



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

RIOJA VALLEJOS, YANET

ASESOR

Mgtr. POMA ANCCASI, SIMÓN

LIMA – PERÚ

2018

1. TÍTULO DE LA TESIS

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

2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

PRESIDENTE

Mgtr. VITE IBARRA JOSE ORESTES

MIEMBRO

Lic. ESPINOSA OTOYA VÍCTOR HUGO

MIEMBRO

Mgtr. POMA ANCCASI SIMÓN

DTI

3. AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por darme la vida y cuidarme siempre en todo este tiempo que me ha ayudado y protegido por darme fuerza y salud en mis estudios, trabajo y a mi familia.

A la ULADECH Católica:

Por haberme cobijado durante todo este tiempo de estudio que eh tenido, y gracias a toda la plana docente y agradecer a Dios por darme vida y seguir con mis estudios y mis metas que están en mi vida.

Rioja Vallejos Yanet

DEDICATORIA

A mis padres:

Quienes son mis primeros maestros les debo a ellos todo me impulsaron en mi crecimiento intelectual, del cual siempre han deseado que me conduzca y por lo cual ellos se sienten orgullosos de mí para mi vida diaria y agradecerles de corazón.

Rioja Vallejos Yanet

4. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016. El estudio fue descriptivo debido a que solo registró aspectos más importantes de las MYPES en estudio, también fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables. Para obtener la información se aplicó una encuesta de 16 preguntas cerradas a una población y muestra de 10 boticas. Los resultados obtenidos son: Sobre la gestión de la calidad: 70% cuenta con infraestructura adecuada y el 100% su servicio es fiable, 70% cuenta con capacidad de respuesta rápida, 100% atiende con profesionalismo y cortesía, 100% cuenta con credibilidad en el servicio y 70% cuenta con seguridad en el establecimiento, accesibilidad al servicio y comunicación eficiente y 50% conoce las necesidades de sus clientes. Sobre los beneficios de las MYPES, se tiene que 100% percibe que reducirán sus desperdicios, mejorarán sus procesos y aumentarán su cuota de mercado. El 50% piensa que la gestión de calidad genera costos más bajos, el 100% cree que satisfecerá las expectativas de sus clientes y el 100% de las MYPES considera que elevará la moral de sus trabajadores.

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

ABSTRAC

The general objective of this research was to determine the influence of quality management on the profits of micro and small businesses in the retail sector - boticas, located at Av. Canto Grande block 7 - 13, district of San Juan de Lurigancho, Lima province, Lima department, 2016 period. The study was descriptive because it only registered more important aspects of the MYPES under study, it was also non experimental because the variables were not deliberately manipulated. To obtain the information, a survey of 16 closed questions was applied to a population and a sample of 10 pharmacies. The results obtained are: About quality management: 70% have adequate infrastructure and 100% have reliable service, 70% have a quick response capacity, 100% attend with professionalism and courtesy, 100% have credibility in the service and 70% have security in the establishment, accessibility to the service and efficient communication and 50% know the needs of their clients. On the benefits of the MYPES, you have 100% perceive that they will reduce their waste, improve their processes and increase their market share. 50% think that quality management generates lower costs, 100% believe that it will satisfy the expectations of their clients and 100% of the MYPES considers that it will raise the morale of their workers.

Keywords: Quality management, Influence on benefits, MYPES.

5. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	ii
2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
3. AGRADECIMIENTO	iv
4. RESUMEN	vi
5. CONTENIDO.....	viii
6. ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases Teóricas	10
2.3. Marco conceptual	27
III. HIPÓTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5. Plan de análisis	35
4.6. Matriz de consistencia.....	36
4.7. Principios éticos	37
V. RESULTADOS	39
5.1 Resultados.....	39
5.2. Análisis de los resultados	57
VI. CONCLUSIONES.....	63

VII. RECOMENDACIONES.....	64
Referencias	65
Anexos.....	72

6. ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cuenta con infraestructura adecuada	38
Tabla 2. Servicio fiable	39
Tabla 3. Capacidad de respuesta	40
Tabla 4. Atención profesional	41
Tabla 5. Atención con cortesía	42
Tabla 6. Credibilidad en el servicio	43
Tabla 7. Seguridad en el establecimiento	44
Tabla 8. Accesibilidad al servicio	45
Tabla 9. Comunicación eficiente	46
Tabla 10. Conocimiento de las necesidades del cliente	47
Tabla 11. Empresas que reducirán el desperdicio	48
Tabla 12. Mejora de los procesos	49
Tabla 13. Aumento de la cuota de mercado	50
Tabla 14. Genera costos más bajos	51
Tabla 15. Satisface las expectativas de los clientes	42
Tabla 16. Eleva la moral de los trabajadores	53

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Cuenta con infraestructura adecuada	38
Figura 2. Servicio fiable	39
Figura 3. Capacidad de respuesta	40
Figura 4. Atención profesional	41
Figura 5. Atención con cortesía	42
Figura 6. Credibilidad en el servicio	43
Figura 7. Seguridad en el establecimiento	44
Figura 8. Accesibilidad al servicio	45
Figura 9. Comunicación eficiente	46
Figura 10. Conocimiento de las necesidades del cliente	47
Figura 11. Empresas que reducirán el desperdicio	48
Figura 12. Mejora de los procesos	49
Figura 13. Aumento de la cuota de mercado	50
Figura 14. Genera costos más bajos	51
Figura 15. Satisface las expectativas de los clientes	52
Figura 16. Eleva la moral de los trabajadores	53

I. INTRODUCCION

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresa del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra

7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.

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

II. REVISION DE LITERATURA

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

2.1. Antecedentes

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

Antecedentes internacionales

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

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

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

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

Antecedentes nacionales

Ancasi y Romero (2018), presentan una tesis denominada: “Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018”. El objetivo de esta investigación fue la propuesta de implementar un sistema de gestión ISO 9001-2015 para mejorar la calidad de servicio de las boticas de Lima Sur. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los autores presentan los siguientes resultados: posteriormente a la implementación del sistema de gestión de calidad se evidencia que el 46.67% de la gestión de recursos se ha visto mejorada en un nivel

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

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

Camargo (2015), presenta una tesis denominada: “Gestión de la calidad y la formalización de las MYPES del sector de salud, rubro boticas, de las Avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, año 2015”, cuyo objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de salud- rubro boticas en las avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del Distrito de Chorrillos, en la Provincia y Departamento de Lima, en el año 2015. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, no experimental y transversal. La autora presenta los siguientes resultados: el 13% de las boticas son informales, pues no se acreditó que cuenten con autorización municipal y tampoco con el certificado de digemid. El 28% de boticas no cuenta con buenas prácticas de dispensación, debido a que no cuentan con un químico farmacéutico permanente y el 72% de las boticas sí cuenta con buenas prácticas de dispensación. También se verificó que el 90% de las boticas no presenta registro en su libro de reclamaciones.

Antecedentes locales

Díaz y Lloclla (2019), en la ciudad de Chiclayo presentó una tesis titulada. “Calidad de servicio para fidelizar al cliente externo de la botica Cconosalud, Chiclayo – 2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar la calidad del servicio para fidelizar al cliente externo de la botica Cconosalud en el área de estudio. En cuanto a la metodología esta fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados registrados por los autores son: la percepción de los encuestados es que el 36% considera de manera indiferente la infraestructura de la botica. El 64% de los encuestados está de acuerdo en que el personal atiende correctamente uniformado. El 43% considera de manera indiferente el uso de tecnología en la atención de la botica.

El 43% está en desacuerdo en que se cumplen los tiempos de atención en la botica. 52% de las empresas se encuentra de acuerdo en que la atención es adecuada en la botica. El 77% afirma que el personal se encuentra capacitado para la atención al cliente en la botica. 75% percibe que su servicio transmite credibilidad al cliente. 66% afirma que el trabajador de la botica se esmera por dar una buena información al cliente. 85% afirma que la seguridad y confianza es adecuada en la zona donde labora la botica. Finalmente el 80% agrega que la comunicación entre los trabajadores y jefes es fluida, es decir la información se transmite sin dificultad.

Aliaga (2017), presenta en la ciudad de Pucallpa una tesis de investigación denominada “Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017”. Cuyo objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados registrados fueron: 50% de los encuestados tenían una edad entre 46 a 64 años de edad. El 67% fueron de sexo femenino. 67% tenían nivel técnico de educación. 67% tiene como estado civil conviviente. 33% de las empresas tienen 3 años en el mercado. 53.3% tiene 02 trabajadores permanentes y 71% tienen 02 trabajadores eventuales. 100% de las empresas están formalizadas. 92% es persona jurídica. 75% de las boticas cuentan con una infraestructura adecuada para brindar un buen servicio. 100% de las boticas está regulada por digemid. El 67% del servicio brindado por la organización se considera excelente. 90% de los clientes obtuvo una respuesta clara y confiable del personal de atención.

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

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de calidad es un sistema que ayuda a las empresas que adoptan sus principios a mejorar continuamente en sus procesos y a mantener un estándar de competitividad muy importante, aspecto imprescindible en un mercado altamente competitivo.

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

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

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

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

2.2.2. Características de la gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO, tiene la facultad de garantizar que la organización cuenta con sistema de gestión de calidad que asegura la satisfacción plena del cliente, ello con la aplicación de ciclo de mejora de Deming y la gestión y mejora de procesos. En tal sentido y de acuerdo a Ingeniería y Consultoría IC (2018), las características de un sistema de gestión de calidad son los siguientes:

Sistema de gestión personalizado al 100%. Se trata de que cada sistema de gestión está personalizado a las necesidades de cada cliente y la actividad que realiza en su empresa, con ello diseña nuevos procesos y plantea nuevos indicadores o adecua y mejora los ya existentes.

Gestiona y controla los procesos. Con ello define las actividades en cada procesos y realiza el mapa de interrelaciones entre cada uno de los ya existentes en la organización, haciendo de que esta interacción produzca mejoras internas.

Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes. Esto constituye el punto de partida para la definición de los procesos productivos.

Aumenta la relación y control de proveedores. Ello lo hace con el objetivo de garantizar una correcta prestación del servicio.

Seguimiento y medición de los procesos. Ello lo consigue con la implementación de indicadores en cada proceso para asegurar la eficacia y la eficiencia de cada proceso.

Integrable con otros sistemas de gestión. La implementación de un sistema de gestión ayuda que la organización esté preparada para implementar otros sistemas como las de la Norma ISO 14001 y OHSAS 18001.

Estructurado de acuerdo al ciclo de mejora (PDCA). Ello se refiere a que en el proceso se considera el ciclo de mejora de Deming, que es el de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Permite la certificación. La implementación de un sistema de gestión permite la certificación posterior por una certificadora autorizada.

2.2.3. Importancia de la gestión de calidad

La gestión de calidad busca en todo momento la mejora continua con la intención de situar a la organización en un lugar privilegiado que la distinga de la competencia.

En la actualidad muchas empresas que son clientes de otras buscan que su proveedor de productos o insumos cuente con una certificación de calidad, porque

ello asegura durabilidad, que cumple con los requisitos de la calidad y que satisfará las condiciones del cliente.

Muchas veces podemos decir que la implementación de la gestión de calidad en una organización hará que las personas realicen más trabajos adicionales. Sin embargo ello no es cierto, porque todo lo que se hace es en función de una mejora continua, ello contribuye a que las organizaciones concreten el cero defectos en sus procesos y obtengan un producto o servicio de calidad.

Por lo que un sistema de gestión de calidad es importante por las siguientes razones que se exponen:

- a) Dar al cliente lo que verdaderamente necesita, ello se consigue escuchando al mercado, qué es lo que quiere, qué es lo que gusta, etc.
- b) Identificar nuevas necesidades o adelantarse a ellos, buscando nuevos nichos de mercado que aún no están satisfechos.
- c) Es un intermediario entre lo que el cliente desea y la posibilidad de satisfacer esa necesidad.
- d) Teniendo en cuenta que la gestión de calidad no tiene nada que ver con los temas de cumplimiento legal, la implementación permite disponer de un sistema que cumple con los requisitos legales que exige la administración pública donde la organización realiza actividades.

2.2.4. Técnicas de la gestión de calidad

De acuerdo a la Consultora Bussines School IOE (2018), menciona que el sistema de gestión de calidad emplea un conjunto de herramienta para la implementación del sistema, pero también para mejorar los procesos de la organización.

Diagrama de causa y efecto. Es una técnica promovida por su creador Kaoru Ishikawa, quien propuso una técnica que consiste en hacer participar a los involucrados en el problema a identificar. Esta técnica consiste en clasificar las causas y los efectos de un problema en un diagrama que conforme se arma toma la forma de un pescado, de ahí también su nombre de “espinazo de pescado”. El propósito es desmenuzar el problema en sus partes más detalladas e identificar con mayor facilidad el problema central y la causa que lo ocasiona.

Estratificación. Es una técnica que consiste en el recojo de información basado en un conjunto de criterios con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información posible que luego serán clasificados de acuerdo a criterios o parecidos entre ellos. Esta herramienta también es previa a otras que se pueden emplear posteriormente de tal manera que los datos que recoge y clasifica sirven de insumo para ser usados por otras técnicas las que finalmente permitirán tomar decisiones más acertadas.

Hoja de verificación. Es un documento que contiene algunos criterios para evaluar algún evento o proceso dentro de una cadena de producción, consiste en acopiar datos que servirán como material para ingresar en otras herramientas de gestión con la finalidad de emitir un diagnóstico al respecto.

Histograma. Es una representación gráfica de los datos que pueden haber sido acopiados por un check list u hoja de verificación. Esta herramienta permite apreciar de forma gráfica las variaciones que experimentó el proceso haciendo evidente de esta manera aquellos errores o falencias que presenta el proceso y tomar medidas de forma inmediata.

Gráfico de Pareto. Conocido también como gráfico de 40/20 empleado por primera vez por el estadístico Wilfredo Pareto, quien sostenía un principio que consistía en

identificar las causas principales de un problema. Es así que su principio regía que el 80% de los problemas era ocasionados por un 20% de las causas, de esta manera discriminó aquellas que no tenían real importancia de las que sí lo tenían. Es así que este método es aplicado a diferentes materias y tiene diferentes aplicaciones.

Diagrama de dispersión. Este es un diagrama que permite determinar la relación o asociación entre dos variables. Este grado de relación puede ser positiva, negativa o nula. Ello permite saber si los procesos que se controlan están teniendo la tendencia que se esperaba, sino es así se puede realizar las medidas correctivas necesarias.

Gráficos de control. Este tipo de herramienta identifica los límites máximos y mínimos de la medición de un proceso. Cuando se controla un evento, actividad o proceso, si esta pasa de los límites se dice que el proceso está fuera de control, de tal forma que este debe estar dentro de los límites permitidos en los rangos. Es una forma eficiente de control y para la toma de decisiones.

2.2.5. Dimensiones de la gestión de calidad

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

Elementos tangibles. Se refiere a la infraestructura de la empresa, donde también se considera equipos, maquinarias y materiales de comunicación. Todos estos elementos hacen que el servicio sea acogedor, más rápido y el cliente se sienta a gusto y satisfecho. En el caso de la maquinaria se procura que sea de última tecnología o al menos una maquinaria que pueda producir sin que haya atrasos en el proceso. En el caso de los equipos va a depender también del tipo de servicio que la empresa va a brindar, pues muchas veces se requieren equipos de última generación para tomar

medidas exactas y otras veces no interesa la precisión.

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

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

Profesionalidad. Este criterio se refiere a la capacidad que tiene la empresa de conocer el negocio y hacer las cosas con maestría. Aspecto que contribuye a la diferenciación con otras empresas. Muchas empresas se especializan en un producto o servicio y es por ello que se posicionan en determinado producto. De tal forma que la reacción del cliente es automática a la hora de pensar en un determinado producto o servicio.

Cortesía. Es una de las características principales que debe tener el personal de atención del cliente que es el primero que hace contacto con él. La empresa debe desarrollar capacidades en el personal y contratar empleados que tenga disposición a la buena atención al cliente. Pero no solamente es la capacitación sino también el seguimiento a los empleados para asegurarse que el servicio lo está realizando en todo momento con la cortesía que se requiere.

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

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

Accesibilidad. La accesibilidad para que el cliente contacte a la empresa debe ser bastante amigable, es decir las empresas deben encontrarse con facilidad ya sea vía virtual o físicamente. Debido a la existencia de alta competencia, el cliente ya no espera porque para él los productos son similares y ofrecen garantía. De tal forma que la accesibilidad se refiere a las facilidades que la empresa da a sus clientes en todos los sentidos.

Comunicación. Este criterio es importante en las ventas y en el proceso de captar y mantener a los clientes. La comunicación debe ser apropiada con un lenguaje que el cliente pueda entender y sobre todo realizar el feedback o retroalimentación. Del mismo modo también es importante desarrollar la capacidad de escuchar y a esto se refiera no solamente al acto de escuchar como una función física, sino contar con los medios para recepcionar las quejas o sugerencias de los clientes.

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

2.2.6. ISO 9001: 2015. Principios de gestión de calidad

De acuerdo a la Escuela Europea de Excelencia (2018), la Norma ISO 9001: 2015 recomienda que se tenga en cuenta siete principios de gestión de calidad, los cuales se exponen a continuación:

Enfoque al cliente. Cuando hablamos de calidad, hablamos de calidad para quién, cuando tenemos en cuenta y muy claro que significa ello, entonces empezamos a entender mejora la calidad enfocada al cliente con la finalidad de aumentar la satisfacción. Este principio debe quedar claros para todos los involucrados en la organización y se debe tener en cuenta en cada proceso que realice la empresa.

Liderazgo. El liderazgo en el sistema de calidad no solo lo asume el directivo sino también todas las personas involucradas en el proceso. En tal sentido, aquí se encuentran aquellos empleados que se atreven a realizar cambios, a identificar oportunidades de mejora en los procesos.

Compromiso de las personas. El compromiso de las personas se basa en primer en el compromiso de los directivos, en otras palabras es una respuesta a la actitud que asumen los líderes de la organización. Siendo de esa manera los directivos deben ser el estímulo y modelo de los empleados. En tal sentido, una vez que los empleados asuman ese compromiso también se les debe dar responsabilidades e ir monitoreándoles en sus avances. Reconociendo los logro que obtienen en el desarrollo de sus funciones.

Enfoque de procesos. En la implementación del sistema de calidad, todo las actividades se encuentran enmarcadas dentro de un proceso, para ello se debe identificar los procesos, determinar el valor que aporta a la organización y posteriormente mejorarlos o eliminar aquellos pasos que no son necesarios. Es importante recordar que todos los procesos deben estar enfocados en la satisfacción de las necesidades del cliente.

Toma de decisiones basadas en evidencias. “Gracias a la medición de la eficacia del sistema, es posible encontrar fallas, o lo que no está dando resultado. La toma de decisiones basadas en evidencias, debe ser una cultura en la organización” (Escuela Europea de Excelencia, 2018, párr. 13). Estas decisiones se toman considerando solo aquella información que es validada, confiable y segura. Las evidencias se pueden obtener de las herramientas de calidad que se empleen en su desarrollo.

La mejora continua. “Lo que se puede medir se puede mejorar y controlar. Pero ¿mejorar para quién? Es más fácil analizar la respuesta de estas preguntas cuando se cumple con los otros principios de la Gestión de la Calidad” (Escuela Europea de Excelencia, 2018, párr. 14). La respuesta a esta pregunta en el tema de gestión de

calidad es el cliente. Pues como se ha escrito muchas veces, el enfoque siempre será en la satisfacción del cliente.

Gestión de relaciones. “Una organización y sus proveedores desarrollan una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor” (Escuela Europea de Excelencia, 2018, párr. 15). De acuerdo a esta afirmación la relación que tenga la empresa con los proveedores debe ser de mutuo desarrollo y mejora, ya que el proveedor es parte de la cadena de suministro de la organización, lo mismo debe ser con el cliente, pues este último es quien es la última parte de dicha cadena y es quien recibe el producto o servicio.

2.2.2 Beneficios de la gestión de calidad

De acuerdo Montes (2012), los beneficios de una gestión de calidad consiste en “obtener los objetivos deseados, añadir valor a sus productos y servicios viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencien en su sector” (p. 1).

2.2.2.1 Importancia de los beneficios

De acuerdo a Conexionesan (2018), los beneficios que otorgan los sistemas de gestión de calidad son importantes para la organización porque genera una mayor eficacia, es estimulante para los empleados e incluso puede colocar a la organización en un nivel más alto del que se encuentra a nivel nacional e internacional. En tal sentido, los beneficios son importante por las siguientes razones:

Genera mayor eficiencia, debido a que los empleados son capacitados para intervenir en los procesos de forma más rápida y usando los recursos con mayor responsabilidad. El estímulo para los empleados también es vital porque el cambio de pensamiento de los directivos es diferente, su perspectiva cambia con respecto al

desempeño de los empleados, ayuda a que reconozcan su esfuerzo y los estimula a que tengan responsabilidad y compromiso por la organización. Finalmente, los beneficios son importantes porque ofrece al cliente mejores niveles de satisfacción, teniendo en cuenta que los principios de la gestión de calidad es tener un enfoque basado en el cliente.

2.2.2.2 Dimensiones de beneficios

Los beneficios que la micro empresa obtiene cuando aplica los principios de gestión de calidad son muchos. Sin embargo uno de los más importantes es la organización de su empresa y el cambio de la forma de pensar hacia una cultura con cero defectos. Montes (2012), menciona algunas ventajas que se obtiene cuando la empresa decide insertar un sistema de gestión de calidad en su organización:

Reduce el desperdicio. Este es uno de los beneficios más visibles después de la aplicación de los principios de gestión de calidad. La merma es uno de los problemas que las micro y pequeñas empresas incurren frecuentemente, debido a que sus procesos no están estandarizados y no cumplen con los principios de la gestión de calidad. Mediante la aplicación de este sistema las empresas identifican cada proceso y lo analizan para identificar errores y erradicarlos.

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

Aumenta la cuota de mercado. Si las empresas mejoran sus procesos, el producto o

servicio que brindan se garantizan por sí mismas. Como efecto de ello los clientes se sienten satisfechos y empiezan a recomendar a otros clientes haciéndose una red informativa, lo mismo sucede si el producto resulta no satisfacer la necesidad, el efecto sería nocivo sobre la empresa.

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

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

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

2.2.3 Las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son organizaciones de dimensiones menores pero que realizan las mismas actividades en los diferentes sectores empresariales de las

grandes empresas. Para poder determinar un concepto acerca de las MYPES, se cita el concepto de Lizarazo (2009), para este autor la micro empresa es “la unidad productiva más pequeña de la estructura empresarial, en términos de la escala de activos fijos, ventas y número de empleados, que realiza actividades de producción, comercio y servicio en áreas rurales o urbanas” (p. 15).

También se cita el concepto emitido por la Superintendencia de Administración Tributaria –SUNAT (s.f.). “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” (p. 1). También existen otros conceptos acerca de la MYPE y están en función del contexto donde se desarrollen y también de la perspectiva del autor.

2.2.3.1 Características de las MYPES

De acuerdo a Lizarazo (2009), las micro empresas pueden agruparse en tres grandes segmentos:

Micro empresas de subsistencia. Son aquellas organizaciones que trabajan en lugares reducidos, en el mismo domicilio o de forma ambulante, producen en pequeñas cantidades solo para subsistir, están limitadas en su capital de trabajo, sus ventas son en pequeños volúmenes, no tienen capacidad para almacenamiento y por lo general trabajan de forma informal.

Microempresas de acumulación simple. Son unidades que trabajan en lugares fijos, cuentan con maquinaria de tecnología simple, producen en pocas cantidades, generan

trabajo para dos o tres personas que por lo general son sus propias familias, cuentan con un pequeño capital de trabajo y su acceso al sistema financiera es limitado.

Microempresa de acumulación ampliada. Son empresas de producción elevada, lo suficiente para poder almacenar parte de ella, entrar en otros mercados y permitir el crecimiento de la MYPE. Este tipo de empresas son formalizadas y tienen trabajadores con mano de obra especializada.

2.2.3.2. Importancia de las MYPES

Las MYPES son importantes por diversos motivos, a continuación se mencionarán cuatro motivos acerca de la importancia de las MYPES.

Son fuente de trabajo para muchos peruanos. De acuerdo al Ministerio de la Producción, estas organizaciones generan el 80% de los trabajos a nivel nacional.

Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos. De acuerdo al Ministerio de la Producción, generan el 45% del producto bruto interno.

Incentivan el espíritu emprendedor. Quienes aún no saben acerca de la aventura del emprendimiento, la existencia de las MYPES constituyen en fuente de inspiración para el inicio de otros emprendimientos.

Contribuyen al pago de impuestos. Siendo una cantidad muy numerosa, la cantidad de ellas generan un beneficio para todos los peruanos por el pago de impuestos en los diferentes regímenes tributarios donde declaran sus impuestos.

Representan la gran parte del sector empresarial. De acuerdo al Ministerio de Producción las MYPES representan el 97.9% de la totalidad de las empresas en el Perú.

2.2.3.3 Clasificación de las MYPES

Las MYPES pueden clasificarse de diferente manera de acuerdo al contexto y al autor, aquí se considerará la clasificación realizada por la Ley 30056, que clasifica de acuerdo al criterio de ventas de la siguiente forma:

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias.

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

2.2.4 Las boticas en el sector comercio

En el Perú existen una gran cantidad de boticas y el sector farmacéutico donde incorpora, farmacias, empresas de comercialización, proveedores, laboratorios y empresas relacionadas, contribuyen en gran parte a este sector. Para Perú Retails (2017), “genera un valor anual en el PBI peruano de S/ 918 millones de nuevos soles” (párr. 1). Esta industria crece anualmente alrededor del 5% y para 2016 el incremento de las ventas fueron de 11.4% anual.

En el Perú, a 2019 el mercado farmacéutico ha sido invadido por muchas empresas que conforman las cadenas más conocidas en el Perú y el mercado latinoamericano. “Entre las principales empresas con mayor nivel de venta destacan Eckerd Perú (Inkafarma), Cetco (Belcorp), Mifarma, Productos Avon y Farmacias Peruanas (Fasa), que acumulan el 83.8% del total facturado” (Perú Retails, 2017, párr. 6).

Del mismo modo, se ha identificado cuatro empresas de producción de medicamentos, ellas absorben el 60% de la producción nacional y sus ventas marcan por los S/ 1,121 millones.

La aparición de nuevas boticas y farmacias se incrementa cada mes, ello porque se ha identificado que este sector es muy lucrativo debido a la gran demanda que tienen en el mercado peruano.

2.2.4.1 Clasificación

En este sector se pueden identificar dos tipos de empresa que se puede considerar que son similares, se tiene las boticas y las farmacias, las cuales se definirán en breve:

Botica. “La botica es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce la función comunitaria o proporciona servicio sanitario a un paciente ofreciéndole asesoría oportuna y dispensándole medicamentos, etc., fruto de esta asesoría o por receta del médico y otros productos como productos de cosmética, alimentos especiales, productos de higiene personal, ortopedia” (Negociación MP, 2014, párr. 1).

Farmacia. “Son aquellos establecimientos de propiedad de un profesional químico farmacéutico, quien es responsable de su funcionamiento. Este profesional tiene autonomía en la administración, atención, dispensación y consejería al paciente o usuario” (DePerú.com. párr. 6).

No obstante ambas son parecidas, tienen ciertas diferencias que se han expuesto líneas arriba. Sin embargo, en ambas venden el producto principal que los cliente requieren que son los medicamentos.

2.2.4.2 Proceso de venta en las boticas

El proceso de venta que se ejecuta en una botica es el mismo que se genera en cualquier organización, por lo que se tendrán en cuenta puntos generales de la venta:

Identificar los Clientes: este paso es para identificar los tipos de clientes y sus necesidades de compra.

Catalogar los clientes: aquí se determina la tipo de cliente por diferentes tipos de clasificación, pero una de las más importantes es por el tipo de medicamento que compra.

El Mensaje: es importante el mensaje que le diga al cliente porque depende de ello para que éste regrese. El mensaje está constituido por la respuesta que le de cuando el cliente consulta y el tipo de medicamento que recomiende.

Despertar Interés: Se refiere al tipo de mensaje que emite y que es recepcionado por el cliente, este mensaje debe ser asertivo y una vez que consiga el interés del cliente debe seguir estimulándolo para que compre y regrese en otra ocasión.

Escuchar a su cliente: consiste en ser receptivo a los mensajes o peticiones del cliente con respecto al tipo de medicamento que requiere.

Cierre de Venta: este paso consiste cuando el cliente llega a adquirir el producto.

2.3. Marco conceptual

MYPE. La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (SUNAT, 2017).

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

Beneficios obtenidos de la gestión de la calidad. Es el conjunto de mejoras que obtiene la empresa de la aplicación de los principios de la gestión de calidad.

Proceso. “Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Universidad de Jaén, s.f., p. 1).

Botica. “La botica es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce la función comunitaria o proporciona servicio sanitario a un paciente ofreciéndole asesoría oportuna y dispensándole medicamentos, etc., fruto de esta asesoría o por receta del médico y otros productos como productos de cosmética, alimentos especiales, productos de higiene personal, ortopedia” (Negociación MP, 2014, párr. 1).

Farmacia. “Son aquellos establecimientos de propiedad de un profesional químico farmacéutico, quien es responsable de su funcionamiento. Este profesional tiene autonomía en la administración, atención, dispensación y consejería al paciente o usuario” (De Perú.com. párr. 6).

UIT. Según el Código Tributario, la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es un valor de referencia que puede ser utilizado en las normas tributarias, entre otros.

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

Gestión de relaciones. “Una organización y sus proveedores desarrollan una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor” (Escuela Europea de Excelencia, 2018, párr. 15).

Toma de decisiones basadas en evidencias. “Gracias a la medición de la eficacia del sistema, es posible encontrar fallas, o lo que no está dando resultado. La toma de decisiones basadas en evidencias, debe ser una cultura en la organización” (Escuela Europea de Excelencia, 2018, párr. 13).

III. HIPÓTESIS

"La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7-13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2017"

Identificación de las variables

De la hipótesis general

Variable independiente : Gestión de Calidad

Variable dependiente : Beneficios

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

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

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

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

4.1.2. El tipo de investigación

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

4.1.3. El nivel de la investigación

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

4.2. Población y muestra

Población / Universo

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

Muestra

Está conformada por una porción representativa de la población, en este caso también son las 10 boticas de la Av. Canto Grande, San Juan de Lurigancho Lima, departamento lima, periodo 2017. De acuerdo a Malhotra (2004), “el tamaño de la muestra se refiere al número de elementos que se incluirán en el estudio” (p. 318).

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	La calidad de servicio como “un juicio global o actitud, relativa a la superioridad del servicio” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990)	Elementos tangibles	Conjunto de elementos observables, conformado por el conjunto de equipos, muebles e infraestructura que tiene la organización para satisfacer las necesidades del cliente.	Número de empresas que cuenta con infraestructura adecuada	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Fiabilidad	Es la percepción del cliente con respecto a la organización.	Nº de empresas con empresas fiables	
		Capacidad de respuesta	Se trata de la rapidez que la empresa pueda responder a las necesidades de los clientes.	Nº empresas con capacidad de respuesta	
		Profesionalidad	Se refiere a la capacidad o forma como la empresa ejecuta el servicio.	Nº de empresas con atención profesional	
		Cortesía	Se refiere a la manera amable expresada en el saludo, la sonrisa y otras formas de expresión de los empleados a la hora de efectuar el servicio.	Nº de empresas con atención cortés	
		Credibilidad	Es la característica que poseen las empresas que han demostrado a través del tiempo garantía de su servicio.	.Nº de empresas con credibilidad en el servicio	
		Seguridad	Es el conjunto de elementos que el cliente percibe para creer que un servicio o producto es de calidad.	Nº de empresas con servicio seguro	
		Accesibilidad	Se trata del grado de facilidad que tiene el cliente para acceder a los productos o servicios de la empresa.	Nº de empresas con accesibilidad en el servicio	
		Comunicación eficiente	Se trata de la manera como la empresa comunica a los clientes su servicio o su producto.	Nº de empresas que tienen comunicación eficiente	
		Conocimiento de las necesidades del cliente	Se trata del grado de conocimiento de las empresas con respecto a sus clientes.	Nº de empresas que conocen las necesidades de sus clientes	

Elaboración propia

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

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Beneficios de las MYPES	Los beneficios de una gestión de calidad consiste en “obtener los objetivos deseados, añadir valor a sus productos y servicios viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencien en su sector” (Montes, 2012, p. 1).	Reducción de desperdicio	Las empresas mejoran sus procesos reduciendo el desperdicio	N° de empresas que perciben que reducirán el desperdicio	Técnica: Encuesta
		Mejora de control de procesos	Conjunto de empresas que mejoran el control de calidad mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	N° de empresas que perciben que mejorarán el control de procesos	
		Aumento de la cuota de mercado	Conjunto de empresas que aumentan la cuota de mercado mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	N° de empresas que perciben que aumentarán la cuota de mercado	
		Menores costos	Conjunto de empresas que obtienen mejores costos mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	N° de empresas que perciben que obtendrán menores costos	Instrumento: Cuestionario
		Satisfacción de expectativas del cliente	Conjunto de empresas que logran satisfacer las expectativas del cliente mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	N° de empresas que perciben que satisfarán las expectativas del cliente	
		Moral elevada	Conjunto de empresas que mejoran la moral de los empleados mediante aplicación de principios de gestión de calidad.	N° de empresas que perciben que mejorarán la moral del empleado	

Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

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

Instrumento

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

4.5. Plan de análisis

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

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

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 3. *Matriz de consistencia.*

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

4.7. Principios éticos

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

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

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

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

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

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

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

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Sobre la gestión de calidad de las MYPES

Tabla 1

Cuenta con infraestructura adecuada

MYPES	fi	%
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
TOTAL	10	100.00%

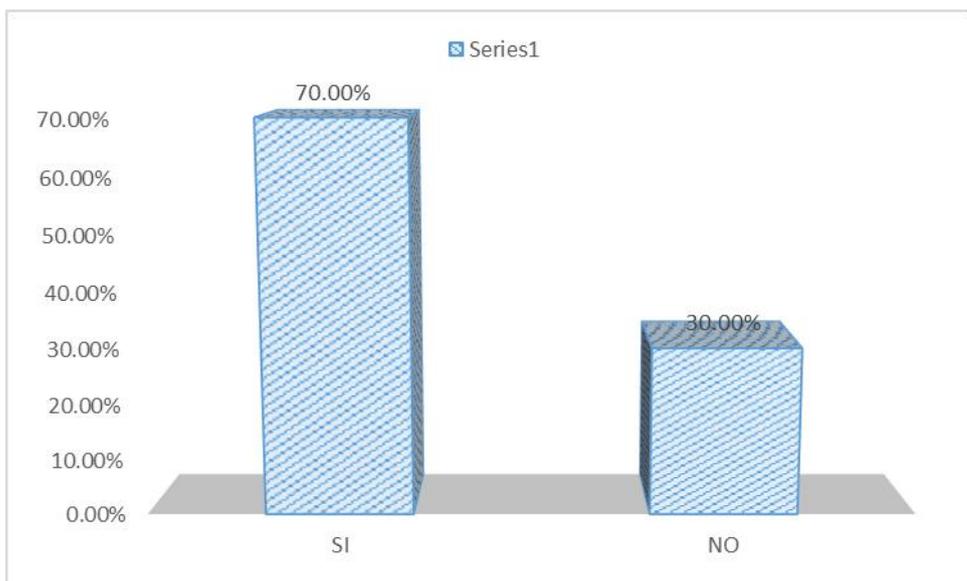


Figura 1. Cuenta con infraestructura adecuada

Interpretación: El 70% de las boticas de la Av. Canto Grande cuenta con infraestructura adecuada para atender a sus clientes y el 30.00% no cuenta con infraestructura adecuada.

Tabla 2

Servicio fiable

MYPES	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

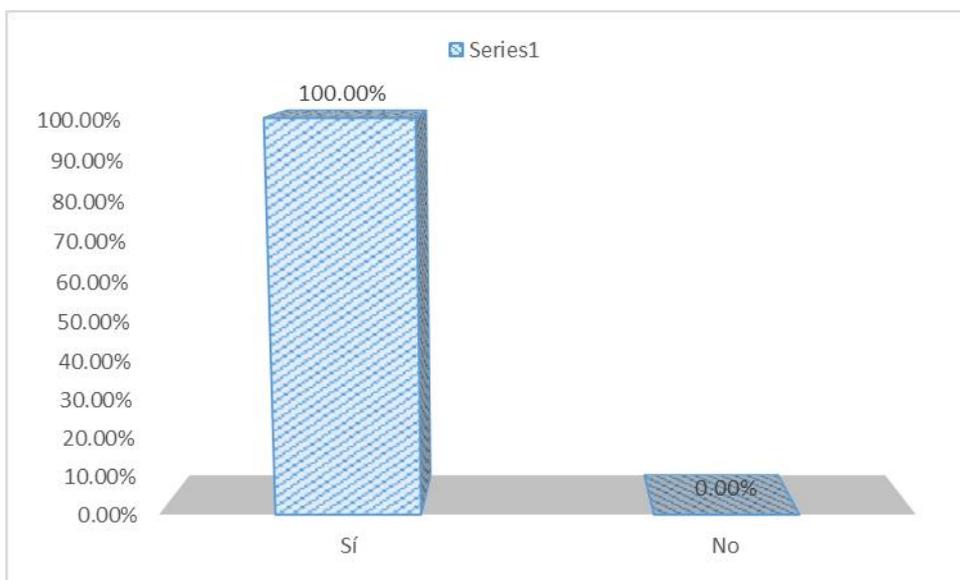


Figura 2. Servicio fiable

Interpretación: El 100% de las boticas considera que tiene un servicio confiable que brindar a sus clientes.

Tabla 3

Capacidad de respuesta

MYPES	fi	%
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
TOTAL	10	100.00%

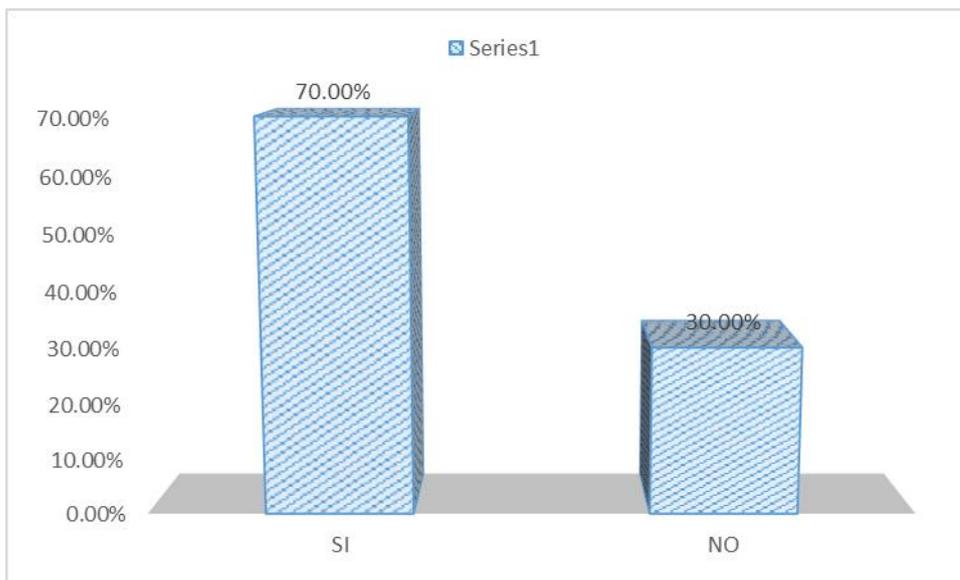


Figura 3. Capacidad de respuesta

Interpretación: El 100% de las boticas tienen atención profesional en sus establecimientos.

Tabla 4

Atención profesional

MYPES	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

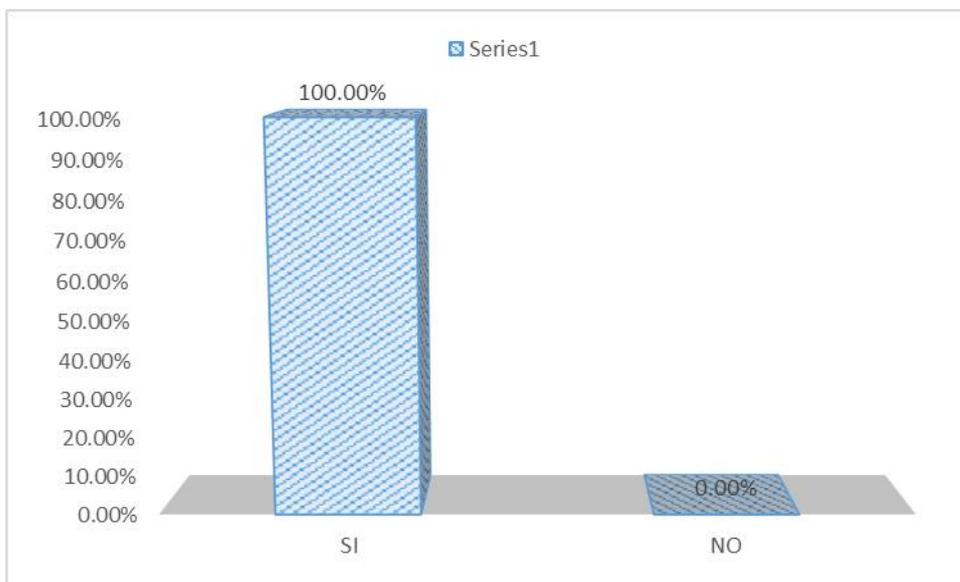


Figura 4. Atención profesional

Interpretación: El 100% de las boticas tienen atención profesional en sus establecimientos

Tabla 5

Atención con cortesía

MYPE	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

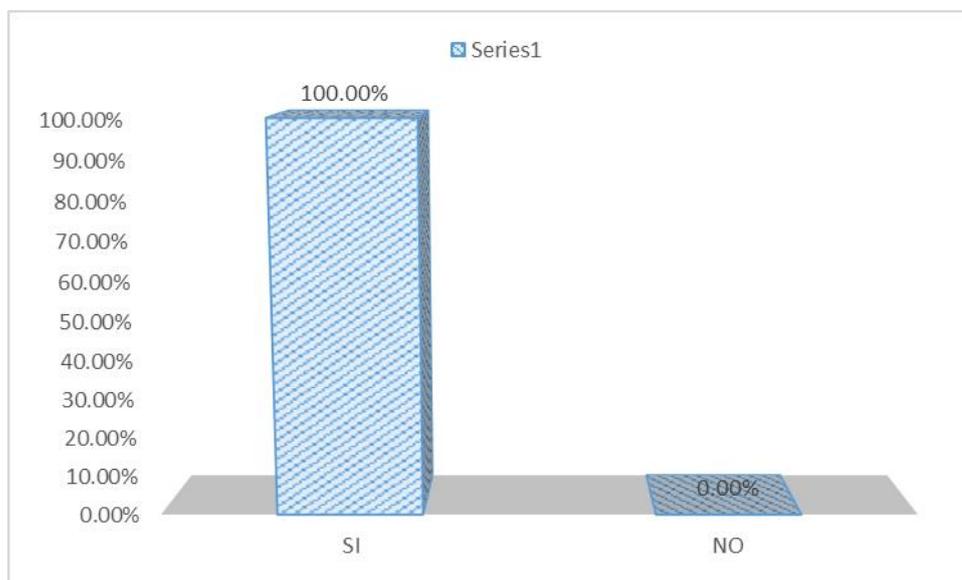


Figura 5. Atención con cortesía

Interpretación: El 100.00% de las boticas manifiesta que atiende con cortesía a sus clientes.

Tabla 6

Credibilidad en el servicio

MYPE	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

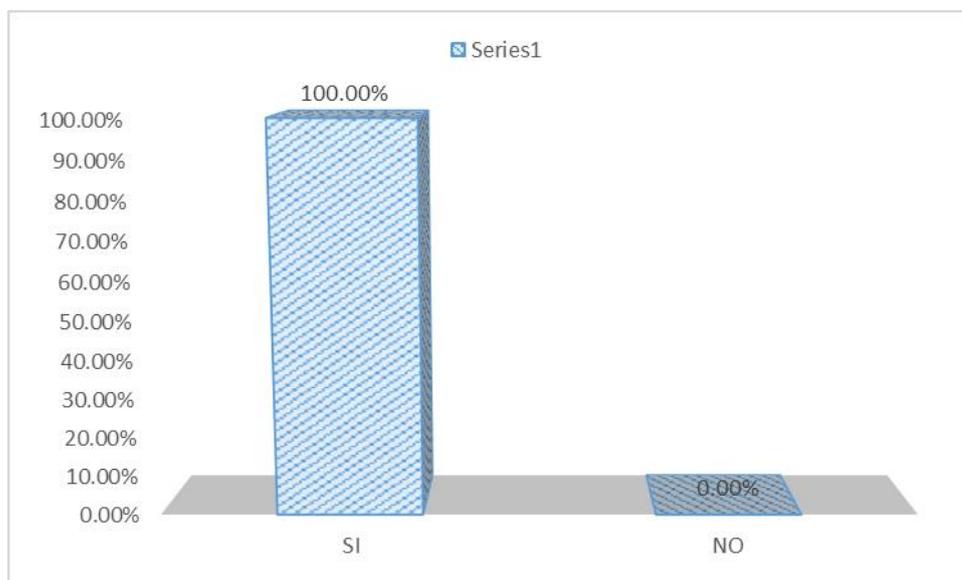


Figura 6. Credibilidad en el servicio

Interpretación: El 100% de las boticas considera que sus servicios y sus productos gozan de credibilidad ante sus clientes

Tabla 7

Seguridad en el establecimiento

MYPE	fi	%
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
TOTAL	10	100.00%

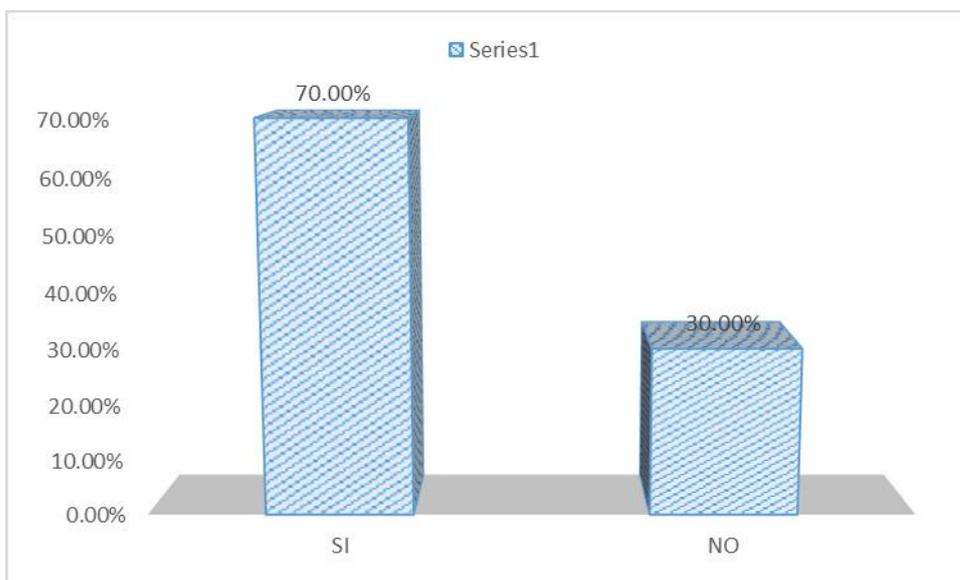


Figura 7. Seguridad en el establecimiento

Interpretación: El 70.00% de las boticas considera que su establecimiento es seguro para la atención al cliente y el 30.00% considera que no es seguro.

Tabla 8

Accesibilidad al servicio

MYPE	fi	%
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
TOTAL	10	100.00%

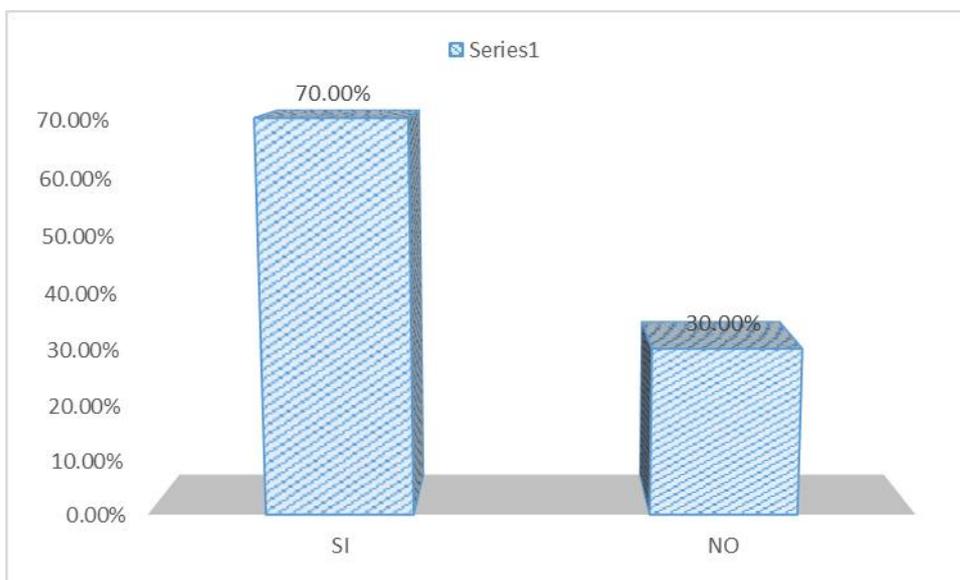


Figura 8. Accesibilidad al servicio

Interpretación: El 70.00% de las boticas considera que su servicio y su establecimiento es accesible a los clientes que lo requieren y el 30% considera que no es accesible.

Tabla 9

Comunicación eficiente

MYPE	fi	%
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
TOTAL	10	100.00%

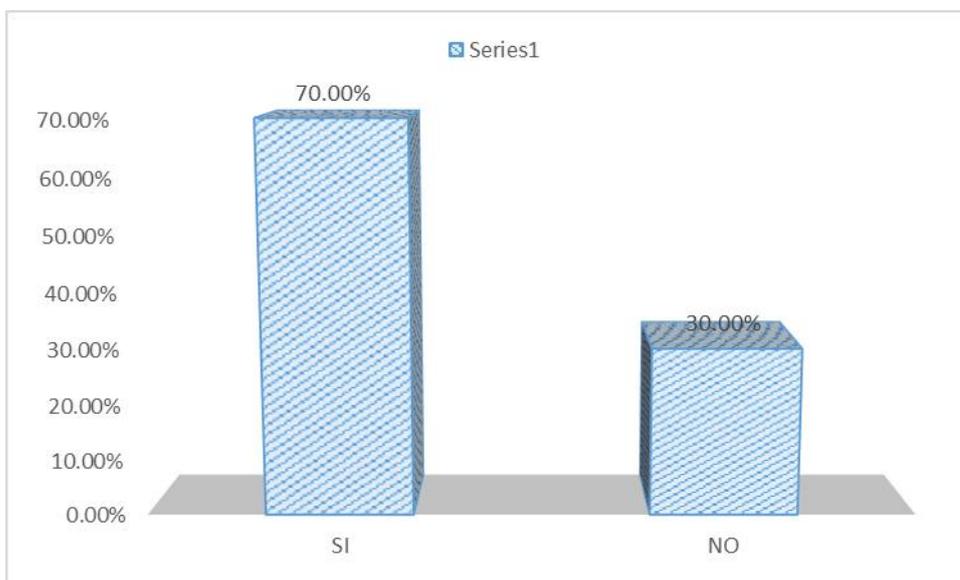


Figura 9. Comunicación eficiente

Interpretación: El 70% de las boticas considera que la comunicación que tiene a sus trabajadores y clientes es eficiente y el 30% no lo considera así.

Tabla 10

Conocimiento de las necesidades del cliente

MYPE	fi	%
SI	5	50.00%
NO	5	50.00%
TOTAL	10	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a Microempresarios que participan en la investigación, 2019.

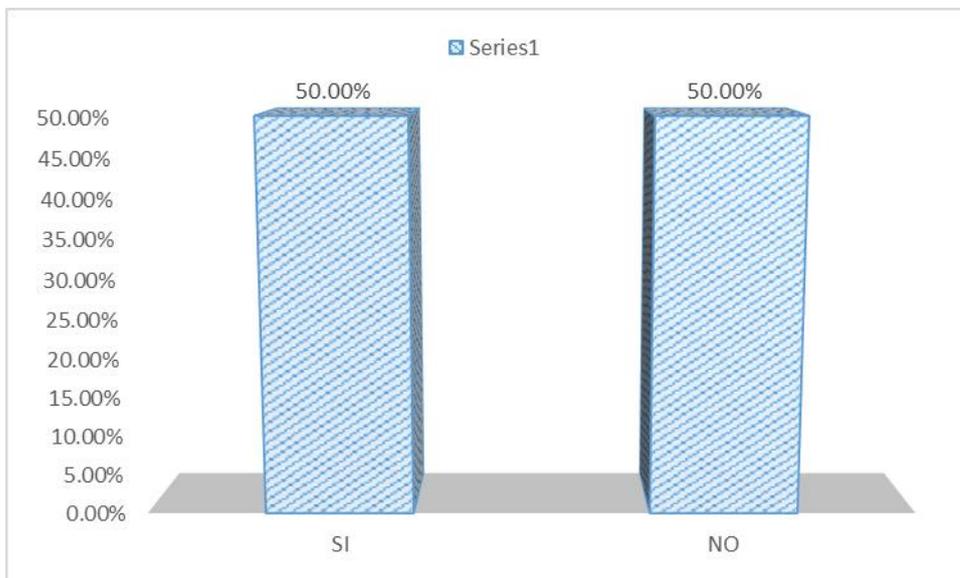


Figura 10. Conocimiento de las necesidades del cliente

Interpretación: El 50% de las boticas considera que conoce las necesidades de sus clientes y el otro 50% no las conoce.

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

Tabla 11

Empresas que reducirán el desperdicio

MYPES	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

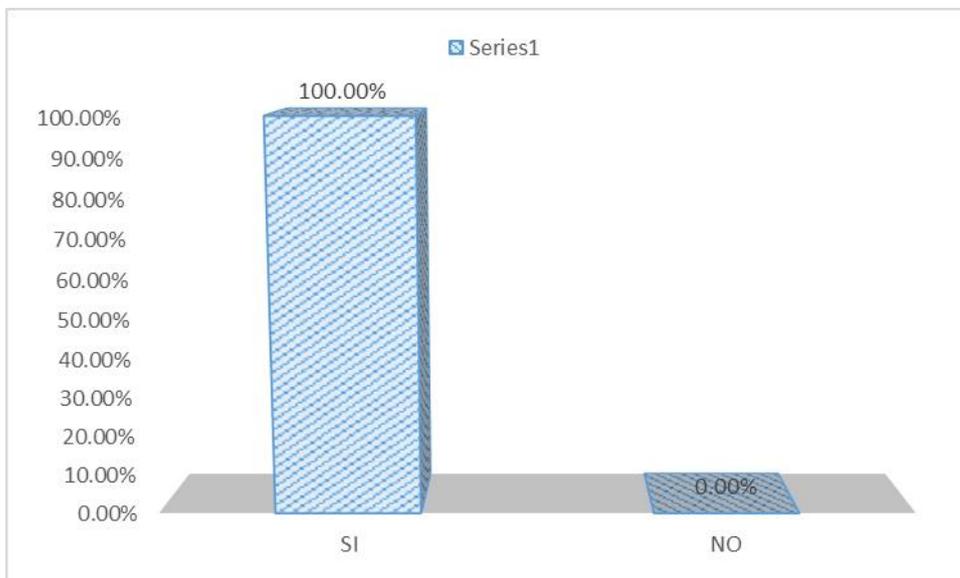


Figura 11. Empresas que reducirán el desperdicio

Interpretación: El 100% de las boticas perciben que reducirán los desperdicios con la aplicación de los principios de gestión de calidad.

Tabla 12

Mejora de los procesos

MYPE	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

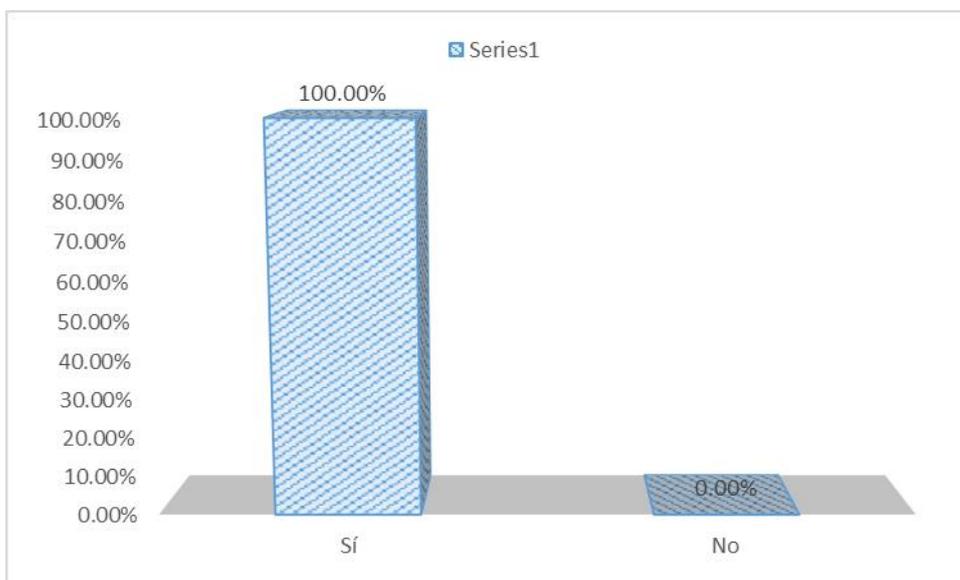


Figura 12. Mejora de los procesos

Interpretación.El 100% de las boticas perciben que podrán mejorarán sus procesos con la aplicación de los principios de gestión de calidad.

Tabla 13

Aumento de la cuota de mercado

MYPE	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

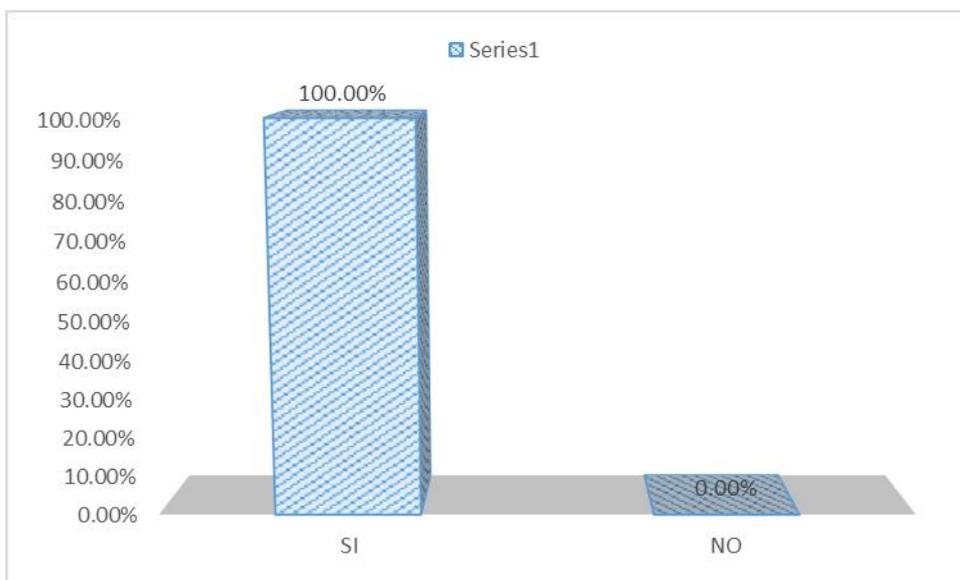


Figura 13. Aumento de la cuota de mercado

Interpretación: El 100% de las boticas perciben que mejorarán su cuota de mercado como efecto de la aplicación de los principios de la gestión de calidad.

Tabla 14

Genera costos más bajos

MYPE	fi	%
SI	5	50.00%
NO	5	50.00%
TOTAL	10	100.00%

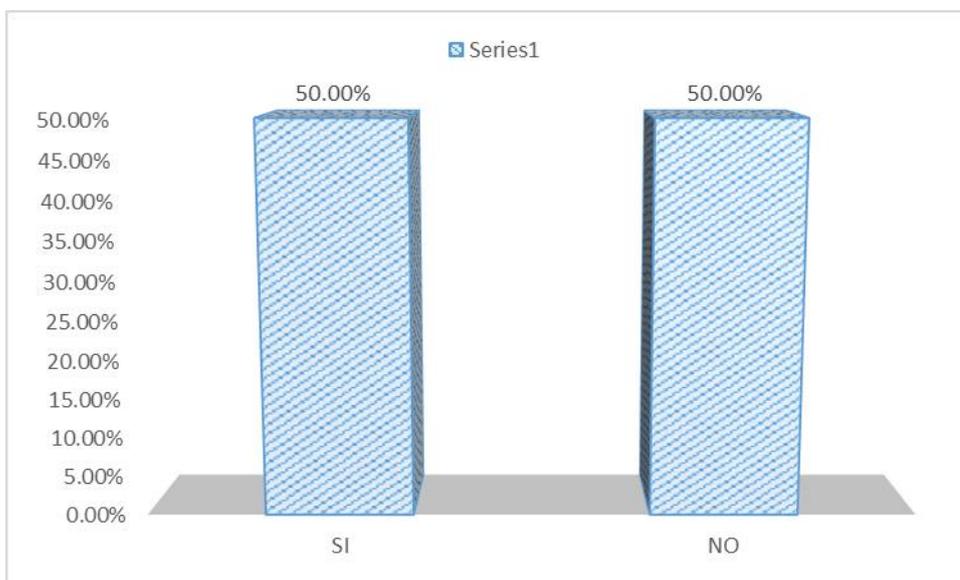


Figura 14. Genera costos más bajos

Interpretación.El 50% de las boticas percibe que reducirán los costos de sus procesos como beneficio de la aplicación de los principios de la gestión de calidad y el 50% percibe que no obtendrá ningún beneficio.

Tabla 15

Satisface las expectativas de los clientes

MYPE	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

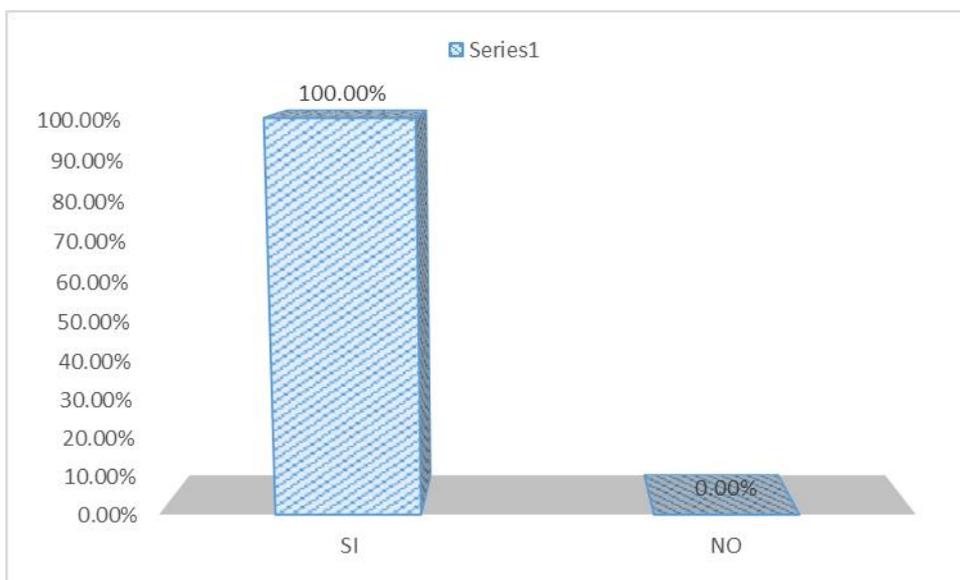


Figura 15. Satisface las expectativas de los clientes

Interpretación: El 100.00% de las boticas percibe que satisfarán las expectativas de los clientes como beneficio de la aplicación de los principios de la gestión de calidad.

Tabla 16

Eleva la moral de los trabajadores

MYPE	fi	%
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	10	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a Microempresarios que participan en la investigación, 2019.

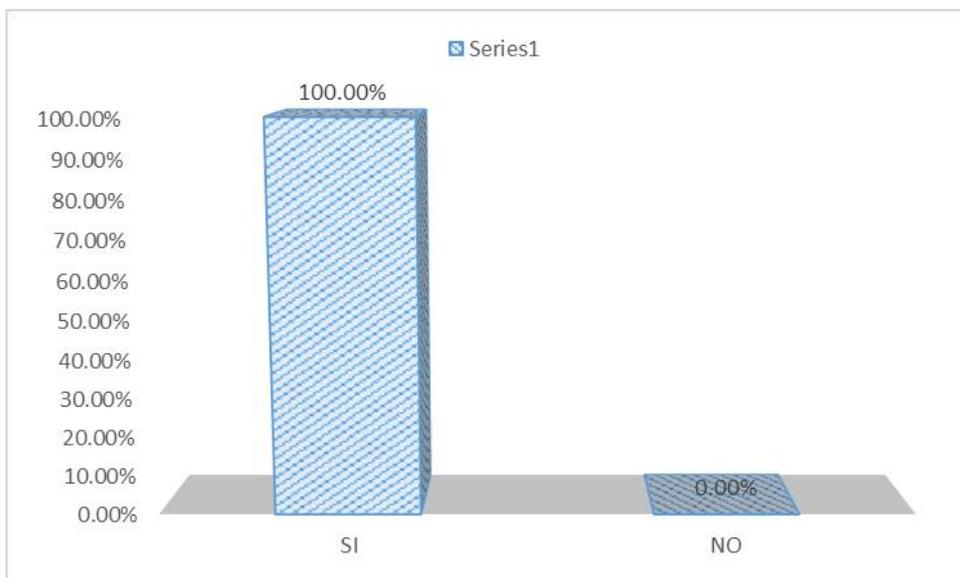


Figura 16. Eleva la moral de los trabajadores

Interpretación: El 100.00% de las boticas percibe que mejorará la moral de sus trabajadores como beneficio de la aplicación de los principios de la gestión de calidad.

Contrastación de hipótesis

La prueba de hipótesis se realizó aplicando la prueba estadística de Rho de Spearman, para ello es necesario citar la tabla del coeficiente de correlación que se presenta a continuación:

Tabla 16

Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente. Bisquerra (2009)

Hipótesis general

Ho No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7-13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016.

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

Tabla 18.

Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES

		Gestión de		
		calidad	Beneficios de las MYPES	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,759*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	10	10
	Beneficios de las MYPES	Coeficiente de correlación	,759*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	10	10

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

Fuente: Software SPSS25

Interpretación

Se aplicó la prueba de Rho de Spearman para obtener la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPES, se obtuvo el valor de $p = 0.011$, éste es menor que $\alpha = 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7-13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. Así también, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0.759, cuyo valor de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman según Bisquerra (Tanla 17), es una correlación es alta.

5.2. Análisis de los resultados

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

El 70% de las boticas cuentan con una buena infraestructura. Este es un requisito singular que deben tener las boticas, pues deben cumplir con ciertos parámetros que les exigen la Digemid y Defensa Civil, en el caso del primero es que ciertos medicamentos deben estar bien protegidos de elementos patógenos que se encuentran en el medio ambiente y en el caso del segundo deben cumplir con medidas y espacios de seguridad. Al respecto Mongrut (2017), registra en su tesis de investigación que 46.15% cuenta con estructura adecuada y 100% cuenta con herramientas y equipos para una buena atención al cliente en las boticas de la Av. Gran Chimú en San Juan de Lurigancho.

El 100% de las boticas afirma que tiene un servicio confiable, esta afirmación se sustenta en que los productos que venden son de marca, de calidad y no son adulterados ni pasados de fecha. Lo mismo pasa en establecimientos relacionados a la salud de las personas, este es el caso de la investigación realizada por Arrascue y Segura (2016), quien luego de aplicar la encuesta los clientes registraron que el 100% confía en los diagnósticos que da la clínica.

El 70% de las boticas considera que su capacidad de respuesta en la atención al cliente no solamente es esmerada sino también es rápida y están prestos a resolver las necesidades del cliente. Muchas de los negocios que trabajan de cara al cliente implementan mayor cantidad de ventanillas en el caso de los bancos y cajas registradoras en el caso de los supermercados o también las grandes cadenas de farmacias y boticas con la intención de que su capacidad de respuesta al cliente

sea rápida. Arrascue y Segura (2016), registra en su investigación que el 78% de los clientes manifiesta que es atendido de forma inmediata. Al respecto Díaz (2013), también registra que

El 100% de las MYPES afirma que la atención que realiza en sus establecimientos es profesional, esto se debe a que la digemid les exige que en este tipo de establecimientos regente o esté a cargo de un químico farmacéutico, de lo contrario el establecimiento no podría funcionar. Arrascue y Segura (2016), afirma también que el establecimiento de su estudio cuenta con profesionales preparados y en ese mismo sentido es la respuesta que obtuvo de sus pacientes al responder que el 100% manifiesta que el personal de la clínica se encuentra capacitado para brindar un servicio adecuado. Así también Camargo (2015), registró en su investigación que 28% de boticas no cuenta con buenas prácticas de dispensación, debido a que no cuentan con un químico farmacéutico permanente y el 72% de las boticas sí cuenta con buenas prácticas de dispensación.

El 100% de las boticas afirma que la atención brindada a sus clientes es de un trato cortés. Debido a la gran competencia existente en la zona y además que todas las empresas de este rubro tienen los productos que requiere el cliente, estas empresas deben esmerarse en dar una buena atención para que sus clientes regresen y no vayan a otros establecimientos. López (2014), registra en su investigación que el 50% de los clientes califican a las farmacias de su entorno como muy bueno el servicio que dan.

El 100% de las boticas, perciben que gozan de credibilidad por parte de sus clientes. Esta afirmación lo hacen porque manifestaron que sus clientes siempre

regresan a comprar otras medicinas, eso les hace pensar que su negocio cuenta con credibilidad, aspecto que se gana durante la experiencia y los años de buena atención. Al respecto Díaz y Lloclla (2019), también coinciden en que las boticas del estudio gozan de la credibilidad de sus clientes, aspecto que les ha permitido mantenerse sostenibles en el tiempo.

El 70% piensa que su local es seguro, en una época en que la inseguridad reina en todos los lugares de Lima y sobre todo en distritos como San Juan de Lurigancho, no se podría afirmar con cabalidad que los establecimientos son seguros. Sin embargo, la seguridad en este tema también se refiere a los espacios que Defensa Civil exige como lugares seguros en casos como movimientos telúricos o incendios, a ello es necesario agregar los implementos de seguridad como extintores y otros que hacen del establecimientos seguro para sus trabajadores, dueños y clientes. Al respecto Díaz y Lloclla (2019), afirman que el 85% que la seguridad y confianza es adecuada en la zona donde labora la botica.

El 70% de las empresas de este rubro consideran que sus establecimientos son accesibles. Es necesario aclarar que este término “accesible” puede tener varias connotaciones, la primera es sí sus productos son accesibles desde el punto de vista de los precios. En esta parte de Lima, los precios sí deben ser accesibles por estar conformado por una población de clase media y baja y que cuenta con recursos limitados. La segunda acepción es la disponibilidad de los productos para atender a los clientes. Al respecto López (2014), registra en su investigación que 74% de los clientes encontró el producto que buscaba. La tercera acepción se trata de accesibilidad al establecimiento o la ubicación de este para que fuera encontrada

por los clientes. En este sentido las boticas de este estudio en esta dimensión de la accesibilidad si son ubicables fácilmente por estar en una avenida principal.

En cuanto a la comunicación existente entre trabajadores y clientes, el 70% de las boticas afirman que tienen una buena comunicación, esto se debe a que la comunicación entre jefe y trabajador es estrecha porque la cantidad de personal que emplea este tipo de negocios es pequeña y en lo que se refiere a los clientes el tipo de comunicación es en cuanto a promociones u ofertas de medicamentos o atenciones en campañas que puedan programar. Un resultado parecido reporta Díaz y Lloclla (2019), quienes manifiestan que el 80% agrega que la comunicación entre los trabajadores y jefes es fluida, es decir la información se transmite sin dificultad.

El 50% de las boticas considera que conoce las necesidades del cliente. En este tipo de rubro de negocio se refiere que las boticas y otros establecimientos relacionados a la salud del paciente, deben tener claro que tipo de enfermedades son las más frecuentes y según ello estar preparados en la venta de productos que combatan esas enfermedades frecuentes. López (2014), registra en su investigación que 74% de los clientes encontró el producto que buscaba, esto confirma que las boticas están pendientes que es lo que mayormente buscan los clientes en función de las dolencias más frecuentes.

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

El 100% de las MYPES considera que con la aplicación de los principios de gestión de calidad, reducirán los desperdicios. Aquí es importante aclarar que siendo las boticas empresas de servicio y que no producen nada que pueda implicar desperdicios, ello se refiere a la reducción de tiempos muertos en los procesos, por

ejemplo en la atención al cliente el cual es un proceso muy requerido en este tipo de negocio, al reducir errores o pasos donde se forman cuellos de botellas en la atención, se reducen desperdicios. Del mismo modo Huamaní y Armaulía (2017), afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la droguería en estudio permitirá evitar las devoluciones, así también el deterioro de las medicinas, consecuentemente desde el punto de vista del servicio se evitará los desperdicios.

El 100% de las boticas percibe que sus actividades serán eficientes como efecto de la gestión de calidad, es decir sus procesos mejorarán con dichos principios. Cuando los procesos se estandarizan y se erradica los errores o vicios en el trayecto, las actividades de los procesos se hacen más rápido y por ende más eficientes. Arrascue y Segura (2016), en su investigación registra que las actividades de sus procesos son eficientes, ello se demuestra en la atención y los clientes manifiestan que 78% es atendido de forma inmediata.

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

En ese mismo contexto, otro de los beneficios que se obtienen de la aplicación de los principios de gestión de calidad es la reducción de costos en los

procesos, debido a que las actividades se hacen eficientes y los procesos se mejoran continuamente. Sin embargo, en el resultado obtenido en la investigación sólo el 50% considera que reducirán sus costos con la gestión de calidad, ello se debe a que piensan que la implementación de este sistema es un gasto y no una inversión que se va a revertir en el mediano y largo plazo. Así también Huamaní y Armaulía (2017), afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la droguería en estudio permitirá que los costos de la organización disminuyan considerablemente porque a través se eliminarán procesos innecesarios e insumos y devoluciones.

La satisfacción de las expectativas de los clientes es un efecto anhelado por los clientes, porque han entendido que si consiguen ellos, los clientes se mantendrán leales a su empresa. Es por ello que el 100% de las boticas afirma que la satisfacción de los clientes será un efecto de la aplicación de la gestión de calidad en sus boticas. Del mismo modo Huamaní y Armaulía (2017), afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la droguería en estudio mejorará la calidad del servicio obteniendo con ello la satisfacción del cliente.

La motivación de los trabajadores se verá afectada por la aplicación de la gestión de calidad y de ello las boticas de esta investigación lo consideran así, debido que al aplicar los principios de gestión de calidad, implica también la mejora en todos los sentidos incluyendo los trabajadores en el 100%. Del mismo modo Huamaní y Armaulía (2017), afirma que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la droguería en estudio permitirá que el personal se sentirá más motivado porque su participación será más activa y finalmente satisfará las expectativas del cliente.

VI. CONCLUSIONES

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

La mayoría de las boticas cuentan con infraestructura adecuada y cuenta con capacidad de respuesta para sus clientes.

La totalidad de las boticas cuenta un servicio fiable, una atención profesional, atiende cortésmente y goza de la credibilidad en el servicio por parte de sus clientes.

La mayoría de las boticas cuenta con establecimientos seguros, su servicio es accesible, tiene una comunicación eficiente y conoce las necesidades de sus clientes.

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

La totalidad de las boticas perciben que reducirán los desperdicios en sus negocios, mejorarán sus procesos y aumentarán la cuota de mercado como beneficio de la aplicación de los principios de gestión de calidad.

La mayoría de las boticas considera que sus costos se verán disminuidos con la aplicación de los principios de gestión de calidad.

La totalidad de las boticas percibe que con la gestión de calidad satisfará las expectativas de sus clientes y elevará la moral de sus trabajadores.

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

Se concluye que existe influencia de la variable gestión de calidad en los beneficios de las MYPES, ello debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman = 0,759 valor que indica una relación significativa entre ambas variables y de acuerdo a la Tabla 17 es correlación alta. También se pudo observar un valor de $p = 0,0101$ lo cual indica que es menor a $\alpha = 0,05$; aspecto que nos permite determinar dicha influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Las boticas deben aplicar los principios de gestión de calidad y adoptar la filosofía de mejora continua.
2. Las boticas deben cumplir con los requerimientos de DIGESA y Defensa civil para tener productos confiables y establecimientos seguros.
3. Las boticas, deben identificar aspectos de mejora en sus procesos y revisar sus costos para identificar vicios o errores que se deben erradicar.
4. Se debe obtener el compromiso de los trabajadores y directivos en la aplicación de los principios de la gestión de calidad.

Referencias

- Aliaga Garrido, J. (2017). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú. Recuperada de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4947/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALIAGA_GARRIDO_JESUS_EULER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ancasi Flores, R. y Romero Mendoza, C. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Norvert Wiener. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1769/TITULO%20-%20Romero%20Mendoza%2C%20%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Berríos, M. (2015), 6 mil 820 boticas y farmacias serían multadas o clausuradas. *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/858713-6-mil-820-boticas-y-farmacias-serian-multadas-o-clausuradas>
- Borja, S. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes la rebaja*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Internacional del Ecuador. Disponible en <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>

Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Pearson Prentice Hall. España.

Carrasquillo, L. (2011, 26 de junio). Definamos... qué es una micro empresa. Consultcom. Disponible en <http://incubadorademiempresas.com/lucy/blog/definamos-que-es-una-microempresa>

Conexionesan (2018). Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Consultora Bussines School IOE (2018). Importancia de la Gestión de la Calidad en la Empresa. Recuperado de <https://www.grupoioe.es/importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-la-empresa/>

Cortes, J. (2017). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. ICB Editores. Málaga, España. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8490219761>

Chinguel, G. (2016). *Caracterización del modelo de gestión y procesos en MYPEs del rubro de venta de ropa del mercado modelo en el distrito de Chiclayo, 2016*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045050>

Cuasante, F. (2015). *La eficiencia en las micropymes. Propuesta de un modelo de gestión aplicable a Micropymes*. Tesis doctoral (En línea). Universidad de

- Burgos. España. Disponible en http://riubu.ubu.es/bitstream/10259/4644/1/Cuasante_P%C3%A9rez.pdf
- Cruz, E.; Mejía, J. y León, J. (2017). *Calidad en las Empresas del Sector de Prendas de vestir para niños y bebés en el emporio comercial de Gamarra – La Victoria – Lima – 2014*. Tesis de Maestría (En línea). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9579/CRUZ_MEJIA_PRENDAS_GAMARRA.pdf?sequence=1
- DePerú.com (s.f.). Diferencia entre Farmacia y Botica. Recuperada de <https://www.deperu.com/abc/salud/6328/diferencia-entre-farmacia-y-botica>
- Díaz Narváez, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Ril Editores. Chile. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9562846857>
- Gómez Marcel, M. (2006). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Editorial Brujas. Córdoba, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9875910260>
- González, R. (2012). TQM – *Gestión de la calidad* (En línea). Disponible en <https://www.pdcahome.com/tqm/>
- Gonzales, F. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del distrito de Chimbote, 2013*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041226>

- Geo (2015, diciembre, 23). Las ocho dimensiones de la calidad de Garvin.
Disponibile en <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la->
- Gutiérrez, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
Disponibile en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/962/GESTION_DE_CALIDAD_GUTIERREZ_GOMEZ_YANINA_KAREN.pdf?sequence=4
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *El proyecto de investigación*. 2° Edición. Caracas
- Hurtado, Rubén; Rodríguez, Wilson; Fuentes, Héctor y Galleguillos, Carlos (2009). *Impacto de los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en las empresas*. *Revista de la Facultad de Ingeniería*. 23 (2009) 17-26.
Universidad de Atacama. www.ingenieria.uda.cl
- Huamaní Romerp, Y. y Armaulía Sánchez, M. (2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperada de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6190/Huamani_ry.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ingeniería y Consultoría IC (2018). Características del sistema de gestión de calidad.

Recuperado de <https://www.ingenieriayconsultoriaic.es/consultoria/caracter%C3%ADsticas-del-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/>

Juran, J.M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Madrid, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=848718944X>

Lizano, D. (2015). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad para el proceso de ventas de la empresa fabricaciones institucionales*

Lizano Torres. Tesis de Maestría (En línea). Pontificia Universidad Católica de Ecuador-Matriz. Ecuador. Disponible en <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10741/Tesis%20Final%20Total.pdf;sequence=1>

Lizarazo Beltrán, M. (2009). *Jóvenes emprendedores*. IICA. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books>

López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad*. Ideaspropias Editorial.

España. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496578259>

Malhotra, Naresh (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. Pearson

Educación Editorial. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702604915>

Mapcal S.A. (1996). *Gestión de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos. España.

Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782447>

Moro Agud, M. (2018). *Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001. Evolución de 8 años*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/46479/1/T39597.pdf>

Moran Siguenz, C. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 para la unidad de gestión de medicamentos y tecnologías médicas de Fosalud*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad de El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15308/1/Dise%C3%B1o%20de%20un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20basado%20en%20las%20normas%20ISO%209001-2015%20para%20la%20Unidad%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Medicamentos%20y%20Tecnolog%C3%ADas%20M%C3%A9dicas%20de%20FO%20SALUD.pdf>

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

Negociación MP (2014). ¿Qué es una botica?. Recuperada de <https://negociacion-mp.webnode.es/news/que-es-una-botica-/>

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

- Romero Rodríguez, L. (s.f.). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9685748918>
- Samuel (2018, febrero, 05). Estrategias para mejorar la competitividad de tu empresa. Consultado (2018, noviembre, 06). Disponible en <https://www.mygestion.com/blog/estrategias-para-mejorar-la-competitividad-de-tu-empresa>
- Soyentrepreneur (s.f.). Mejora la imagen de tu empresa. Consultado (2018, noviembre, 06). Disponible en <https://www.entrepreneur.com/article/263479>
- SUNAT (s.f.). Definición de la micro y pequeña empresa. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Tello, M. (2005). Los factores de competitividad en el Perú. CENTRUM. Lima Perú.
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad* (En línea). Ediciones Díaz de Santos. España. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479780134>
- ULADECH (2016). *Código de ética para la investigación*. Versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de las Micros y pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Micros y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro boticas, ubicado en la Av. Canto Grande cuadra 7 - 13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima, periodo 2016.

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

Encuestado (a):..... Fecha:/...../.....

Anexo 2. Encuesta.

Sobre la gestión de calidad

1. ¿Cuenta con una infraestructura adecuada para dar un buen servicio?
 - Sí ()
 - No ()
2. ¿Considera su servicio fiable?
 - Sí ()
 - No ()
3. ¿Considera que cuenta con capacidad de respuesta para atender a las necesidades de sus clientes?
 - Sí ()
 - No ()
4. ¿Cuenta con personal especializado en su establecimiento?
 - Sí ()
 - No ()
5. ¿Considera su atención hacia sus clientes es cortés?
 - Sí ()
 - No ()
6. ¿Considera que goza de la credibilidad en el servicio?
 - Sí ()
 - No ()
7. ¿Considera que su establecimiento es un lugar seguro para la atención a sus clientes?
 - Sí ()
 - No ()
8. ¿Considera que su establecimiento accesible a sus clientes?
 - Sí ()
 - No ()
9. ¿Considera que su manera de comunicación con sus trabajadores y clientes es eficiente?
 - SI ()
 - NO ()
10. ¿Considera que conoce las necesidades de sus clientes?
 - SI ()
 - NO ()

Sobre la influencia de los beneficios en las MYPES

11. ¿Considera que reducirá el desperdicio con la aplicación de la gestión de calidad?
- Sí ()
 - No ()
12. ¿Considera que mejorará sus procesos con la aplicación de la gestión de calidad?
- Sí ()
 - No ()
13. ¿Considera que aumentará la cuota de mercado con la aplicación de la gestión de calidad?
- Sí ()
 - No ()
14. ¿Considera que la aplicación de la gestión de calidad genera costos más bajos?
- Sí ()
 - No ()
15. ¿Considera que satisface las expectativas de sus clientes con la aplicación de la gestión de calidad?
- Sí ()
 - No ()
16. ¿Considera que elevará la moral de sus trabajadores con la aplicación de principios de gestión de calidad?
- Sí ()
 - No ()

Anexo 3. Reporte de boticas de los propietarios a investigar

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

Fuente: información recopilada por la SUNAT, 2018.