

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 MYPES EN EL SECTOR:
SERVICIOS, RUBRO: BOTICAS DE LA AVENIDA LAS
FLORES, DISTRITO DE SJL PROVINCIA DE LIMA DEL
2018**

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

AUTORA:

**EXILDA VERONICA ESPINOZA MALCA
ORCID: 0000-0003-3279-8929**

ASESOR:

**EDWIN OLIVERA GUILLÉN
ORCID: 0001-7042-9791**

LIMA-PERÚ

2019

CÓDIGO ORCID

1. Docente tutor investigador.

OLIVERA GUILLEN, Edwin Miguel.

ORCID ID: 0001-7042-9791

2. Jurado de investigación.

- a. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa.

Presidenta

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319.

- b. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

Miembro

ORCID ID: 0001-8852-1342

- c. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo.

Miembro

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581.

TITULO DE LA INVESTIGACION:

GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO - BOTICAS DE LA AV. LAS FLORES DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO PERIODO 2018.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Espinoza Malca, Exilda Veronica

ORCID: 0000-0003-3279-8929

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Lima,
Perú

ASESOR

Olivera Guillen, Edwin Miguel

ORCID: 0001-7042-9791

Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencia Contables
y Administrativas Escuela Profesional de Administración

JURADO

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Meza de los Santos Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Espinoza Otoy, Víctor Hugo.

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Presidente

Mgtr. Juan Pablo Meza de los Santos

ORCID ID 0000-0001-8852-1342

Miembro

-Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID ID 0000-0002-7260-5581.

Miembro

Mgtr. Edwin Miguel Olivera Guillen

ORCID: 0000-0001-7042-9791

Asesor

AGRADECIMIENTO

A la universidad ULADECH por
brindarme la formación en la
carrera administrativa y por
hacerme un persona capacitada
enfocada en cumplir mis
objetivos.

A los profesores por su alta
capacidad de enseñanza y sus
exigencias para lograr que los
alumnos contribuyan con la
Sociedad.

A mi familia porque me brindo
toda su confianza en la cual hoy
puedo dar resultado.

DEDICATORIA

A DIOS por brindarme la fuerzas
necesarias para culminar mis
metas trazadas.

A mis padres, hermanos y mi
abuelita por brindarme su
confianza
y que todo este tiempo que
estuvimos separados valió la
pena.

A mis amigas por su tiempo y los
bellos momentos que
se compartió en la ULADECH .

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de la micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro boticas de la avenida las flores del distrito de san juan de Lurigancho 2018. Es de tipo cuantitativo con diseño no experimental descriptivo, el universo muestra que está constituido por 6 Mypes y la muestra estudiada son de 6 Mypes. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 18 preguntas dividida en 03 dimensiones niveles: a los representantes de las Mypes, características de las Mypes y la gestión de calidad utilizando la técnica de las encuestas que va dirigida a los propietarios legales de las Mypes. El análisis y procedimiento de datos se utilizó el programa de Excel versión 2013 para la elaboración de tablas y gráficos para obtener los resultados.

Los resultados de las dimensiones sobre: Los propietarios; alcanzo que el 50% de encuestados fluctúa entre los 45 a 64 años, sexo masculino y predomina el nivel técnico en un 50%. Las características de las Mypes; el 50% indica dedicarse al negocios más 03 años y 37% son trabajadores permanente ,33% son trabajadores eventuales y el 100% formalizadas: la gestión de calidad el 67% afirma de haber tenido una vez capacitación en estos dos últimos años, 36% cuenta con ventilación adecuada y señalización en la infraestructura y el 67% afirma conocer las normas ISO.

Palabras claves: La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

This research work was carried out with the purpose of determining the quality management and its influence on the benefits of the micro and small companies, commerce sector, boticas branch of Las Flores Avenue in the district of San Juan de Lurigancho 2018. It is of type quantitative design with no experimental descriptive, the universe shows that it is constituted by 6 mypes and the sample studied is 6 mypes. For data collection, a questionnaire of 18 questions divided into 03 dimensional levels was applied: to the representatives of the mypes, characteristics of the mypes and quality management using the survey technique that is addressed to the legal owners of the mypes . The analysis and procedure of data was used the program of excel version 2013 for the elaboration of tables and graphs to obtain the results. The results of the dimensions on: The owners; I reach that 50% of respondents fluctuate between 45 to 64 years old, male and the technical level predominates by 50%. The characteristics of the Mypes; 50% indicate dedicating themselves to business plus 03 years and 37% are permanent workers, 33% are casual workers and 100% formalized: quality management 67% affirms having had training once in these last two years, 36% has adequate ventilation and signage in the infrastructure and 67% claim to know the ISO standards.

Keywords: Quality management and its influence on the benefits of
micro and small busines

CONTENIDO

1. Título de tesis	2
2. Equipo de trabajo.....	3
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	4
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	5
5. Resumen y abstract.....	9
6. Contenido... ..	10
7. Índice de figuras y tablas	11
I. Introducción... ..	15
II. Revisión de literatura	20
III. Hipótesis.....	40
IV. Metodología	41
4.1 Diseño de la investigación.....	41
4.2 Población y muestra	42
4.3 Definición y operacionalizacion de variables e indicadores	43
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	44
4.5 Plan de análisis	44
4.6 Matriz de consistencia	45
4.7 Principios éticos	46
V. Resultados	47
5.1 Análisis de resultados.....	67
VI. Conclusiones	70
Referencias bibliográficas	72
Anexos.....	74
Anexo 01 : instrumento de recolección de datos.....	74
Anexo 02: directorio de MYPES de estudio	78

Índice de tablas y gráficos

Tablas	pág.
Tabla 01: Edad de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	48
Tabla 02: Sexo de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	49
Tabla 03: Estado civil de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	50
Tabla 04: Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	51
Tabla 05: La empresa ha establecido metas a largo, mediano o cortó plazo en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	52
Tabla 06: La empresa tiene protocolos en la cual cumple los trabajadores en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	53
Tabla 07: Las políticas establecidas en la empresa se cumplen con facilidad: en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	54
Tabla 08: Se realiza una adecuada planeación de los detalles correspondiente a las metas planificadas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	55
Tabla 09: Los procesos de la empresa se ejecutan con normalidad en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	56

Tabla 10: Se realiza las actividades y se evalúa los resultados obtenidos en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	57
Tabla 11: Se realiza seguimiento a las actividades planificadas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	58
Tabla 12: Se evalúa las actividades planificadas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	59
Tabla 13: Se corregir los problemas encontrados y así prever futuros problemas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	60
Tabla 14: Se lleva un control adecuado con respecto a los procesos o actividades señaladas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	61
Tabla 15: Se realiza charlas o capacitaciones antes o durante la permanecía del trabajador en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	62
Tabla 16: La empresa desempeña bien el servicio de atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	63
Tabla 17: El personal muestra interés en la atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	64
Tabla 18: La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutara los servicios de atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	65

Tabla 19: Cuando el cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés por resolverlo en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho. 66

Tabla 20: El personal brinda respuesta clara y segura en la atención con el cliente en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho. 67

Gráfico	pág.
Gráfico 01: Edad de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	48
Gráfico 02: Sexo de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	49
Gráfico 03: Estado civil de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	50
Gráfico 04: Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	51
Gráfico 05: La empresa ha establecido metas a largo, mediano o cortó plazo en las MYPES	

del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	52
Gráfico 06: La empresa tiene protocolos en la cual cumple los trabajadores en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	53
Gráfico 07: Las políticas establecidas en la empresa se cumplen con facilidad: en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	54
Gráfico 08: Se realiza una adecuada planeación de los detalles correspondiente a las metas planificadas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	55
Gráfico 09: Los procesos de la empresa se ejecutan con normalidad en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	56
Gráfico 10: Se realiza las actividades y se evalúa los resultados obtenidos en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	57
Gráfico 11: Se realiza seguimiento a las actividades planificadas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	58
Gráfico 12: Se evalúa las actividades planificadas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	59
Gráfico 13: Se corregir los problemas encontrados y así prever futuros problemas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	60
Gráfico 14: Se lleva un control adecuado con respecto a los procesos o actividades señaladas en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	61
Gráfico 15: Se realiza charlas o capacitaciones antes o durante la permanecía del trabajador	

en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	62
Gráfico 16: La empresa desempeña bien el servicio de atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	63
Gráfico 17: El personal muestra interés en la atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	64
Gráfico 18: La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutara los servicios de atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	65
Gráfico 19: Cuando el cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés por resolverlo en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	66
Gráfico 20: El personal brinda respuesta clara y segura en la atención con el cliente en las MYPES del sector servicio, rubro botica del distrito de san juan de Lurigancho.	67

I. INTRODUCCION

Actualmente en el Perú las MYPES son importante para la economía de nuestro país. La evolución de las MYPES en el Perú surgen de dos formas el primero la economía presenta ciclos evolutivos como en los años 69-74, 79- en esta época Perú su población tenia mayores ingresos por lo cual encontraba la manera de invertir en sectores rentables pasados estos años en el 76-78, 83,88 ,90 fue una época de cierres de empresas y despidos

por lo cual población buscaba trabajos temporales o inventaban puestos.

La segunda causa para que las MYPES empezaron a desarrollarse fue por la migración de la población del campo a las ciudades grandes como Arequipa Chiclayo y Trujillo y la capital Lima. Es así como se inicia el crecimiento empresarial denominado micro y pequeñas empresas.

Las MYPES en el Distrito de san Juan de Lurigancho en el rubro de farmacia y boticas se han desarrollado cada rubro ha marcado la diferencia por su propia estrategia de marketing, como vender o promocionar sus productos según la necesidad sus clientes, pero no se basan en la atención al cliente.

En el planteamiento del problema se investigara ¿Cómo influye la gestión de la calidad en la mejora de la atención al cliente en los beneficios en la MYPES del sector servicio rubro-boticas en la av. Las flores distrito de san Juan de Lurigancho 2018? El trabajo de investigación en el distrito de san Juan de Lurigancho en la av. Las flores tienen como objetivo de demostrar que la influencia de la gestión de calidad tiene un impacto en atención al cliente que beneficiara a las MYPES.

La presente investigación se justifica porque es importante conocer la Gestión de Calidad en atención cliente cómo se desarrolla dentro de las diferentes MYPES de nuestro distrito de san Juan de Lurigancho en la av. Las flores; la cual conlleve a que los empresarios tengan conocimientos sobre las normas que rigen para alcanzar el éxito empresarial. Finalmente se puede resumir en el proyecto de la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas se aplicara un cuestionarios a las representante legales.

PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento de Problema

Los clientes seleccionan una botica por los principales factores que son precio, calidad, distancia, ofertas y calidad de servicio. Donde los clientes buscan en una botica seguir con su tratamiento, prevención o por situaciones muy delicadas donde muchas veces ellos no reciben una buena atención por parte del encargado como, negación de productos, por comisiones te vende lo que sea, etc. olvidándose que delante de un mostrador hay un cliente que necesita que le expliqué le brinde una atención adecuada muchas veces que les escuche lo que le está pasando.

Para solucionar toda esta problemática se propone un modelo de gestión empresarial que permita disponer de documentos, políticas, estrategias, acciones, ajustes y retroalimentaciones para ese modo las MYPES puedan planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos; y, de ese modo entren en un proceso de desarrollo empresarial

1.1.1 Caracterización del Problema

Transcurso del tiempo las boticas como negocio y actividad económica han sufrido cambio en su totalidad en lo financiero por la apertura de cadenas farmacéuticas, en la cual ahora nos basamos en mejorar la atención al cliente.

- En el Perú, existe una proliferación de apertura de Boticas y farmacia las cuales no garantizan una buena atención al cliente, el almacenamiento y la dispensación de medicamentos de calidad.
- Infraestructura, sistema y tecnología avanzada en la Mypes.
- Falta de capacitación al personal.

- Desmotivación por parte de los representantes.

1.1.2 Enunciado del problema

¿Cómo influye la gestión de calidad en los beneficios en las MYPES del sector servicio rubro -boticas en la AV. Las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018?

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector servicio rubro -boticas en la AV. Las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018?

1.2.2 Objetivo Especifico

Identificar las principales características de los representantes legales de las MYPES en la av. Las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018.

Identificar las principales características de las MYPES de la av. Las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018.

Identificar las características de la gestión de calidad de las MYPES en la av. las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018

1.2.1 Justificación de la investigación:

La administración tiene el compromiso con la sociedad de indagar y analizar los factores de las empresas.

La presente investigación en las MYPES del sector servicio rubro boticas del distrito de San Juan Lurigancho, surge el interés de conocer cómo influye la gestión de calidad para mejora de atención al cliente en las Mypes.

La gestión de calidad en la atención al cliente tiene un gran impacto en la sociedad

sobre todo en la Mypes del rubro de boticas por la cual hemos considerado el principal problema que es la atención al cliente que se brinda en las boticas donde se expresa el grado de satisfacción del cliente, hemos investigado y estudiado para dar a solución este problema.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Ibarra C. Manuel, González T. Lourdes, Demuner F. María del Rosario, México (2017), realizaron una investigación titulado “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California”. El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de competitividad empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que dentro de ellas, influyen en dicha competitividad. La metodología es de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal; se desarrolló el modelo de competitividad sistémica a escala micro y se aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado; además, se hizo uso de regresiones lineales múltiples de tipo tradicional para la comprobación de hipótesis. Entre los resultados tenemos que las pymes en el estado presentan un nivel de competitividad medio-bajo, sin mostrar relación entre el tamaño de las empresas y su competitividad, mientras que el área de producción-operaciones resultó ser más significativa para su nivel de competitividad. Si bien el instrumento de medición que se aplicó no tiene proporcionalidad a nivel de municipios y subsector, sí nos permite acercarnos al funcionamiento interno de las pymes

Orlandini G. Ingrid, Ramos G. Norma, Bolivia (2017), realizaron un trabajo de investigación titulado “Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo.” El objetivo de este artículo es determinar las percepciones de calidad que tienen los clientes sobre cuatro empresas de transporte aéreo que operan en la ciudad de Sucre. Para ello se aplicó el modelo SERVQUAL lo cual permitió calcular un índice de calidad 30 del servicio (ISC) en función al análisis de factores que perciben los clientes entre los que se encuentran: Aspectos o elementos

tangibles, fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La hipótesis a demostrarse señala que: “Existen diferencias entre las puntuaciones de calidad del servicio de las cuatro empresas de transporte aérea que operan en la ciudad de Sucre”. El estudio tiene un alcance explicativo con enfoque cuantitativo y diseño transversal, se aplicó una encuesta con muestreo aleatorio estratificado para una muestra de 382 clientes de las cuatro empresas de transporte aéreo. El procesamiento de los datos se realizó en EXCEL 10 y SPSS 22. Los principales resultados señalan que de manera general no existen diferencias significativas en las puntuaciones de los clientes respecto a los servicios de las cuatro empresas incluidas en el análisis.

Acle M. Ramón, Santiesteban L. Norma, Herrera G. Sandra & Morales Cl. Abigail, México (2016), realizaron un trabajo de investigación titulado “Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla”. El turismo es una de las actividades comerciales más importantes de la economía de México. Los sitios turísticos que concentran el interés de los visitantes extranjeros son Cancún (Quintana Roo), Los Cabos (Baja California), Puerto Vallarta y Guadalajara (Jalisco) y Distrito Federal. La ciudad de Puebla destaca por el turismo cultural, ofreciendo una amplia gama de atractivos, entre los cuales destacan iglesias, conventos, edificios, arquitectura, museos, gastronomía, y artesanías. Puebla cuenta con 37 museos, 14 de los cuales son de reciente apertura. En este trabajo se evaluó la calidad del servicio de los museos en la ciudad de Puebla. Se planteó la siguiente hipótesis de investigación: La calidad en el servicio en 31 los museos de la ciudad de Puebla tiene un efecto positivo sobre la calidad percibida del usuario. El estudio se realizó durante el período vacacional de Semana Santa 2016 bajo un enfoque turístico-mercadológico. Se aplicó una metodología mixta específica, adaptada para el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio y al fenómeno en estudio, que permitió correlacionar las variables de la

investigación. El cuestionario fue aplicado en los seis museos más representativos de la ciudad de Puebla. Los resultados obtenidos sugieren que la mayoría de los museos de la ciudad de Puebla ofrecen un servicio de alta calidad a los visitantes

ANTECEDENTES NACIONALES:

Santiago (2016). Este antecedente tiene relación con mi investigación en cuanto al sector “Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en el sector servicio Rubro Farmacias en la Provincia de Leoncio Prado, Período 2015- 2016”. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer las Características de la Gestión de Calidad y formalización de las MYPES en el sector servicio rubro farmacias en la provincia de Leoncio Prado período 2015- 2016. Tiene como metodología el diseño no experimental descriptivo. Se emplearon encuestas a los representantes legal de la empresa para identificar los procesos que afectan la gestión de Calidad y la formalización de la empresa, para así controlar y monitorear las actividades que requieren hacer énfasis para la mejora. El 50% de los representantes de los MYPES tienen aproximadamente entre 20 a 35 años de edad un buen porcentaje son del sexo femenino de nivel universitario, los productos que comercializan las farmacias son fabricados mediante procesos estandarizados de producción. El 58% utilizan como documentos de gestión el plan de trabajo esto nos indica que fijan metas específicas a corto y largo plazo. Como también el 58% de los representantes legales de las empresas no conocen las normas ISO de certificación a 11 la calidad esto nos da a entender que hay un porcentaje elevado que desconoce el desarrollo de normas internacionales. Las farmacias de la ciudad de Tingo María capacitan a su personal constantemente, como también el 100% son formales y aprovechan la oportunidad de la tecnología para ofertar sus productos de pos y venta por las

redes sociales. El 75% indica que la formalización de las MYPES contribuye a la expansión en la comercialización de sus productos

Villanueva (2018) La presente investigación, tuvo por objetivo, determinar las principales características de gestión de calidad con el uso del Marketing que se aplican al sector servicio en el rubro Farmacias y Boticas en la ciudad de Aucayacu Distrito de José Crespo y Castillo, 2017. La investigación fue de diseño no experimental transversal, se utilizó una muestra dirigida de 15 micros y pequeñas empresas de una población de 20, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 21 interrogantes, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados, el 73% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad, el 60 % son del sexo femenino, el 47 % son del nivel de estudios universitario completos, el 87 % indican ser los propios dueños y tiene ya entre 0 a 3 años desempeñándose como tal. Con respecto a las MYPES, el 40% ya tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro, el 87 % dijeron que el objetivo de su creación es generar ganancias. Con respecto a la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las MYPES, el 87% sus representantes dijeron que “SÍ” conocen el término gestión de calidad, el 33% tienen poca iniciativa para implementar una técnica de gestión de calidad , El 87% de sus representantes “SÍ” conocen el termino Marketing, el 100%, dijeron que los productos que ofrecen “SÍ” atienden las necesidades de sus clientes, el 80%, mencionaron que no cuentan con una base de datos de sus clientes, el 53% dijeron que el nivel de ventas se encuentra estancado, asimismo, refiere que el 53 % utilizan los anuncios en radios para publicitar su negocio, del mismo modo, manifestaron que el 47 % no cuentan con un personal experto en marketing, y que es por esa razón que no la utilizan, pero de todas maneras el 87 % de los encuestados consideran que el Marketing les ayudaría a mejorar la rentabilidad de su empresa. Se concluye que los propietarios a pesar de tener un buen grado académico y teniendo conocimiento de la herramienta del marketing no le están

dando la importancia debida, es por ello que las ventas se encuentran estancadas en sus empresas

Colina (2017) La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. La investigación fue no experimental- Transversal- Descriptivo, para la recolección de información se utilizó una muestra dirigida de 10 MYPES, se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario estructurado. Obteniendo los siguientes resultados. El 100,0% de los representantes son de género femenino. El 80,0% de tiene grado de instrucción superior no universitario. El 60,0% tiene entre 7 a más años de permanencia en el mercado. El 80,0% son creadas con la finalidad de generar ganancias. El 90,0% de los encuestados afirma que si hacen uso de la Gestión de Calidad. El 50,0% de los empresarios, afirman que el objetivo de la implementación de la Gestión de Calidad es obtener la permanencia en el mercado. El 80% de los encuestados conoce las siglas “TIC”. El 80,0% no utiliza ningún tipo de sistemas. Se concluye que las representantes, son mujeres con carrera técnica, en cuanto a la empresa en su mayoría tienen más de 7 años en el mercado, fueron creadas para generar ganancias y lograr la permanencia en el mercado. Los representantes conocen la Gestión de Calidad, sin embargo no hacen uso de la Tecnología de la Información y Comunicación.

2.1.2 ANTECEDENTES LOCALES:

Aquino (2017). SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA ZONA 15 DE HUAYCÁN, ATE – LIMA,

2016.”Los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016 presentan en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida; donde ningún usuario percibe satisfacción baja, 31,9 % satisfacción media y 68,1 % satisfacción alta. 2. Existe mayor nivel de satisfacción alta en usuarios de género femenino (75,9 %), nivel de instrucción superior técnico (68,6 %) y en usuarios de tipo continuador (83,1%). 3. Los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016, presentan en promedio en la dimensión fiabilidad un nivel de satisfacción alta de la atención recibida (5,44 puntos); donde ningún usuario percibe satisfacción baja, 32,9 % satisfacción media y 67,1 % satisfacción alta. 4. Los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016, presentan en promedio en la dimensión capacidad de respuesta un nivel de satisfacción alta de la atención recibida (5,53 puntos); donde ningún usuario percibe satisfacción baja, 32,4 % satisfacción media y 67,6 % satisfacción alta. 5. Los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016, presentan en promedio en la dimensión seguridad un nivel de satisfacción alta de la atención recibida (5,42 puntos); donde ningún usuario percibe satisfacción baja, 32,6 % satisfacción media y 67,4 % satisfacción alta. 6. Los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016, presentan en promedio en la dimensión empatía un nivel de satisfacción alta de la atención recibida 58 (5,30 puntos); donde ningún usuario percibe satisfacción baja, 34,7 % satisfacción media y 65,3 % satisfacción alta. 7. Los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016, presentan en promedio en la dimensión tangibilidad un nivel de satisfacción alta de la atención recibida (5,48 puntos); donde ningún usuario percibe satisfacción baja, 33,7 % satisfacción media y 66,3 % satisfacción alta.

Rodríguez (2016), en su estudio de investigación titulada, caracterización de la

Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2015 en las Micro y Pequeñas Empresas del sector – rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (boticas) del distrito de Huaraz, 2015. En el que plantea como objetivo general: describir las principales características de la Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008 en las MYPE del sector comercio – rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (Boticas) del distrito de Huaraz, 2015. Obtuvo como resultado los siguientes porcentajes, con respecto a los representantes: el 65% de los gerentes encuestados manifestó tener de 36 a 45 años. El 65% son del sexo femenino. El 75% de los encuestados manifestó tener grado de instrucción superior no universitario, resultados con respecto a la Gestión de Calidad: del total de los Gerentes encuestados el 45% manifestó que el personal muestra muy poco interés por resolver problemas. Con respecto al uso de un programa software, el 40% de los gerentes encuestados manifiesta que un programa ayuda poco al control del producto. 7 Según el investigador concluye que las principales características de la Gestión de Calidad, no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. Con respecto a las características de los gerentes del rubro: venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador del distrito de Huaraz, en su mayoría son mujeres adultas con estudios superiores no universitarios, quienes manifestaron que no es necesario trabajar con parámetros estandarizados y documentados en sus actividades, por tener limitado presupuesto y no contar con mayor educación e instrucción de trabajar con procesos. La gestión de calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura, pero en cuanto a las MYPES se presenta como deficiente porque consideran las empresas pequeñas que no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

Castillo (2015) según su estudio sobre competencias claves para la Gestión empresarial de las MYPES y la problemática de las MYPES; sostiene que se demanda romper los paradigmas con los que han venido operando, dado el nuevo contexto, comprender su naturaleza, establecer nuevos retos y valorar su potencial, a fin de establecer nuevas estrategias, pertinentes y generadoras de valor con responsabilidad social, luego a los siguientes resultados: Se puede observar que las MYPES son el 94.41% del total de las empresas y tienen un nivel de ventas brutas anuales menores a 150 UIT, es decir menores a 480,000 nuevos soles. Si unimos a la micro empresa con la pequeña empresa tenemos que ambas constituyen el 98.35% de todas las empresas formales a nivel país y tienen ventas anuales menores a 2,720,000 nuevos soles. Solo el 1.65 %, es decir 10,899 empresas, son medianas o grandes. El 52.4% de las MYPES formales se ubican en Lima y Callao y el resto, el 47.6%, en las otras 23 regiones (departamentos). Las regiones más pobres concentran sólo el 1% de la MYPE, tales como Ayacucho, Tumbes, Moquegua, Amazonas, Pasco, Apurímac, Madre de Dios y Huancavelica. El grado de instrucción de los conductores de las MYPES formales es significativamente mayor que el de los conductores de MYPES informales, independientemente de su tamaño. Así tenemos que el 2.6% de los hombres y el 6.8% de las mujeres tienen el grado de instrucción de primaria. El 26% de hombres y el 6% de mujeres que conducen una MYPE tienen el grado de instrucción secundaria. Un dato interesante es que el 69% de hombres y el 21.87% de mujeres que conducen una MYPE tienen el grado de instrucción superior, sea esta universitaria o técnica y hayan culminado o no su formación superior. En las MYPES los niveles de productividad tienen una correlación positiva con el tamaño de la empresa: es decir, a menor tamaño, menor productividad. Las consecuencias de esta baja de productividad repercuten en la baja calidad del empleo, altos niveles de subempleo y los bajos ingresos de los empresarios y trabajadores. Las MYPES formales representan el 25%

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

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

GESTIÓN

La palabra gestión proviene de latín “gestus” que significa actitud, acción, administrar o gestionar algo. Gestión se extiende a un conjunto de trámites para resolver o culminar un proyecto, también es la dirección o la administración de un negocio ya que tiene como objetivo primordial alcanzar los resultado. (Pérez & Merino, 2017)

CALIDAD

La calidad se define como un conjunto de características que posee un producto o un servicio, así como su capacidad de satisfacer las necesidades del usuario. La calidad del producto o servicio deberá cumplir con las funciones por lo cual habido estrictamente diseñado y ajustarse en los consumidores. (Cuatrecasas & Gonzáles, 2017)

Un servicio o producto tiene calidad si ayuda a alguien y goza de la demanda de un mercado. (Deming, 1989)

GESTIÓN DE CALIDAD

Gestión de calidad también se denomina sistema de gestión de calidad son un conjunto de normas dirigidas a una organización en la cual se aplicara para administrar de manera organizada su misión siempre será la mejora continua de la calidad. (Ucha, 2011)

CICLO DE DEMING

El ciclo de Deming propone seguir las siguientes fases para solucionar un problema.

- Planificar: se entiende individualizar el problema, estudiar el origen,

recoger datos.

- Realizar: consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan.
 - Controlar: compara el plan inicial con los resultados obtenidos.
 - Actuar: es corregir los problemas encontrados y así prever posibles problemas futuros y establecer procesos para la mejora continua.
- (Deming, 198)

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es un conjunto de actuaciones periódicas y habituales en el tiempo que se realizan en un entorno controlado y para la búsqueda de unos resultados. Esto constituye un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas para proporcionar la confianza en que un producto o servicio pueda satisfacer las necesidades del cliente.

(Vigo, 2006)

ATENCIÓN AL CLIENTE

CLIENTE:

Cliente es una persona que tiene relación comercial con la organización en la cual compra un producto o recibe un servicio. (Alcázar, 2016)

TIPOS DE CLIENTES

- **CLIENTE INTERNO**

El cliente interno es aquella persona que labora en la misma empresa en la cual les une un vínculo laboral. (Alcázar, 2016)

- **CLIENTE EXTERNO**

Son las personas o organizaciones que reciben los productos o los servicios de una empresa dentro de ellos tenemos tres clientes externos. (Alcázar, 2016)

Cliente propiamente dicho: son el grupo de personas que adquiere sus productos o servicios de forma habitual

Proveedores: vende a la empresa productos o servicios para que produzcan y desarrolle actividades.

Entorno social: están conformados por la sociedad en general como los medios de comunicación, organizaciones públicas o privadas. (Alcázar, 2016)

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Es muy importante la comunicación con el cliente para así poder planificar y desarrollar una buena estrategia de servicio de atención. Dos tipos de comunicación con el cliente:

- Habilidades sociales.
- El trato con el cliente en los distintos canales. (Alcázar, 2016)

IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

La medición que utiliza la organización para cuantificar es la calidad de servicio que ofrece a todos sus clientes es el modelo SERVQUAL para la estandarización por medio la cual es una serie de procedimiento que evalúa la satisfacción de cualquier organización. No solo es calcular sino también es realizar el seguimiento se presenta las siguientes etapas:

- Etapa obtener información.
- Etapa para utilizar la información.

Todas las organizaciones deberían tener los métodos para realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente ¿cómo, que, quien, cuando? se obtiene y se utiliza en la información. (Pereira, 2008)

MODELO SERVQUAL

Este modelo se publicó por primera vez en el año 1988 en la cual ha experimentado numerosas revisiones desde entonces nos permite realizar una medida de la calidad de servicio y conocer más a los cliente y como ellos aprecian nuestros servicios. (Parsu, 1985)

DIMENSIONES DEL MODELO SERQUAL

- Flabilidad: se refiere al servicio prometido fiable y cuidadoso.
- Sensibilidad: para ayudar a los usuarios por prestar una atención rápida y adecuada.
- Seguridad: es la atención que se da en los empleados a los clientes, transmitir confianza.
- Empatía: es la atención individualizada que ofrece a la organización
- Elementos tangibles: respecto a la infraestructura que ofrece la organización a los clientes. (Parsu, 1985)

MYPES

Existe infinidad de conceptos acerca de las micro pequeñas empresas en la cual nos vamos a basar en la ley 28015 se aplicó en la realidad peruana. Según el artículo 2 de la ley 28015 es una unidad económica constituida por personas natural son aquellas que adquieren derechos y obligaciones para celebra contratos, asumir responsabilidades y efectuar pagos. o jurídica constituida por una o varias personas que desean realizar un negocio bajo cualquier forma de organización su objetivo es desarrollar una actividad económica extracción producción transformación comercialización de bienes o prestación de servicios.

CARACTERISTICAS DE LA MYPES

Las Mypes deben reunir las siguientes características según el artículo 3 de la ley 28015.

CARACTERISTICAS	NUMERO DE TRABAJADORES	NIVELES DE VENTAS ANUALES
Microempresa	De 1 a 10	El monto máximo de 150 UIT
Pequeñas empresas	De 1 a 50	El monto máximo de 850UIT

REGISTRO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Para acceder a los beneficios de la ley MYPES, estas deberán tener el certificado de inscripción o de reinscripción vigente en el registro nacional de la micro y pequeña empresa, el que está a cargo de Ministerio de Trabajo. Este registro cuenta con un procedimiento de inscripción a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que es la entidad que tiene a su cargo. Sin embargo, dicho registro pasará a ser administrado por la sunat.

REGÍMEN LABORALES DE LAS MYPES

En toda empresa cualquier sea su dimensión, ubicación geográfica o actividad se deben respetar los derechos laborales fundamentales. Deben de cumplir lo siguiente:

- No utilizar ni apoyar el uso de trabajo infantil.
- Garantizar que los salarios y beneficios percibidos por los trabajadores se cumplan.

- Garantizar que los trabajadores no podrán ser discriminados por su raza, credo, género, origen y en general o cualquier característica.
- Proporcionar un ambiente seguro y saludable de trabajo.
- Jornada laboral de ocho horas.
- Descanso semanal.
- Descanso vacacional.
- Descanso por días feriados.
- Protección contra el despido injustificado.

IMPORTANCIA DE LAS MYPES

- Mypes con componentes muy importantes en la economía peruana en la cual contribuyen la generación de empleos.
- Las mypes abarca aspectos importantes en la economía peruana porque genera empleos en la cual disminuyen el desempleo.
- La contribución de las mypes en el Perú hacia las exportaciones es un aspecto importante para considerar.
- Las mypes se encuentra en todos las actividades económicas del país como el comercio, servicio, manufactura.

BOTICAS

La palabra botica deriva de los vocablos griego de la palabra APOTKEKE se traduce ALMACEN o TIENDA se hace referencia donde se vende medicamentos o remedios. Botica es el lugar donde se recibe un servicio a la comunidad dando medicamento de acuerdo a las indicaciones del médico, también se ofrece productos higiene personal. (Porto, 2016)

ATENCIÓN FARMACEUTICA

Es una acción responsable del tratamiento farmacológico con el propósito de alcanzar resultado concreto que mejoren la calidad de vida de la persona. Lo resultados puede ser:

- Curación de la enfermedad.
- Eliminación o reducción de los síntomas.
- Prevención de la enfermedad.

Atención Farmacéutica es un pacto con el profesional y el paciente, establecido libremente por ambos en la cual paciente deposite su confianza en el farmacéutico para que los asesore todo referente en terapia farmacológica donde el farmacéutico se compromete a aportar sus servicios y conocimientos al paciente. (Bonaf, 2001)

ATENCIÓN AL CLIENTE EN BOTICAS

El trato que se ofrece a un cliente define la percepción que esto tiene de nosotros como profesionales de las boticas que es empatía, solución de problemas, seguridad. Una buena atención ayuda a fidelizar a los clientes ofreciendo una atención agradable de calidad y profesional con esto conseguimos aumentar las ventas, posicionar ante las competencias. (ESTEVE, s.f.)

Claves para mejorar la atención en boticas:

LAS APARIENCIAS IMPORTAN

Como te ves y como te ven y la botica es muy importante una buena iluminación, orden limpieza y el uniforme.

AMABILIDAD INDEPENDIENTEMENTE DE LA COMPRA

Tratar a los clientes con amabilidad y respeto para que ellos vuelvan hacer compras.

ATENCIÓN MÁS ALLÁ DE LA COMPRA

Es el seguimiento al paciente en su compra de un producto pidiéndole los resultados que ha obtenido con su uso.

RECOMENDACIÓN DE LA CALIDAD

Los cliente valora el conocimiento y lo profesional si somos proactivos en la recomendación de los productos de acuerda las necesidades y que le sirven para tener resultado efectivos.

REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO

Se establece que los locales de las farmacias y boticas deben contar con infraestructura, equipamiento, área o según el caso con ambientes exclusivos que garanticen la conservación y almacenamiento adecuado de los productos.

Los locales de las farmacias y boticas deben cumplir con los siguientes requisitos y condiciones sanitarias mínimas:

- Las paredes y piso deben ser de fácil limpieza.
- Contar con fuente de iluminación y de ventilación apropiadas, sean naturales o artificiales.

- Disponer de estantes y armarios para almacenar correctamente los productos, protegiéndolos de la luz solar.
- Disponer del equipo necesario para mantener los productos en condiciones especiales de temperatura, luz y humedad.
- Contar en la parte externa con letreros que identifiquen el nombre comercial del establecimiento precedido por la palabra farmacia o botica así como el rol de turnos. (DIGEMID, s.f.)

GESTIÓN DE CALIDAD EN BOTICAS

En nuestro país existe una proliferación significativa de apertura de farmacia y botica las cuales no garantizan la dispensación de medicamentos de calidad a pesar que están obligados a implementar sistema de gestión de calidad.

En la actualidad MINSA aprobado la buenas prácticas de dispensación y buenas prácticas de almacenamiento. (DIGEMID, s.f.)

BUENAS PRÁCTICAS

La protección de la salud es de interés público y responsabilidad del estado, regular , vigilar, la, garantizando la seguridad, eficacia y calidad de los medicamentos que se comercializan en el mercado nacional es por ello que el MINSA a través de la DIGEMID han establecido una serie de normas legales aplicables a las farmacias y boticas.

BUENAS PRÁCTICA DE DISPENSACIÓN (BPD)

Las buenas prácticas de dispensación (BPD) son un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de los medicamentos otros productos farmacéuticos y afines con el fin de promover una buena salud y calidad de vida de

toda la población, garantizando una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente. (DIGEMID, s.f.)

Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación y en un envase que permita mantenerla calidad del medicamento. (DIGEMID, s.f.)

BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA)

Las buenas prácticas de almacenamiento (BPA) , constituyen un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir los establecimientos de importación ,distribución , dispensación y procedimientos operativos ,destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos. Las mismas incluyen las operaciones de almacenamiento, distribución y transporte. (DIGEMID, s.f)

MARCO CONCEPTUAL.

GESTIÓN DE CALIDAD

Es un conjunto de actividades para realizar y seguir una política de calidad establecida y asignar las responsabilidades necesarias y lograr los objetivos propuesto en el marco establecido en el sistema de calidad.

MYPES

Es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial que tiene por objetivo a desarrollar actividades de extracción, transformación, producción comercialización de préstamos de servicios o bienes.

BOTICAS

Botica también es llamado como lugar donde se despachan remedios incluso en ocasiones se utiliza el término para nombrar al medicamento en sí mismo

EXPENDIO

Es la venta al detalle de los productos farmacéuticos de venta libre.

DISPENSACION

Es el acto donde la química farmacéutica de proporcionar uno a más productos materiales etc. en brindar información sobre su uso adecuado.

MEDICAMENTOS

Es una sustancia con propiedades para un tratamiento o la prevención de enfermedades en los seres humanos.

III. HIPÓTESIS

La Gestión de Calidad influye significativamente en los Beneficios de las MYPES del Sector Servicio - Rubro Botica, de la Avenida las Flores, Distrito de San Juan de Lurigancho Provincia de Lima del 2018.

Identificación de las variables

De la hipótesis general

Variable independiente: gestión de calidad

Variable dependiente: beneficio

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación

El diseño se encuentra definido por las siguientes definiciones:

No experimental: Porque el investigador no se manipulo las variables. (Tamayo, 2014).

Transversal: se recolecta la información en su momento dado. (Tamayo, 2014)

3.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos de medición. (Hernández, 2014).

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque se detalla la gestión de calidad y si influencia en los beneficios de las MYPES del Sector Servicio – rubro- boticas de la av. las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018.

El tipo de investigación fue descriptivo, se describe todos los datos encontrados.

$M \longrightarrow O$

Dónde:

M=Muestra conformada las MYPES que son las encuestas del sector servicio rubro boticas

O= observación de las variables: gestión de calidad y influencia

3.1.2 Nivel de investigación:

Descriptiva: Consiste en comprender, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos (Tamayo, 2014).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

En la urbanización las flores localizada en el distrito de san juan de Lurigancho está constituido por un total 10 micro y pequeñas empresas (MYPES) dedicadas al sector servicio rubro – boticas.

Muestra:

Se demostró el trabajo un 100% en la población, obtenida de la muestra de 10 boticas con la finalidad de reducir algún margen de error.

Definición y operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICION	DENOMINACIÓN	INDICADORES		ESCALA DE
-----------	------------	--------------	-------------	--	-----------

					MEDICION
Gestión de calidad	la gestión de calidad es una forma como ver las cosas para ayudar a las empresas a descubrir a si misma y orientar que la vuelva más eficiente y competitiva.(Deming, 1989)	Planificar	Metas	La empresa ha establecido metas a largo, mediano, corto plazo.	a. Si b. No
			Protocolos	la empresa tiene protocolos en la cual cumple los trabajadores	a. Si b. No
			Políticas	Las políticas establecidas en la empresa se cumplen con facilidad.	a. Si b. No
		Ejecutar	Realizar	Se realiza una adecuada planeación de los detalles correspondiente a las metas planificadas.	a. Si b. No
			Proceso De Actividades	Los procesos de la empresa se ejecutan con normalidad.	a. Si b. No
		Actuar	Hacer	Es la comparación del plan indicado con los resultados	a. Si b. No
			Seguimiento	Se realiza seguimiento a las actividades planificadas.	a. Si b. No
			Evaluaciones	se evalúa las actividades planificadas	a. Si b. No
		Verificar	Mejora continua	Es corregir los problemas encontrados y así prever futuros problemas.	a. Si b. No
			Control	Se lleva un control adecuado con respecto a los procesos o actividades señaladas.	a. Si b. No
Retroalimentación	Se realiza charlas o capacitaciones antes o durante la permanencia del trabajador.		a. Si b. No		
Beneficios	Los beneficios de la gestión deben reportarse para así alcanzar niveles de mejora continua. (Deming, 1989)	Planificar	Saludo	La empresa desempeña bien el servicio de atención al cliente.	a. Si b. No
			saber escuchar	El personal muestra interés en la atención al cliente	a. Si b. No
		Ejecutar	Necesidades	La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutara los servicios de atención al cliente.	a. Si b. No
		Actuar	orientación	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés por resolverlo.	a. Si b. No
		Verificar	brindar información	El personal brinda respuesta clara y segura en la atención con el cliente	a. Si b. No

4.4 TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnica:

La técnica que se utilizó en la investigación es:

4.4.2 Instrumento:

Para nuestro trabajo de investigación se utilizó un cuestionario estructurado mediante la operacionalización de las variables, en la cual consta de 18 preguntas distribuidas en tres partes, la primera son los datos de los representantes legales de las Mypes la cual contiene 05 preguntas, la segunda contiene 05 las Mypes y la tercera 08 pregunta sobre la gestión de calidad.

Encuesta:

Esta encuesta se aplicó a los propietarios de las Mypes empresas del sector servicio rubro boticas/ La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de la Micro y Pequeñas Empresas de la av. las flores del distrito de san juan de Lurigancho.

4.5 PLAN DE ANALISIS DE DATOS

Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento un cuestionario de análisis descriptivo la cual fue respondida por los representantes de las Mypes. Para la tabulación de los datos se utilizó el programa de excel 2013

a. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Problema De Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población Y Muestra	Metodología	Instrumento y Procedimiento
<p>PREGUNTA GENERAL:</p> <p>¿Cómo influye la gestión de calidad en los beneficios en las MYPES del sector servicio rubro -boticas en la AV. Las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector servicio rubro - boticas en la AV. Las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018?</p> <p>Objetivo Especifico</p> <p>Identificar las principales características de los representantes legales de las MYPES en la av. Las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018.</p> <p>Identificar las principales características de las MYPES de la av. Las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018.</p> <p>Identificar las características de la gestión de calidad de las MYPES en la av. las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018</p>	<p>La Gestión de Calidad influye significativamente en los Beneficios de las MYPES del Sector Servicio - Rubro Botica, de la Avenida las Flores, Distrito de San Juan de Lurigancho Provincia de Lima del 2018.</p>	<p>VARIABLE 1 INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión de Calidad.</p> <p>VARIABLE 2 DEPENDIENTE:</p> <p>Beneficios</p>	<p>La población:</p> <p>En la urbanización las flores localizada en el distrito de san juan de Lurigancho está constituido por un total 10 micro y pequeñas empresas (MYPES) dedicadas al sector servicio rubro – boticas.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se demostró el trabajo un 100% en la población, obtenida de la muestra de 10 boticas con la finalidad de reducir algún margen de error.</p>	<p>El tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación fue Cuantitativo, porque se detalla la gestión de calidad y si influencia en los beneficios de las MYPES del Sector Servicio – rubro-boticas de la av. las flores distrito de san juan de Lurigancho periodo 2018.</p> <p>El nivel de investigación:</p> <p>El tipo de investigación fue descriptivo, se describe todos los datos encontrados.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuestas Fuentes Bibliografías Internet</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

b. PRINCIPIOS ÉTICOS

He considerado los siguientes principios éticos:

- Anonimato por no se revelara las identidades de las personas que se aplicó la encuesta.
- Es un trabajo de investigación original cumpliendo con los requisitos indicados por la universidad ULADECH CATOLICA.

V. RESULTADOS

5.1 Análisis de Resultados

DUEÑOS O PROPIETARIOS

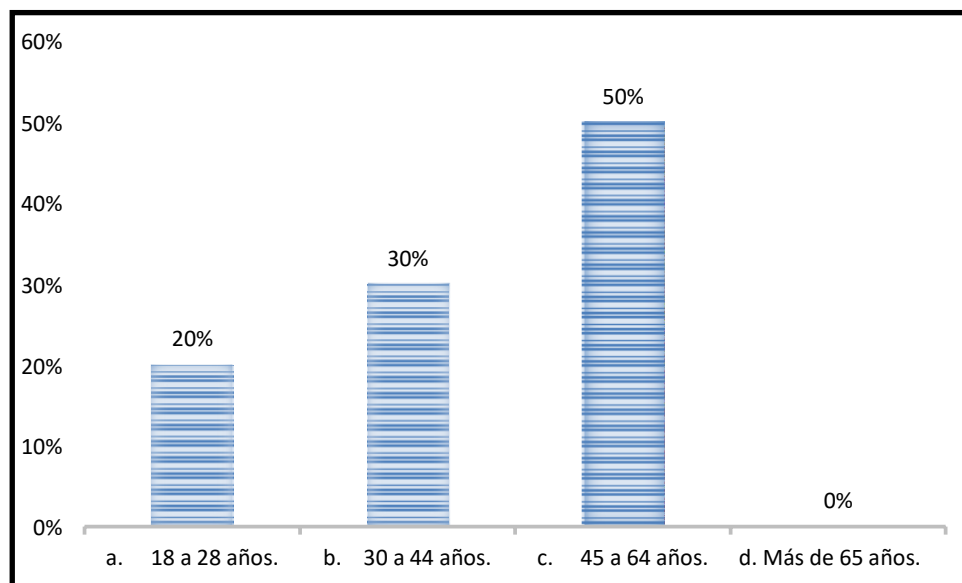
TABLA N° 01

Edad de los representantes legales de las MYPES

Edad referencia de los representantes legales de las MYPES	Frecuencia	Porcentaje
a. 18 a 28 años.	2	20%
b. 30 a 44 años.	3	30%
c. 45 a 64 años.	5	50%
d. Más de 65 años.	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios legales de las MYPES

GRÁFICO N° 01



Fuente:

En la tabla 01 y gráfico 01 se muestra que el 20% de los representantes legales de las MYPES encuestadas, su edad es entre los 18 a 28 años y el 30% entre los 30 a 44 años y un 50% entre 45 a 64 años de edad.

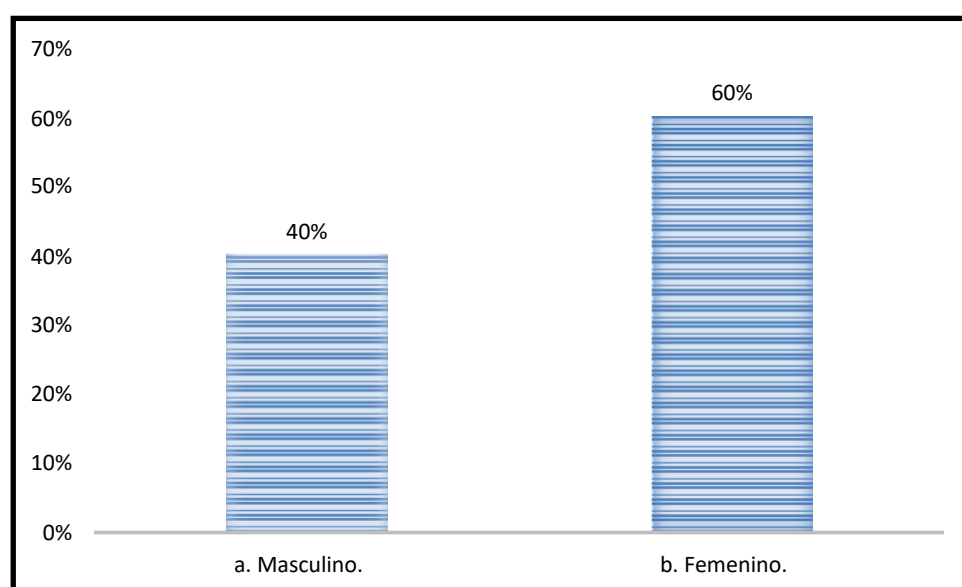
TABLA N° 02

Sexo de los representantes legales de las MYPES

Sexo de los representantes legales de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
a. Masculino.	4	40%
b. Femenino.	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios legales de las MYPES

GRAFICO N° 02



Fuentes:

En la tabla 02 y gráfico 02 se muestra que los representantes legales de la MYPES encuestados es el sexo masculino con un 40% y un 60% femenino.

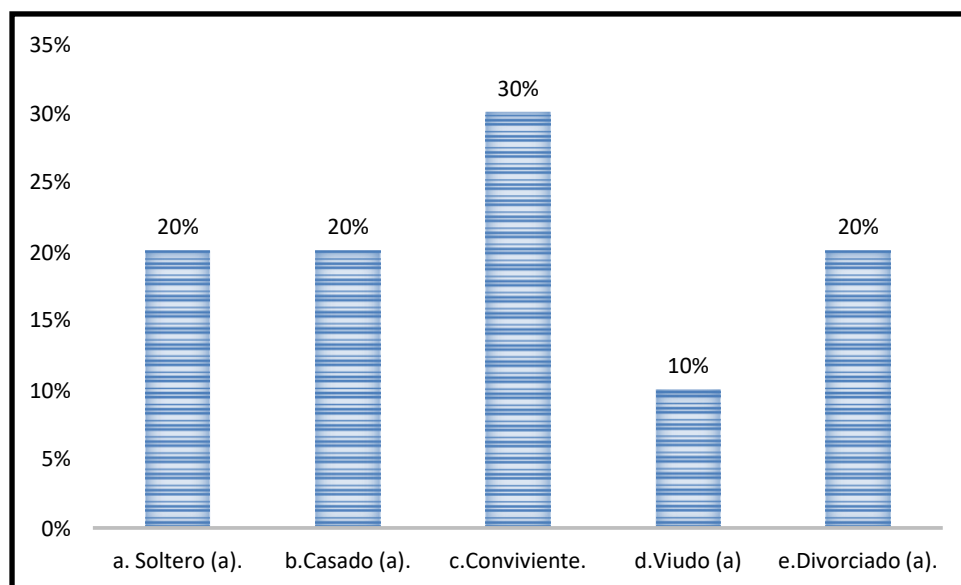
TABLA N° 03

Estado civil de los representantes legales de las MYPES

Estado civil de los representantes legales de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
a. Soltero (a).	2	20%
b.Casado (a).	2	20%
c.Conviviente.	3	30%
d.Viudo (a)	1	10%
e.Divorciado (a).	2	20%
Total	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 03



Fuente:

En la tabla 03 y gráfico 03 se muestra que de las MYPES encuestadas el 20% son solteros y casados, el 30% son conviviente, 10 % son viudos y 20 % son divorciados.

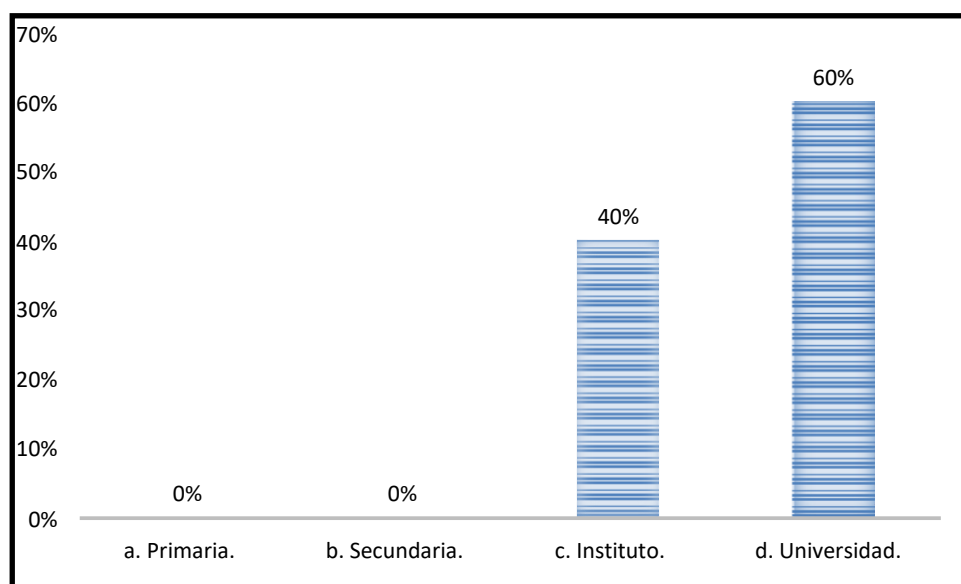
TABLA N° 04

Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES

Grado de instrucción de los representantes legales de la empresa:	Frecuencia	Porcentaje
a. Primaria.	0	0%
b. Secundaria.	0	0%
c. Instituto.	4	40%
d. Universidad.	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 04



Fuente:

En la tabla 03 y gráfico 03 se muestra que los representantes legales de las MYPES encuestadas son el 40% del nivel instituto, un 60% de nivel universitario.

GESTIÓN DE CALIDAD

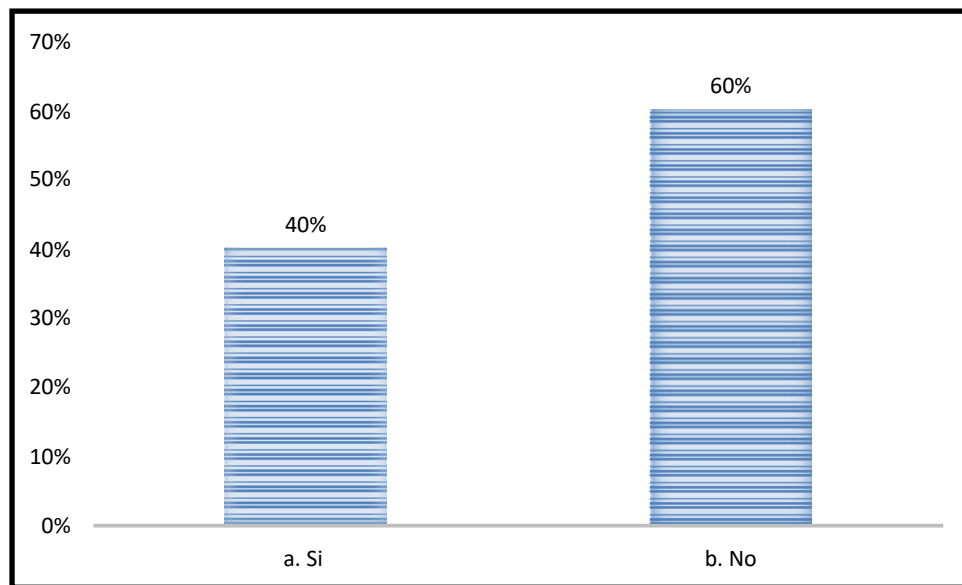
TABLA N° 05

La empresa ha establecido metas a largo, mediano o cortó plazo.

La empresa ha establecido metas a largo, mediano o cortó plazo.	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 05



Fuente:

En la tabla 05 y grafico 05 se muestran el 40 % de las empresas ha establecido metas a largo, mediano o corto plazo y 60 % no ha establecido.

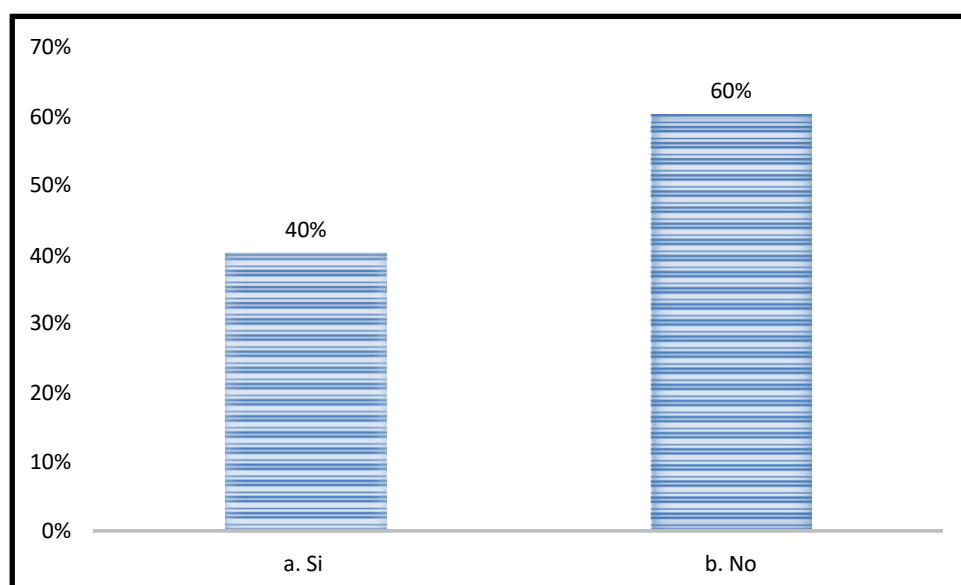
TABLA N° 06

La empresa tiene protocolos en la cual cumple los trabajadores:

La empresa tiene protocolos en la cual cumple los trabajadores:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 06



Fuente:

En la tabla 06 y gráfico 06 se muestra que el 40% que las empresas tiene protocolos en la cual cumple los trabajadores y 60 % no tiene protocolos.

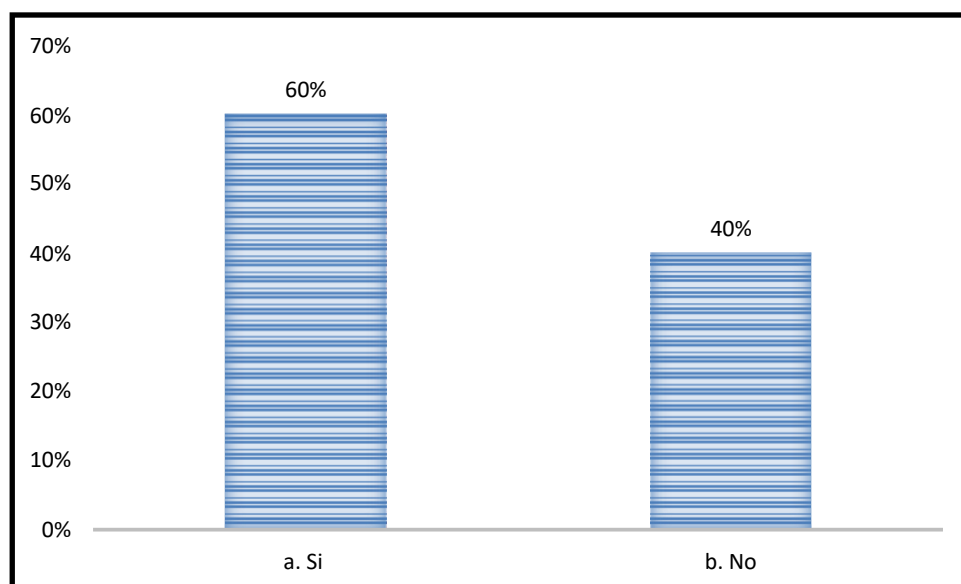
TABLA N° 07

Las políticas establecidas en la empresa se cumplen con facilidad:

Las políticas establecidas en la empresa se cumplen con facilidad:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	6	60%
b. No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 07



Fuente:

En la tabla 07 y gráfico 07 se muestra que el 60 % si se cumple las políticas establecida en la empresa y 40 % no cumple.

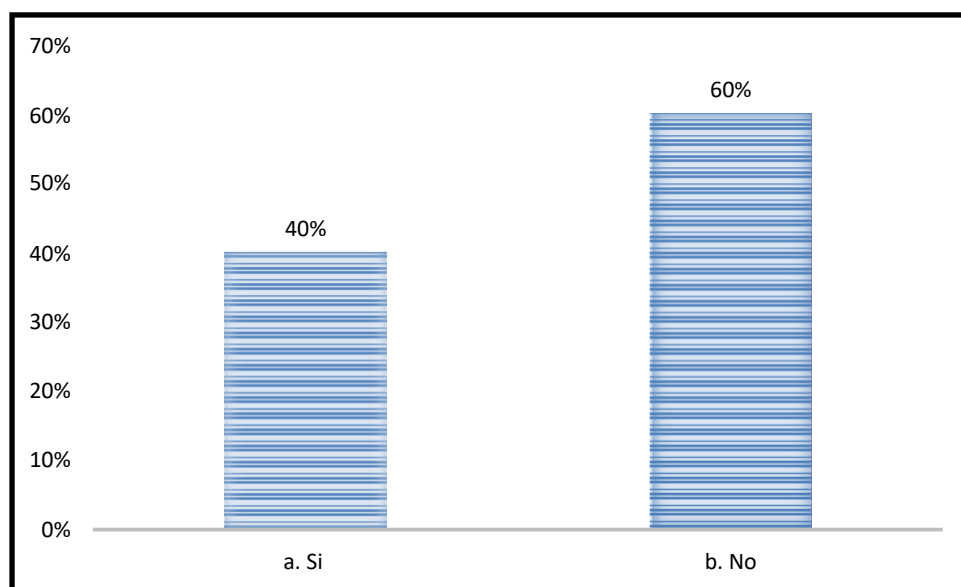
TABLA N° 08

Se realiza una adecuada planeación de los detalles correspondiente a las metas planificadas:

Se realiza una adecuada planeación de los detalles correspondiente a las metas planificadas:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 08



Fuente:

En la tabla 8 y el gráfico 8 se interpreta que el 40% se realiza una adecuada planeación y 60 % no realiza.

TABLA N° 09

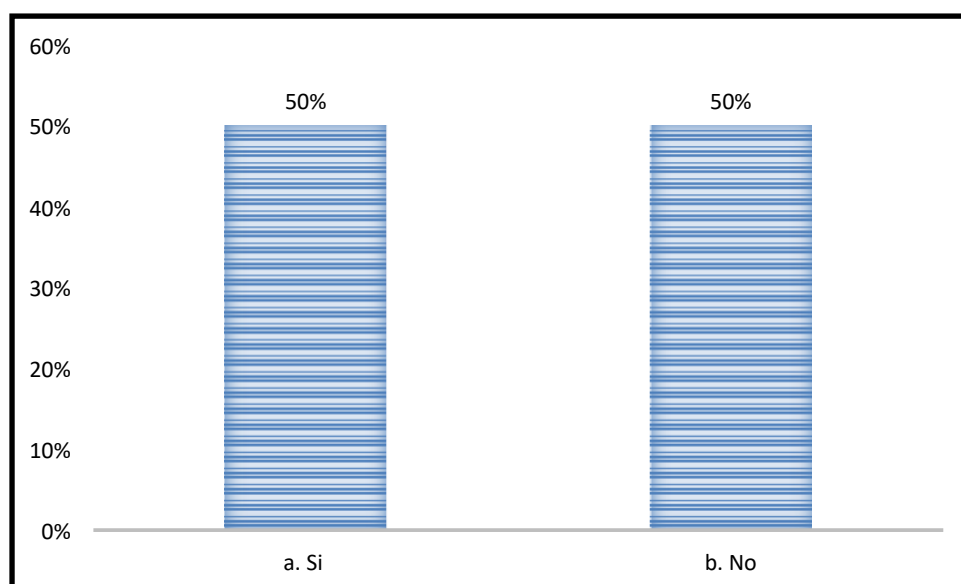
Los procesos de la empresa se ejecutan con normalidad:

Los procesos de la empresa se ejecutan con normalidad:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	5	50%
b. No	5	50%
TOTAL	10	100%

**F
u**

ente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N ° 09



Fuente:

En la tabla 9 y el gráfico 9 se muestra que 50 % los procesos de la empresa se ejecutan normalmente y 50 % no se realiza los procesos.

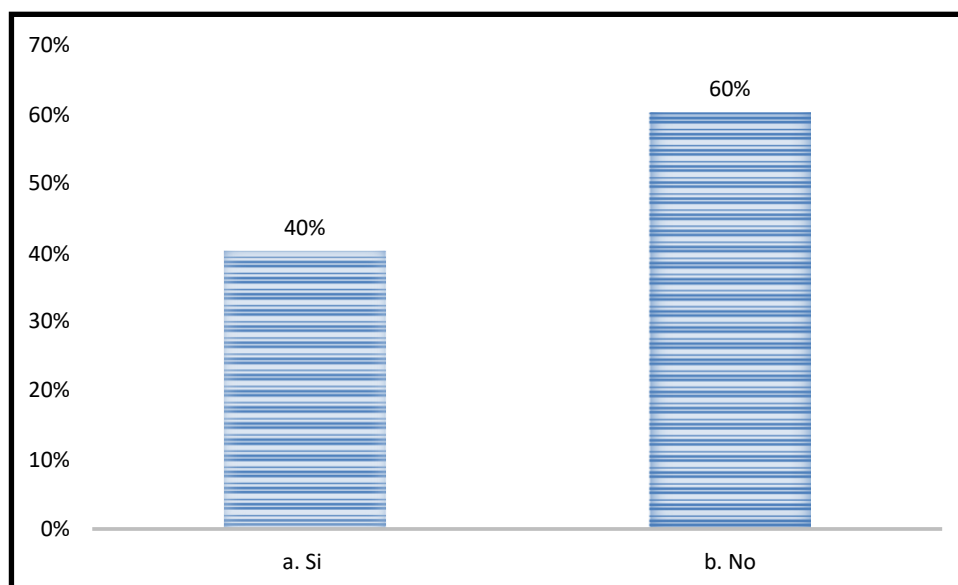
TABLA N° 10

Se realiza las actividades y se evalúa los resultados obtenidos:

Se realiza las actividades y se evalúa los resultados obtenidos:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 10



Fuente:

En la tabla 10 y el gráfico 10 se interpreta que 40 % se realiza las actividades y se evalúa los resultados obtenidos y 60 % no realiza y no se evalúa.

TABLA N° 11

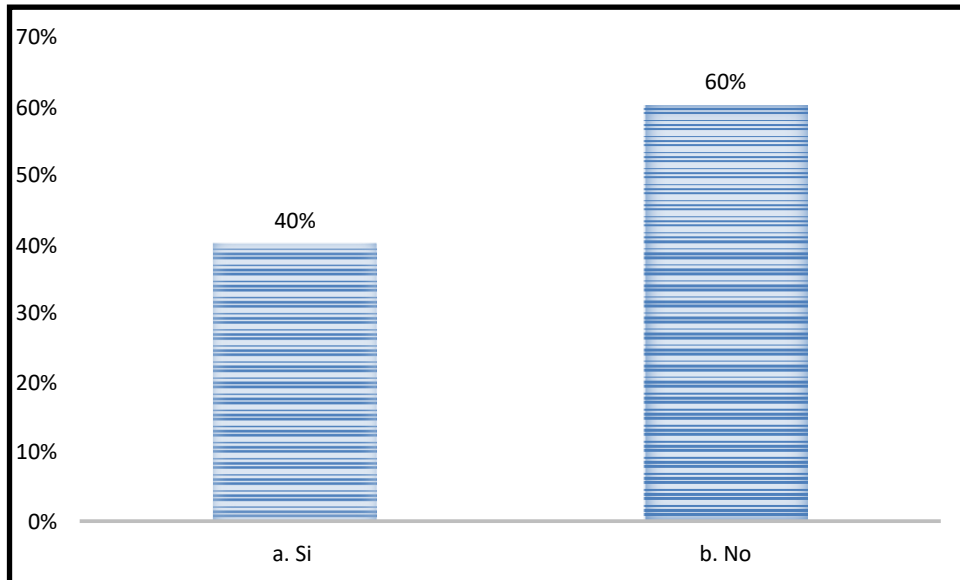
Se realiza seguimiento a las actividades planificadas:

Se realiza seguimiento a las actividades planificadas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente

: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N°11



Fuente:

En la tabla 11 y el gráfico 11 se muestra que el 40% realizan seguimiento en las actividades planificadas y un 60% no realiza.

TABLA N° 12

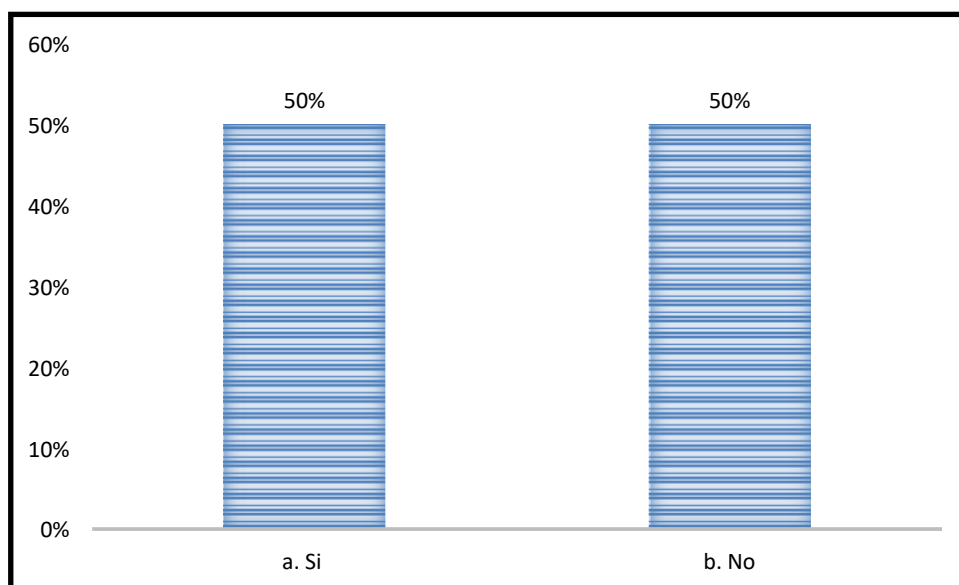
Se evalúa las actividades planificadas:

Se evalúa las actividades planificadas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	5	50%
b. No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente:
encuesta

aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N°12



Fuente:

E
n
l
a

tabla 12 y el gráfico 12 se interpreta que, el 50 % evalúa las actividades planificadas y 50% no evalúa.

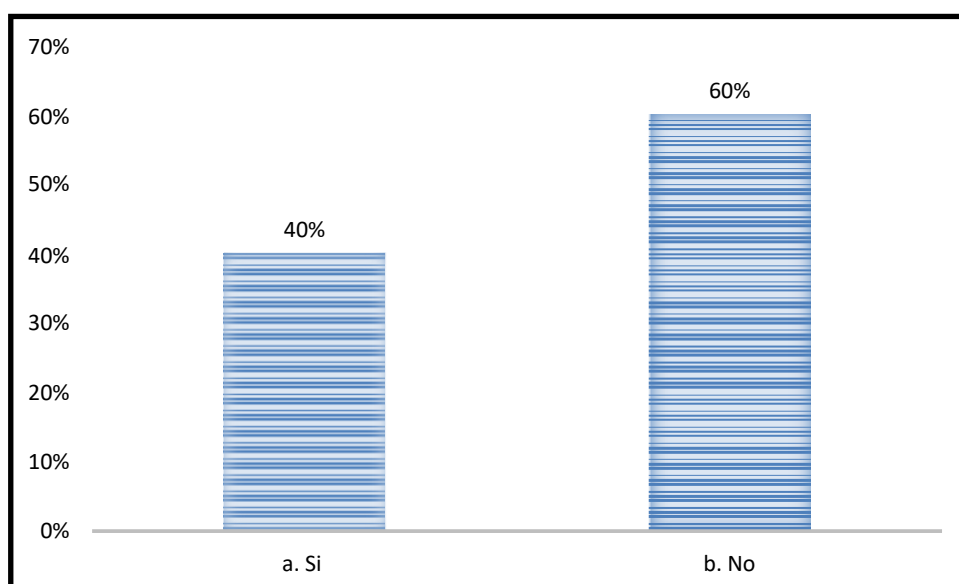
TABLA N° 13

Se corregir los problemas encontrados y así prever futuros problemas:

Se corregir los problemas encontrados y así prever futuros problemas:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N°13



Fuentes:

En la tabla 13 y el gráfico 13 se muestra que el 40% se corrige los problemas encontrados y 60% no se corrige.

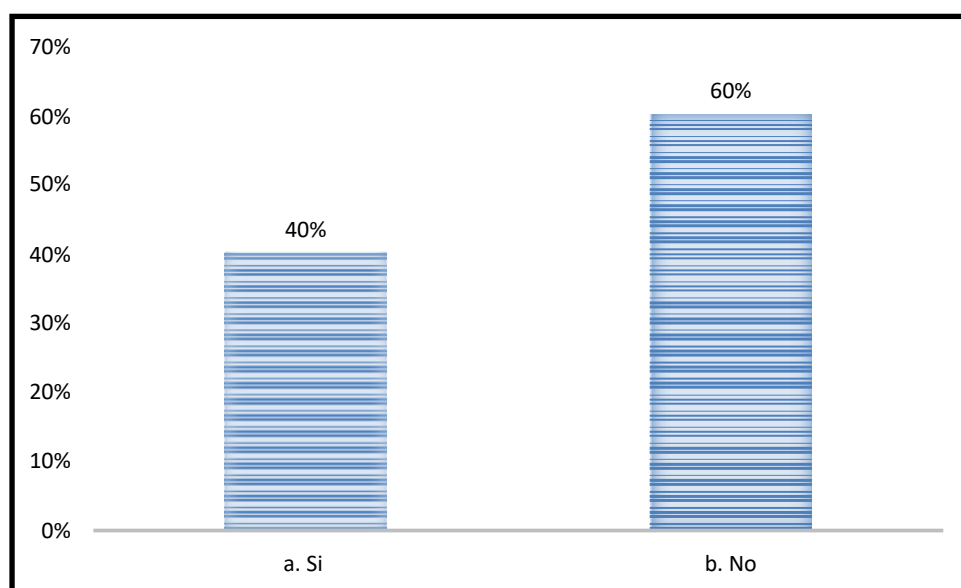
TABLA N° 14

Se lleva un control adecuado con respecto a los procesos o actividades señaladas:

Se lleva un control adecuado con respecto a los procesos o actividades señaladas:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 14



Fuentes:

En la tabla 14 y gráfico 14 se muestra que el 40% llevan un control adecuado con respecto a los procesos o actividades señaladas y un 60 % no lleva.

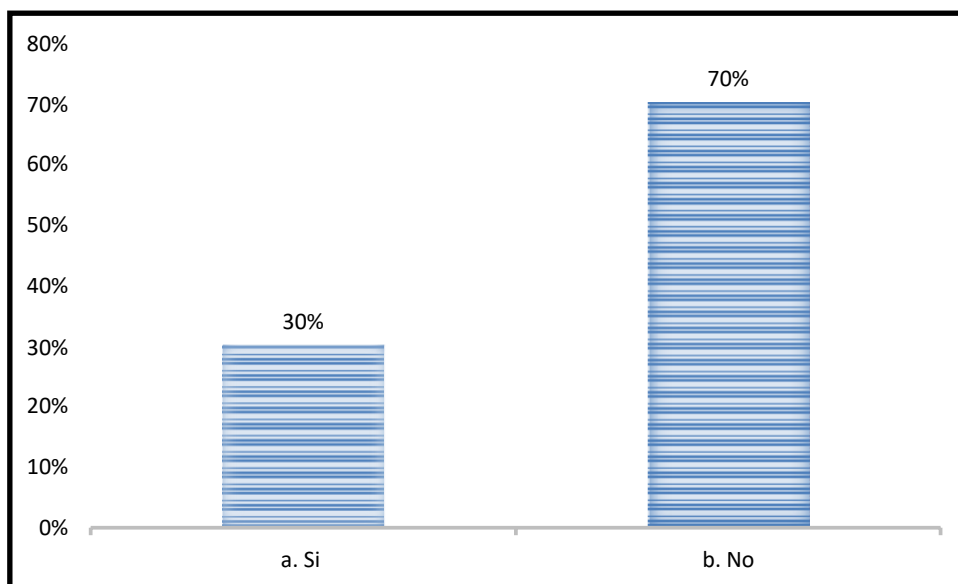
TABLA N° 15

Se realiza charlas o capacitaciones antes o durante la permanecía del trabajador:

Se realiza charlas o capacitaciones antes o durante la permanecía del trabajador:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	3	30%
b. No	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 15



Fuentes:

En la tabla 15 y el gráfico 15 se muestra que el 30 % realiza charlas o capacitaciones al personal y 70% no realiza.

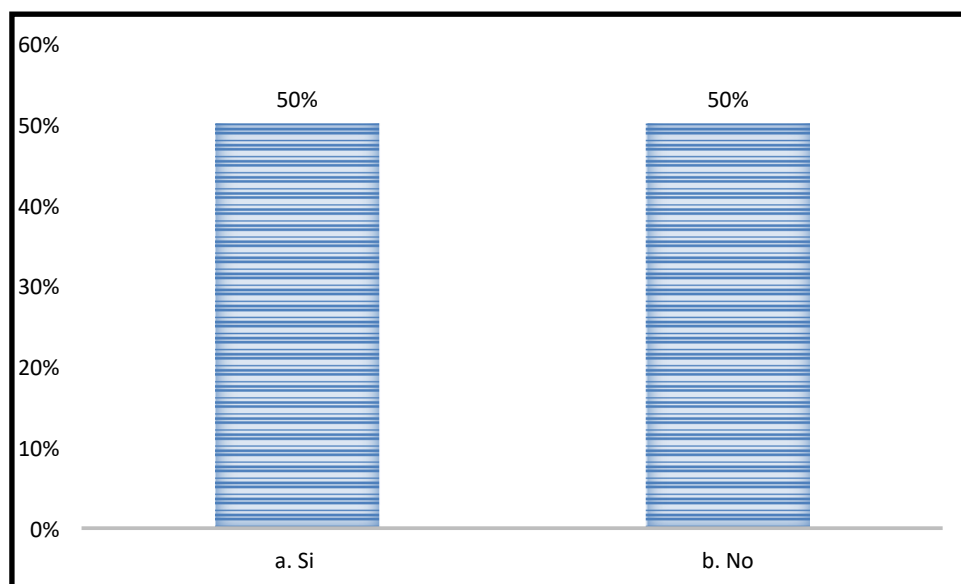
BENEFICIOS

TABLA N° 16

La empresa desempeña bien el servicio de atención al cliente:

La empresa desempeña bien el servicio de atención al cliente		Frecuencia	Porcentaje
Fuente : encuest a aplicada a los representantes legales de las MYPES	a. Si	5	50%
	b. No	5	50%
	TOTAL	10	100%

GRAFICO N° 16



Fuentes:

En la tabla 16 y gráfico 16 se muestra que 50 % la empresa desempeña bien el servicio y 50% no realiza bien el servicio.

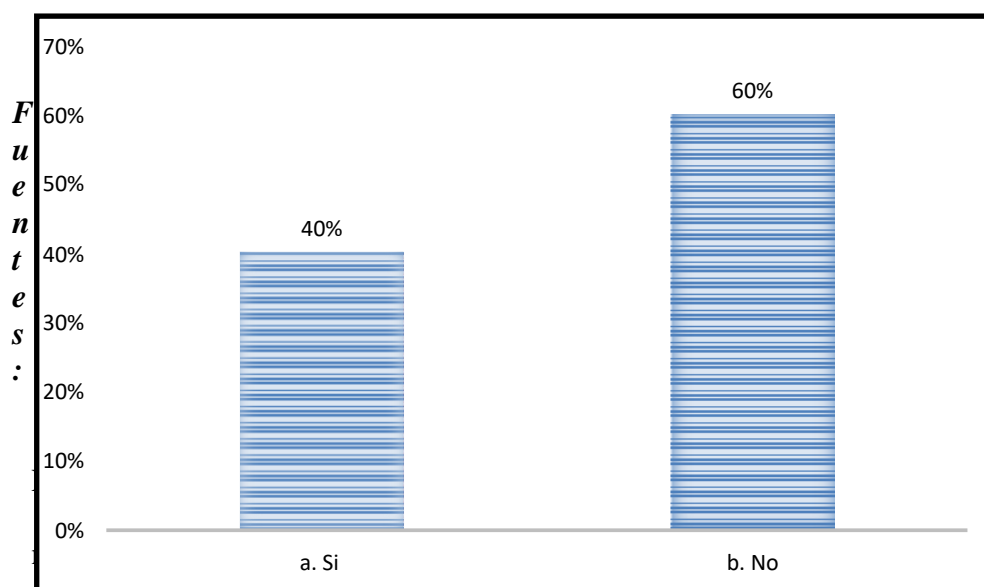
TABLA N° 17

El personal muestra interés en la atención al cliente:

El personal muestra interés en la atención al cliente:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 17



la tabla 17 y gráfico 17 se interpreta que el 40% el personal muestra interés y 60 % no muestra interés en la atención al cliente.

TABLA N° 18

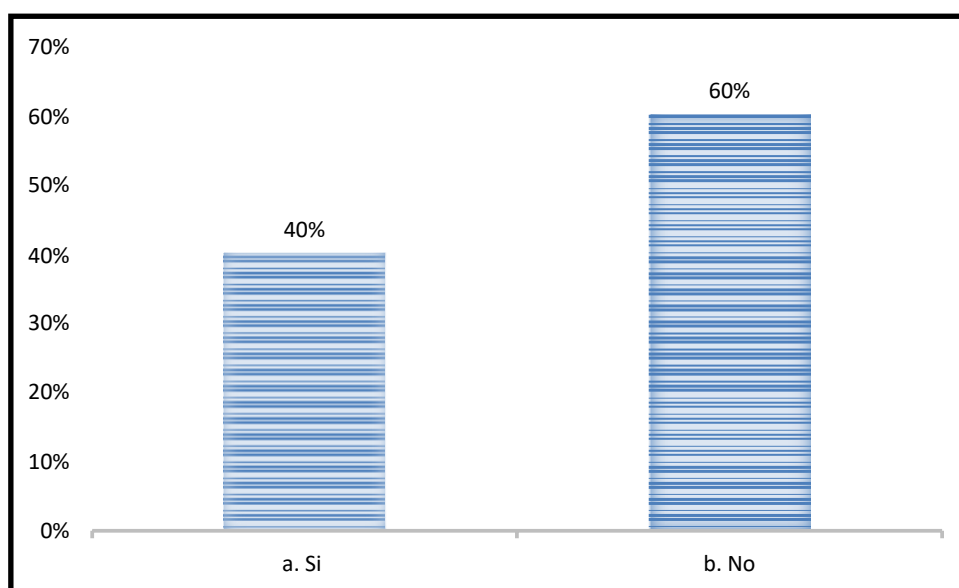
La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutara los servicios de atención al cliente:

La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutara los servicios de atención al cliente:

	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES

GRAFICO N° 18



Fuentes:

En la tabla 18 y gráfico 18 se muestra que el 40% la empresa mantiene informados a los clientes y 60 % no informa.

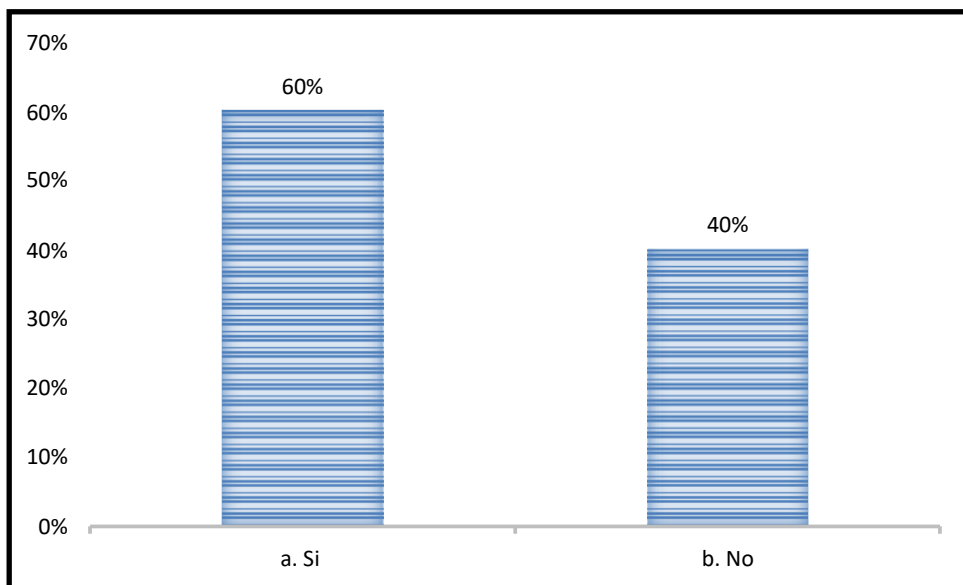
TABLA N° 19

Cuando el cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés por resolverlo:

Cuando el cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés por resolverlo:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	6	60%
b. No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de las MYPES

GRAFICO N° 19



Fuente:

En la tabla 19 y gráfico 19 se muestra que el 60% cuando el cliente tiene un problema la empresa trata de resolver y el 40% no soluciona.

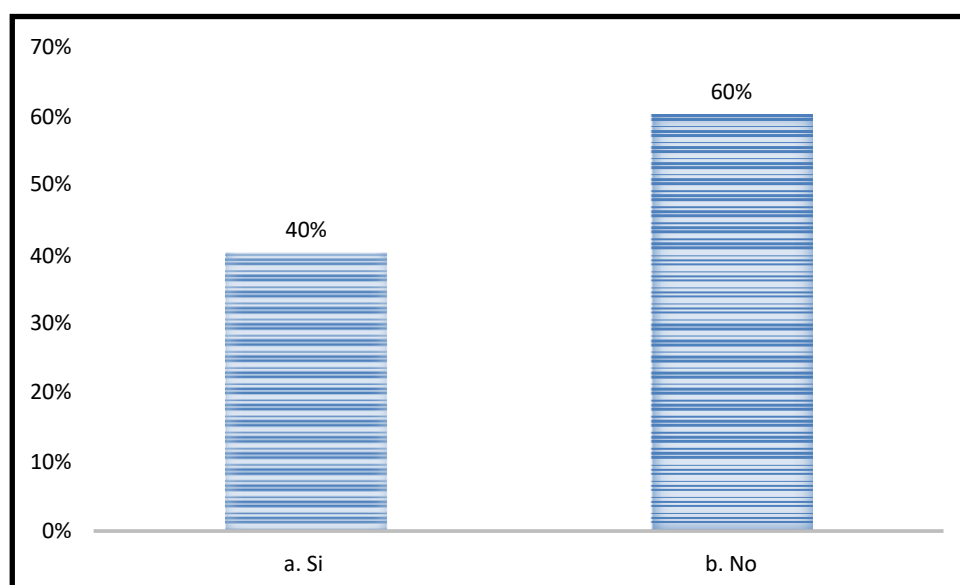
TABLA N° 20

El personal brinda respuesta clara y segura en la atención con el cliente:

El personal brinda respuesta clara y segura en la atención con el cliente:	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	40%
b. No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPES

GRAFICO N° 20



Fuente:

En la tabla 20 y gráfico 20 se muestra que el 40% el personal brinda respuestas clara y segura en la atención al cliente y 60 % no.

4.1. Análisis y discusión de los resultados

4.1.1. Dueños o propietarios:

Se muestra que el 20% de los representantes legales de las MYPES encuestadas, su edad es entre los 18 a 28 años y el 30 % entre los 30 a 44 años y un 50% entre 45 a 64 años de edad.

Según Villanueva (2018) encontró 73% de 31 a 50 años de edad en los representantes legales de las MYPES.

Se muestra que los representantes legales de la MYPES encuestados son el sexo masculino con un 40% y un 60% femenino

Según Santiago (2016) encontró lo contrario 60% femenino y un 40 % masculino en los representantes legales de las MYPES.

Se muestra que de las MYPES encuestadas el 20% son solteros y casados, el 30% son conviviente, 10 % son viudos y 20 % son divorciados

Se muestra que los representantes legales de las MYPES encuestadas son el 40% del nivel instituto, un 60% de nivel universitario.

Según Villanueva (2018) encuentra el 47% de los representantes legales de las MYPES con nivel universitario que es lo contrario a base de datos.

4.1.2. Gestión de calidad:

Se muestran el 40 % de las empresas ha establecido metas a largo, mediano o corto plazo y 60 % no ha establecido.

Se muestra que el 40% que las empresas tiene protocolos en la cual cumple los trabajadores y 60 % no tiene protocolos

Se muestra que el 60 % se cumple las políticas establecida en la empresa y 40 % no cumple.

Se interpreta que el 40% se realiza una adecuada planeación y 60 % no realiza.

Se muestra que 50 % los procesos de la empresa se ejecutan normalmente y 50 % no se realiza los procesos.

Según Colina (2017) encontró el 50% en las MYPES que quiere implementar la gestión de calidad.

Se interpreta que 40 % se realiza las actividades y se evalúa los resultados obtenidos y 60 % no realiza y no se evalúa.

Se muestra que el 40% realizan seguimiento en las actividades planificadas y un 60% no realiza.

Se interpreta que, el 50 % evalúa las actividades planificadas y 50% no evalúa

Se muestra que el 40% se corrige los problemas encontrados y 60% no se corrige.

Se muestra que el 40% llevan un control adecuado con respecto a los procesos o actividades señaladas y un 60 % no lleva.

Según Colina (2017) encontró el 90% que utiliza la gestión de calidad en los medicamentos.

Se muestra que el 30 % realiza charlas o capacitaciones al personal y 60% no realiza.

Según Santiago (2016) encontró 100% que los representantes de las MYPES reciben capacitación mensual.

4.1.1. Beneficios:

Se muestra que 50 % la empresa desempeña bien el servicio y 50% no realiza bien el servicio.

Se interpreta que el 40% el personal muestra interés y 60 % no muestra interés en la atención al cliente.

Se muestra que el 40% la empresa mantiene informados a los clientes y 60 % no informa.

Se muestra que el 60% cuando el cliente tiene un problema la empresa trata de resolver y el 60% no soluciona.

Según Aquino (2016) encontró 68% de satisfacción en los usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA

Se muestra que el 40% el personal brinda respuestas clara y segura en la atención al cliente y 60 % no.

Según Aquino (2016) encontró 32% que el personal no brinda una buena atención al cliente.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

CONCLUSIONES

Respecto a los propietarios o dueños legales:

- a. De los representantes de las MYPES el 50% es de edad adulta mayor.
- b. Se observa que los representantes legales de las MYPES predomina el sexo femenino que es 60% de la población encuestada.
- c. Se observa que el 60% de la población encuestada tiene estudios universitarios.

Respecto a la Gestión de calidad:

- d. El 40% de las empresas no establece metas a largo, mediano o coroto plazo.
- e. El 60 % se cumple las políticas establecidas en las empresas.
- f. El 40 % realiza una adecuada planeación.
- g. El 30% realiza charlas o capacitaciones al personal.

Respecto a los beneficios:

- h. El 50% de las empresas desempeña bien el servicio de atención al cliente.
- i. El 40% que el personal muestra interés en atención al cliente.
- j. El 40% la empresa mantiene informados al cliente.

RECOMENDACIONES:

Respecto a los propietarios o dueños legales:

- k. Se evidencia que el 50% de la población encuestada es adulto mayor esto nos hace ver que hay falta de motivación en jóvenes para desarrollar su MYPES.
- l. Fomentar mayor participación en los hombres.
- m. Se evidencia en la encuestas que 60% son de nivel universitario esto nos hace ver que tiene la motivación desarrollar su MYPES sin tener mucho conocimiento de marketing y negocios.

Respecto a la Gestión de calidad:

- n. Se evidencia que las MYPES no establecen metas como estrategias para mantenerse en el mercado farmacéutico.
- o. Se evidencia que las MYPES deben estar alineadas en la políticas para del mercado farmacéuticos de los competidores.
- p. Nos indica que las MYPES tiene que organizarse para establecer los procesos administrativos.
- q. Brindar capacitación al personal para establecer niveles de atención al cliente.

Respecto a los beneficios:

- r. Implementar manuales de procedimiento en las MYPES para mejorar la atención al cliente.
- s. Mantener un equipo capacitados para atención en la cual muestre empatía por los clientes.
- t. Elaborar estrategias atención al cliente.

5.1. Referencias Bibliográficas

Alcázar, P. (2016). Cliente. RELACION EMPRESA,

Obtenido:

https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona.publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf.

ARRASFARMA. (28 de OCTUBRE de 2018). ARRAS FARMA.

Obtenido de ARRAS:

FARMA: <https://www.arrasfarma.com/blog/como-atender-farmacia/>

Barraza, B. J. (2014). LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA. LIMA: RESEARCHGATE.

Bonal, J. (2001). Farmacia Clínica.

Obtenido de Atención farmacéutica:

<https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap21.pdf>

Cabrero, M. T. (2006). Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad.

Aragón: Gobierno de Aragón.

Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). Gestión integral de la calidad. Barcelona: S.L.,2017 Travessera de Gràcia .

DIGEMID. (s.f.). DIGEMID. Obtenido de DIGEMID:

Obtenido:

<http://www.digemid.minsa.gob.pe/>

ESTEVE, J. (s.f.). Atención al cliente en la farmacia: importancia, beneficios y claves.

Obtenido de CONCEP: <https://www.concep.es/atencion-cliente-farmacia-importancia>

Parsu. (1985). conceptual model of service. New York.

Pereira, J. (2008). LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ISO 9001. Colombia:

Portalcalidad.

Pérez, J., & Merino, M. (2017). Definición de concepto de Gestión.

Porto, J. P. (8 de mayo de 2016). Definicion. Obtenido de Definicion.de:

<https://definicion.de/botica/>

Ucha, F. (2011). Definición. Lima: Definición ABC. Vigo. (2006). Introducción a la calidad . Ideas propias.

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micros y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada:

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO - BOTICAS DE LA AV. LAS FLORES DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO PERIODO 2018

ENCUESTA

Este cuestionario se aplicó a los dueños, gerentes, administradores o representantes de la micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio.

Encuestadora:.....Fecha:../../..... Razón social:.....RUC N°:.....

I. Datos generales de los representante de las MYPES:

Edad de los representantes legal de la empresa:

- a. 18 a 28 años.
- b. 30 a 44 años.
- c. 45 a 64 años.
- d. Más de 65 años.

Sexo de los representantes legales de la empresa:

- a. Masculino.
- b. Femenino.

Estado civil:

- a. Soltero (a).
- b. Casado (a).
- c. Conviviente.
- d. Viudo (a)
- e. Divorciado (a).

Grado de instrucción:

- a. Primaria.
- b. Secundaria.
- c. Instituto.
- d. Universidad.

II. Gestión de calidad:

La empresa ha establecido metas a largo, mediano, cortó plazo.

- a. Si
- b. No

La empresa tiene protocolos en la cual cumple los trabajadores:

- a. Si
- b. No

Las políticas establecidas en la empresa se cumplen con facilidad:

- a. Si
- b. No

Se realiza una adecuada planeación de los detalles correspondiente a las metas planificadas:

a. Si

b. No

Los procesos de la empresa se ejecutan con normalidad:

a. Si

b. No

Es la comparación del plan indicado con los resultados:

a. Si

b. No

Se realiza seguimiento a las actividades planificadas:

a. Si

b. No

Se evalúa las actividades planificadas:

a. Si

b. No

Es corregir los problemas encontrados y así prever futuros problemas:

a. Si

b. No

Se lleva un control adecuado con respecto a los procesos o actividades señaladas:

a. Si

b. No

Se realiza charlas o capacitaciones antes o durante la permanencia del trabajador:

a. Si

b. No

III. Beneficios:

La empresa desempeña bien el servicio de atención al cliente:

a. Si

b. No

El personal muestra interés en la atención al cliente:

a. Si

b. No

La empresa mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutara los servicios de atención al cliente:

a. Si

b. No

Cuando el cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés por resolverlo:

a. Si

b. No

El personal brinda respuesta clara y segura en la atención con el cliente:

a. Si

b. No

ANEXO N° 2

LISTA DE BOTICAS ENCUESTADAS

N°	DENOMINACIÓN
1	BOTICAS POLY
2	BOTICA SAN PEDRO
3	BOTICA BELEN
4	BOTICA SEÑOR DE LOS MILAGROS
5	BOTICA GOLIAT
6	BOTICAS FARMACOMS
7	BOTICAS COFARMA S.A
8	BOTICA ROMANDO
9	BOTICA VILLA FARMA
10	BOTICA ISAFARMA

1. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACION	
	ABRIL/MAY O	JUNIO/JULI O
Introducción	X	
Título	X	
Caracterización del problema	X	
Enunciado del problema	X	
Objetivos	X	
Justificación	X	
Antecedentes	X	
Bases teóricas	X	
Metodología: tipo y nivel de la investigación		X
Diseño de la investigación		X
Universo o población		X
Plan de análisis		X
Resultados		X
Análisis de resultado		X
Referencias bibliográficas		X

2. Presupuesto invertido:

CATEGORIA	BASE	% O N°	TOTAL S/
Materiales			
Uso del internet	100.00	1	100.00
Alquiler de lapto	100.00	1	100.00
Alquiler de oficina ,seguridad y limpieza	70.00	1	70.00
Servicio básico	70.00	1	70.00
Subtotal			340.00

PRESUPUESTO TOTAL

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			73.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			340.00
TOTAL			413.00

