0% siempre alcanza los resultados con eficiencia.

Referente a la Rentabilidad de las Micros y Pequeñas Empresas.

En la Tabla 18, se menciona que el 30.0% de las MYPE siempre es eficaz en los procesos de gestión de la calidad. El 60.0% algunas veces y muy pocas veces realiza la implementación de la gestión de calidad para asegurar la rentabilidad. El 50.0% de los encuestados en la empresa afirman que emplean la gestión de calidad para mejorar la imagen de la organización. El 80.0% de las MYPE manifiesta que siempre aplica la gestión de calidad para mejorar la productividad de la MYPE. Así también en la Tabla 22, se muestra que el 50.0% siempre emplea la gestión de calidad para mejorar la rentabilidad de la MYPE. Del mismo modo el 40.0% asegura que la gestión de calidad asegura la competitividad de la empresa. Finalmente en la Tabla 24, se muestra que el 60.0% afirma que algunas veces la gestión de calidad satisface las necesidades de los clientes.

V. Conclusiones

Primera. Se identificó 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. Angamos del distrito de surquillo, 2018. Los cuales son la eficiencia, fidelización del cliente, mejora de los procesos, que mejorara la productividad, competitividad y satisfacción del cliente.

Segunda. Las características de los factores relevantes de la rentabilidad son: con respecto a generar eficiencia, donde la empresa logra cumplir sus metas con los recursos con que cuenta. Así también Mejorar los procesos la cual contribuye a la rentabilidad y la fidelización del cliente. Así también mejorara la competitividad por la aplicación de los principios de gestión de calidad, por tanto también la organización se vuelve competitiva y finalmente si la empresa cumple con los estándares de calidad, el cliente estará siempre satisfecho con el servicio.

Tercera. 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. Angamos, del distrito de Surquillo, 2018.

VI. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones están redactadas en función de los hallazgos encontrados en esta investigación:

Primera. Se recomienda que para obtener una mejor rentabilidad en sus operaciones, es necesario que la empresa aplique los principios de gestión de calidad y haga eficiente sus procesos, empleando los recursos que la empresa asigna para el cumplimiento de objetivos.

Segunda. Toda empresa ligada a la gestión de calidad, está en mejores condiciones para competir en el mercado. En tal sentido, si la empresa aplica los principios de gestión de calidad, ella está en mejores condiciones para competir.

Tercera. La empresa debe mejorar su imagen, ello le traerá consigo que pueda posicionarse en el mercado, aspecto que traerá como efecto una mejor rentabilidad porque los clientes siempre buscar aquello que es conocido.

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 las micros 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.*

Anexos

Anexo 1. Relación de MYPE investigadas

<ul style="list-style-type: none"> • BOTICA BOTICAS INTEGRALES 	<ul style="list-style-type: none"> • RUC: 20522168182 • Razón Social: FARMACIAS INTEGRALES DE LA SOLIDARIDAD S.A.C. • Nombre Comercial: Botica Boticas Integrales • Condición: Activo • Dirección Legal: Av. Angamos Este Nro. 716 (Hospital de Solidaridad de Surquillo) • Teléfonos: (01)4468011 • Representantes Legales de Farmacias Integrales de la Solidaridad S.A.C. Botica Boticas Integrales
<ul style="list-style-type: none"> • BOTICAS MINERVA 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: AV. ANGAMOS ESTE N° 784 • RUC: 20517359433 • Registro DIGEMID : 0082115 • Representante legal: MINERVA S.A.C • Tipo de empresa : Micro empresa
<ul style="list-style-type: none"> • FARMACIA SANTA LUCIA 	<ul style="list-style-type: none"> • RUC 10073011341. • Estado ACTIVO y condición HABIDO. • Registro DIGEMID : 0007455 • Dirección: JR. SALAVERRY NRO. 1206 • Distrito: SURQUILLO. • Representante legal: MAKIKADO MAKIKADO NORA LUZ • Tipo de empresa : Pequeña empresa
<ul style="list-style-type: none"> • BOTICA SANTA ROSA 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: FRANCISCO MORENO 1040 • RUC: 20544894804 • Registro DIGEMID : 0089909 • Representante legal: BOTICAS P T & D S.A.C. • Tipo de empresa : Pequeña empresa
<ul style="list-style-type: none"> • AVANX BOTICAS 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: CALLE VICTOR MANTILLA 255 URB. BARRIO MEDICO • RUC: 20544894804 • Registro DIGEMID : 0030444 • Representante legal: AVANX LAB. SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - AVANX LAB. S.R.L • Tipo de empresa : Microempresa

<ul style="list-style-type: none"> BOTICA SAN VALENTIN 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección: JR. FRANCISCO MORENO 751 RUC : 10088658081 Registro DIGEMID : 0015394 Representante legal: : LUCANO ZAMORA FLORENCIO Tipo de empresa : Microempresa
<ul style="list-style-type: none"> BOTICA SOL FARMA 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección: JR. DANTE N° 893-897-899 RUC : 20514721280 Registro DIGEMID : 0027466 Representante legal: GRUPO INTI S.A.C. Tipo de empresa : Microempresa
<ul style="list-style-type: none"> AMK PERU S.A.C. Boticas 	<ul style="list-style-type: none"> RUC: 20512014004 Razón Social: AMK PERU SISTEMAS DE IMPLANTES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AMK PERU S.A.C. Registro DIGEMID: 0006619 Dirección Legal: JR. SAN DIEGO 163 surquillo.
<ul style="list-style-type: none"> BOTICAS SOLIDARIA S.A.C. 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección: Jr. Domingo Martinez Lujan N° 694 A.H. Casa Huertas RUC: 20392769171 Registro DIGEMID : 0093117 Representante legal: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA Tipo de empresa : Microempresa
<p>Boticas BLEUE & CO. S.A.C.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dirección: AV. ANGAMOS ESTE 1648 INT. 208 RUC : 20543957870 Registro DIGEMID : 0030910 Representante legal: BLEUE & CO. SOCIEDAD ANONIMA CERRADA Tipo de empresa : Microempresa

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 ANGELES
CHIMBOTE

CUESTINARIO IGC-MYPE

Proponer la propuesta de 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. Angamos del distrito de surquillo, 2018.

Estimado representante de la MYPE, ¿las preguntas que le presentamos forman parte de una investigación orientada a obtener información para ser analizar y procesadas para fines de la investigación.

Datos generales de los representantes de las MYPE						
1	Edad de los Representantes de la Empresa	De 20 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 a 50 años	De 51 a 60 años	De 61 a 70 años
2	Genero	Femenino			Masculino	
3	Grado de instrucción del encuestado	Primaria	Secundaria	Técnica	Universitaria	
Las Principales Características De Las Micros y Pequeñas Empresas.						
4	Tiempo de permanencia de las MYPE en el rubro	De 1 a 2 años		De 2 a 3 años	De 3 a más	
5	Formalización de la empresa	Formal			Informal	
6	N° de Trabajadores de la empresa	6 colaboradores		10 colaboradores	más de 10 colaboradores	
	1	2	3	4	5	
	Nunca	Muy Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	

V1: GESTION DE CALIDAD						
D1: Planificar						
7	En su empresa planifican las actividades para que mejore la rentabilidad en su organización	1	2	3	4	5
8	En su organización tienen bien definido sus objetivos.	1	2	3	4	5
D2: Control de calidad						
9	Al detectarse un fallo o desviación en lo planeado en la organización deben tomar acciones inmediatas de corrección para restablecer y prevenir posible daño en la rentabilidad de su empresa.	1	2	3	4	5
10	Cree usted que se debe contar con políticas claras para alcanzar los objetivos planteados de su empresa. .	1	2	3	4	5
11	En su empresa cuentan con mecanismo de evaluación de proceso de control de calidad	1	2	3	4	5
12	En su empresa se establece una estructura organizativa para lograr una creciente rentable anual de la empresa.	1	2	3	4	5
13	En su empresa es necesario definir un equipo de personas para cada proyecto con una clara responsabilidad para concluirlo en su organización.	1	2	3	4	5
D3: Mejora de la Calidad						
14	Cree usted que es muy importante proporcionar los recursos, la motivación, la capacitación necesaria para que se puedan: diagnosticar las causas y establecer un remedio. Asimismo, establecer los controles para mantener la rentabilidad alcanzadas por su empresa	1	2	3	4	5
15	Cree usted que el uso adecuado del tiempo genera eficiencia en los resultados de su organización.	1	2	3	4	5
V2: Rentabilidad						
D1: Generar Eficiencia						
16	Cree usted que la eficacia debe estar en el proceso de gestión de calidad en su empresa	1	2	3	4	5
17	En su empresa se aplica la gestión de calidad para aumentar la confiabilidad del cliente hacia su empresa	1	2	3	4	5
D2: Fidelización de cliente						
18	En su empresa se aplica la gestión de calidad en mejora de la reputación de la empresa y por ende brindar la seguridad a los clientes.	1	2	3	4	5
D3: Mejora de los procesos						
19	Cree usted que con la gestión de calidad se mejoró la productividad de su empresa	1	2	3	4	5
20	Con la gestión de calidad incrementó la rentabilidad en su empresa.	1	2	3	4	5
D3: Satisfacción del cliente						
21	En su empresa al implementar una gestión de calidad mejoró su competitividad en el mercado.	1	2	3	4	5
22	Cree usted que con la gestión de calidad se logrará satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes de su empresa.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Propuesta de mejora

“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. Angamos, del Distrito de Surquillo, 2018”

Diagnóstico

En el área donde se ha realizado el estudio referido a la propuesta de rentabilidad como factor relevante para la gestión de la calidad para las boticas de la Av. Angamos, del Distrito de Surquillo, se han identificado 4 dimensiones en las que se puede sugerir una mejora, estas áreas son: Eficiencia, Fidelización del cliente, Mejora de los procesos, Satisfacción del cliente.

En tal sentido, dentro de estos cuatro aspectos se pueden implementar las

Siguientes estrategias:

Eficiencia. Plantear lineamientos de evaluación con la finalidad de llevar los procesos y capacitación en menos tiempo, y con el uso racional de los recursos.

- a) Identificar los procesos que se hacen en la botica y encontrar oportunidades de mejora, que se enfoquen en la mejora de la atención al cliente.
- b) Capacitar al personal en técnicas de atención al cliente.
- c) Emplear la comunicación con el cliente como una herramienta estratégica.
- d) Llegar a acuerdos con los proveedores para el abastecimiento de medicinas a precios que les puedan permitir conceder algunos descuentos a los clientes.

Fidelización de cliente: Elevar el estándar de confiabilidad y credibilidad.

- a) Cumplir con lo que se ofrece en las ofertas y/o publicidad que emplea.
- b) Verificar las fechas de los productos y que no sean adulterados.
- c) Se deben considerar que los cumplan con los estándares de calidad.

Mejora de los Procesos: Mejorar la estructura organizativa, brindar capacitación continua, recursos humanos, logísticos y tecnológicos apropiados, que permita mejora de la imagen de la organización, se puede sugerir las siguientes estrategias:

- a) Delegar funciones en la organización.
- b) Adoptar una filosofía de enfoque al cliente.
- c) Mejorar el servicio al cliente, aprendiendo a escucharlos y brindándoles alternativas.
- d) Establecer alianzas comerciales con los laboratorios médicos.

Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente solo se puede alcanzar llenando las expectativas del mismo. Para ello las empresas deben adoptar un enfoque de satisfacción al cliente de tal manera que implementen estrategias dirigidas a la satisfacción plena del cliente. Sin embargo, en este punto es necesario mencionar que siendo un negocio de comercio de medicina donde lo único que se brinda son productos para la salud y para ello se emplea un servicio de atención.

Es importante que las boticas tengan cuidado con las medicinas que venden, pues deben considerar que éstas cumplan con los estándares de calidad como fecha de

vencimiento y que no sean adulteradas. Por lo demás un servicio amable, con empatía y cortesía siendo necesario para brindar el servicio en un establecimiento de venta de medicamentos, se pueden implementar las siguientes estrategias:

- a) Un instrumento de evaluación continúa.
- b) Determinar los patrones de ventas de los productos de entrada y salida, Mediante un sistema general de control de ventas digital.