



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN  
LA FARMACIA LA MERCED DEL DISTRITO DE  
BELLAVISTA, PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2017**

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

**AUTOR:**

**LUIS ENRIQUE VILELA CRISANTO  
ORCID: 0000-0002-4966-1411**

**ASESOR:**

**Mgr. SANTOS CARLOS ALFARO RODRÍGUEZ  
ORCID: 0000-0003-3885-9120**

**SULLANA - PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR:**

**LUIS ENRIQUE VILELA CRISANTO**

**ORCID: 0000-0002-4966-1411**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Sullana, Perú**

**ASESOR:**

**Mgtr. SANTOS CARLOS ALFARO RODRÍGUEZ**

**ORCID: 0000-0003-3885-9120**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Sullana, Perú**

**JURADO:**

**Mgtr. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS**

**ORCID: 0000-0003-2027-6920**

**Mgtr. MARÍA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA**

**ORCID: 0000-0003-2177-5676**

**Dr. FELIX WONG CERVERA**

**ORCID: 0000-0002-5205-4751**

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**




---

Mgtr. VICTOR HUGO RGAS  
ORCID: 0000-0003-2027-6920  
PRESIDENTE



---

Mgtr. MARÍA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA  
ORCID: 0000-0003-2177-5676  
SECRETARIA



---

Mgtr. Dr. FÉLIX WONG CERVERA  
ORCID: 0000-0002-5205-4751  
MIEMBRO

---

Mgtr. SANTOS CARLOS ALFARO RODRÍGUEZ  
ORCID: 0000-0003-3885-9120  
ASESOR

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Mgtr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS

ORCID: 0000-0003-2027-6920

PRESIDENTE

---

Mgtr. MARÍA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA

ORCID: 0000-0003-2177-5676

SECRETARIA

---

Mgtr. Dr. FÉLIX WONG CERVERA

ORCID: 0000-0002-5205-4751

MIEMBRO

---

Mgtr. SANTOS CARLOS ALFARO RODRÍGUEZ

ORCID: 0000-0003-3885-9120

ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a mi guía espiritual, Dios Todopoderoso. A mis padres, a mi tutora Lic. Elizabeth Diamina Zapata Castro quien me ha apoyado permanentemente en la realización de esta meta.

A la universidad Uladech Católica la cual nos acoge diariamente en sus aulas dándonos la oportunidad de desarrollar nuestras habilidades en el campo de estudio.

Al Mgt. Ecom. Santos Carlos Alfaro Rodríguez quien con sus conocimientos y experiencia nos orienta en el quehacer profesional de la investigación.

A nuestros compañeros de la promoción y a todas aquellas personas que de diferentes formas nos han brindado excelentes ideas para mejorar y desarrollar nuestro Informe final.

## **DEDICATORIA**

A mi familia, en especial a mi madre y abuelita, por el apoyo y el cariño incondicional, por creer en mí y alentarme para llegar hasta el final

A mis hermanos quienes son el motivo de mi superación y el reflejo para para que logre todas mis metas propuestas, a ellos porque son personas que me han ofrecido el amor y calidez de la familia a la cual amo.

## RESUMEN

La presente investigación titulado La Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en la farmacia La Merced del Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017, tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en la farmacia La Merced del Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017. El tipo de investigación fue no experimental- transversal- descriptivo-cuantitativo. Se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas, a una muestra de 5 trabajadores. Los resultados obtenidos de la Gestión de Calidad: de los trabajadores encuestados la ventaja más resaltante fue que el 100 % indicó que la farmacia al implantar gestión de calidad si muestran mayor profesionalismo, el 80 % que si logran la calidad cuando está posicionada con una buena estrategia en el mercado. Respecto a las TIC: el 80 % señaló que si cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas; el 100 % señalo que si cree que al usar las TIC para hacer simulaciones del producto se podrá saber cómo este es aceptado en el mercado. Las conclusiones siguientes: las ventajas que definen los trabajadores de la farmacia son la formalización; porque consideran que un sistema de gestión de calidad si brinda mayor formalización. La mayoría de trabajadores concuerdan que es importante que la farmacia incursione en el mundo de las TIC; además consideran que las TIC generan ventajas competitivas para vencer a sus rivales.

Palabras claves: Gestión de calidad, Tic, Farmacia

## ABSTRACT

The present work entitled: "Quality Management and the Use of ICT in the pharmacy" La Merced "of the District of Bellavista, Province of Sullana, year 2017", had as a general objective: Determine the main characteristics of Quality Management and the use of ICT in the pharmacy "La Merced" of the District of Bellavista, Province of Sullana, 2017. The type of research was non-experimental-transversal-descriptive- quantitative. The population for the variable Quality Management and ICT is made up of the owner and the workers, being the sample of 5 workers; to whom a questionnaire was applied, using the survey technique. The results obtained regarding Quality Management: of the total number of workers surveyed, the most outstanding advantage was that 100% indicated that the pharmacy when implementing quality management if they show greater professionalism, 80% than if they achieve quality when positioned with A good strategy in the market, 100% if you believe that the pharmacy performs a good quality control that allows you to ensure the expected standards in Quality Management. Regarding ICT: 80% said that if they believe that ICT provides competitive advantages; 100% said that if you believe that when using ICT to simulate the product, you will know how it is accepted in the market. The following conclusions: the advantages that define pharmacy workers are formalization; because they consider a quality management system if it provides more formalization, quality policy; most believe that if it is an advantage that the pharmacy applies a defined Quality policy. The functions described by the workers are the Raid, since most of them agree that it is important that the pharmacy enters the world of ICT; Competitive Advantage, since they consider that ICTs provide competitive advantages to beat their rivals.

Keywords: Quality Management, Tic, Pharmacy



## ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1. Internacionales.....	15
2.1.2. Nacionales .....	19
2.1.3. Regionales .....	25
2.1.4. Locales.....	28
2.2 Bases teóricas .....	35
2.2.1. Gestión de Calidad.....	35
2.2.1.1. Definición de Gestión de Calidad.....	35
2.2.1.1.1. Certificación de sistemas de calidad.....	36
2.2.1.2. Ventajas de la aplicación de un sistema de gestión de la calidad.....	36
2.2.1.3. Características de gestión de calidad .....	37
2.2.1.4. Funciones de la gestión de la calidad .....	38
2.2.1.5. Gestión de calidad en su empresa.....	39
2.2.2 Tecnologías de la Información y la Comunicación .....	40
2.2.2.1. Definición de Tecnologías de la Información y la Comunicación .....	40
2.2.2.2. Importancia de las Tics .....	40
2.2.2.3. Características de las Tics.....	41
III. METODOLOGÍA.....	44
3.1. El tipo de investigación .....	44

3.2. Nivel de la investigación .....	44
3.3. Diseño de la investigación.....	44
3.4. La población y muestra.....	45
3.5 Definición y operacionalización de variables:.....	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
3.7. Plan de análisis .....	46
3.8. Matriz de Consistencia .....	47
3.9. Principios éticos.....	48
IV. RESULTADOS .....	50
4.1. Resultados.....	50
4.2. Análisis de resultados .....	71
V. CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	81
ANEXOS .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Formalización empresa farmacéutica .....	50
Tabla 2: Política de Calidad definida .....	51
Tabla 3: La Implantación de un sistema de gestión de calidad .....	52
Tabla 4: Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo de la farmacia.....	53
Tabla 5: Trabajadores de las farmacia muestran mayor profesionalidad .....	54
Tabla 6: Calidad cuando está posicionada con una buena estrategia en el mercado.....	55
Tabla 7: Farmacia que practica la cortesía, la ética, la honestidad le permite.....	56
Tabla 8: Atención a tiempo completo permite mantener la gestión de la calidad.....	57
Tabla 9: La buena planificación garantiza una buena gestión de la calidad.....	58
Tabla 10: Farmacia dirigida correctamente logran gestión de calidad.....	59
Tabla 11: Farmacia que se enfocan en el recurso humano .....	60
Tabla 12: Farmacia cuenta con un buen diseño de organigrama.....	61
Tabla 13: Farmacia realiza un buen control de calidad .....	62
Tabla 14: Importancia de incursionar en el mundo de las TIC .....	63
Tabla 15: Las TIC proporcionan ventajas competitivas .....	64
Tabla 16: Las TIC cambian la estructura de la industria farmacéutica .....	65
Tabla 17: Las TIC pueden hacer simulaciones del producto.....	66
Tabla 18 : Las TIC permiten intercambio de información .....	67
Tabla 19: Las TIC influye en ahorro de gastos de publicidad.....	68
Tabla 20: Las TIC favorece ingresar en todos los sectores.....	69
Tabla 21: Las TIC permiten incursionar en la innovación de los productos.....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Gráfico sobre formalización de empresa farmacéutica.....	50
Figura 2: Gráfico sobre Política de Calidad definida .....	51
Figura 3: Gráfico Implantación de un sistema de gestión de calidad.....	52
Figura 4: Gráfico Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo de la farmacia ....	53
Figura 5: Gráfico trabajadores de la farmacia muestran mayor profesionalidad .....	54
Figura 6: Gráfico calidad cuando está posicionadas con una buena estrategia .....	55
Figura 7: Gráfico prácticas para mantener la gestión de la calidad.....	56
Figura 8: Gráfico atención a tiempo completo permite mantener gestión de la calidad	57
Figura 9: Gráfico la buena planificación garantiza la gestión de la calidad.....	58
Figura 10: Farmacia dirigida correctamente logra gestión de calidad.....	59
Figura 11: Gráfico farmacia que se enfocan en el recurso humano .....	60
Figura 12 : Gráfico farmacia cuenta con un buen diseño de organigrama.....	61
Figura 13: Gráfico farmacia que realizan un buen control de calidad.....	62
Figura 14: Gráfico importancia de incursionar en el mundo de las TIC .....	63
Figura 15: Gráfico Las TIC proporcionan ventajas competitivas .....	64
Figura 16 : Gráfico las TIC cambia la estructura de la industria farmacéutica .....	65
Figura 17: Gráfico las TIC puede hacer simulaciones del producto .....	66
Figura 18: Gráfico intercambio de información .....	67
Figura 19 : Gráfico las TIC influye en ahorro de gastos en publicidad.....	68
Figura 20: Gráfico las TIC aseguran ahorrar gastos en publicidad .....	69
Figura 21: Gráfico las TIC permite incursionar en la innovación de los productos.....	70

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables.....	44
Cuadro 2: Matriz de consistencia .....	47

## I. INTRODUCCIÓN

En la Perla del Chira, Sullana en lo que respecta a las Tecnologías de Información y comunicación, casi pocos empresarios se preocupan de establecer, planificar, ejecutar, revisar y mejorar procesos relacionados con las TIC, y casi ni se planteaba establecer procesos, pues la mayoría de los esfuerzos iban encaminados a hacer funcionar los pocos y grandes Sistemas de Información que había, y si lo hacían bien, se dejaban tal cual, es decir, no se tocaban mientras no diesen ningún tipo de problema, en cuyo caso se actuaba de manera improvisada y en la mayoría de los casos sin criterio para la toma de decisiones, pues no existía alineación de ningún tipo con el negocio de la Organización.

En los gobiernos regionales y locales tal tecnología está surgiendo cada día tal es así que las Mypes que ingresan a internet usan este servicio, principalmente, para el acceso a mercados (33,5%), información y asistencia técnica (31,2%) y contacto con proveedores (18,3%). Las TIC son herramientas que permiten a los emprendedores optimizar la productividad de su empresa y dar a conocer sus productos a nivel nacional e internacional.

Según Centty (2010) a nivel mundial la revalorización del sector Mypes y de las Pymes como unidades productivas de pequeña escala se dan a partir de los años 70 esto se debe a cambios en su estructura como el crecimiento de los servicios, es decir que el antiguo modelo de que solo son empresas aquellas unidades de producción que producen bienes o tangibles cambia rotundamente desde que las facturaciones por servicios de consultorías empresariales, tratamientos clínicos, respaldo o soporte técnico y la valorización del conocimiento como factor de producción de riqueza; empiezan a generar riqueza y valor agregado a los intangibles que con el tiempo se comienzan a

valorizar como un activo tanto como las infraestructuras o maquinarias en las principales economías; paralelamente el crecimiento de los productos informáticos en un contexto en que los cambios se dan día a día y que la obsolescencia se cuenta por segundos, las empresas se ven en la necesidad de reducir su tamaño para contar con mayor eficiencia, es decir se hacen pequeños los productos y se hacen pequeñas las empresas.

Según Cárdenas (2010) durante años en el Perú se ha considerado a la micro y pequeña empresa como algo marginal e ilegal, pues según se decía que llegaba a perjudicar la paz y tranquilidad social, además de alterar el ornato y la tranquilidad de la sociedad noble, pues se sabe tales Mypes nacieron en sus inicios en la capital, por los provincianos-campesinos que vinieron a la misma en busca de mejores condiciones de vida. Pero en la actualidad en las esferas y estratos sociales tales microempresas, son reconocidas por su importancia en la economía y el desarrollo social de los peruanos, pues el bienestar de la gran parte de la población guarda cierta dependencia con ellas.

Herrera (2011) dado el grado de importancia de las Mypes en el Perú debido a su magnitud y las enormes limitaciones de su economía debido a la extensión de la pobreza, por el año 1997, la contribución de las Mypes en la generación de empleo representaba el 75.9% del total de la población económicamente activa (PEA). De ese 75.9%, el 95% de la generación de empleo se concentraba en establecimientos pequeños denominados microempresas, y sólo el 5.0% se concentraba en las pequeñas empresas.

Según Lastra, (2013) el fracaso de las mypes en Perú se debe a que los empresarios, no tienen una visión estratégica de la gestión de sus negocios, por infortunio se dan cuenta de ello cuando llevan uno o dos años de haber iniciado su microempresa. Esto es porque al crear un negocio, casi siempre se enfocan en un solo aspecto, que podría ser el productivo, administrativo o comercial. Esta miopía impide ver todos los demás

aspectos que están presentes en el funcionamiento de una empresa que desea ser competitiva en el mercado.

Según Benzaquen (2013) por los años 80's a través de un realizado por Centro de Desarrollo Industrial, en nuestro país, es que se comienza a considerar a la calidad como una herramienta de gestión de suma importancia. Recién en el año 1989 en el Perú se crea el Comité de Gestión de la Calidad (CGC), que en la actualidad está compuesta por 21 organizaciones gremiales y educativas; así desde 1991 se organiza la Semana de la Calidad cuya finalidad es promover el desarrollo de la calidad en las empresas peruanas.

Así mismo Benzaquen (2013) menciona que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [INDECOPI] intentó en la década de los 90's implementar medidas para insertar al Perú dentro del comercio internacional, en base a ello se prefirió lo que concierne a la libre circulación a los bienes nacionales e importados. Pero esto no se pudo dar puesto que no se establecieron ni los niveles mínimos de calidad, ni el cumplimiento de estándares para determinados productos; esto hizo que el País se vea enfrentado al problema de la informalidad y con ello la propagación de productos de baja calidad en los mercados peruanos.

Por otro lado Comisión (2006) sostiene que la Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.



Según Ramírez (2016) afirma que solo el 1% del total de empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a las restantes de que caminen por el sendero de la competitividad. Además, precisó que actualmente se tiene un total de 1329 empresas con certificación de calidad ISO (ISO 9001 e ISO 14001), de un total de empresas formales activas en el Perú que llega a 1 382 899, según cifras de la SUNAT”.

Según Ramírez (2016) el ISO 9001 o ISO 14001 son modelos de gestión (la segunda está dirigida a temas del medio ambiente) que permiten a cualquier empresa administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Este tipo de certificaciones son requeridas a nivel internacional para la exportación de productos o servicios. El jefe de la Oficina de Estudios Económicos mencionó que en países de la región, como Colombia, el número empresas con sistemas de gestión certificadas superan las 14 mil. En tal sentido, resaltó la necesidad de sensibilizar aún más al sector privado para que asuman este tipo de certificaciones que les permita no solo ser competitivas en el mercado nacional, sino dar el gran salto a la exportación de productos o servicios”.

En el Perú las certificaciones de calidad que más se prefieren son las ISO 9000, ISO 9001 e ISO 14001. A ello la Sunat registra que hay un millón y medio de empresas formales activas en nuestro país; de ellas, ni 2,000 están acreditadas con el certificado de calidad, no obstante que el universo de franquicias autorizadas para otorgarlos también va en aumento. (Ramos, 2019)

Según Gorrais (2011) los sistemas de gestión de calidad tienen en las TIC un soporte dinamizador imprescindible a todos los niveles de la empresa, estratégico y operacional que permite la gestión de la mejora continua en tiempo real y basada en datos. La gestión de las empresas soportadas por ERPs y aplicaciones de Business intelligence facilitan toda la información necesaria en la empresa y disponer de indicadores y datos

en los que se fundamentan todos los análisis y mejoras en la calidad de los procesos y servicios a los clientes

Gorrais (2011) la información en el futuro será la que ayudara a conseguir y gestionar a los clientes ya que se desarrollará y permitirá incrementar la calidad en los productos y servicios de las empresas. Así también permitirá en los puntos de venta mejorar el conocimiento del tipo de productos que prefieren los consumidores, conocer cuáles son sus necesidades en cuanto requisitos de los servicios, así como cuál es su percepción sobre los mismos, es este sentido como las TIC generan una información de mucho valor que fomente una fuente de conocimiento sobre los clientes con el fin de orientar los productos y servicios y mejorar la calidad de los mismos.

Costa (2012) señala que las TIC en la actualidad son herramientas imprescindibles para las empresas, pues sirven para mejorar y optimizar procesos, para agilizar operaciones y las actividades empresariales, ya sea para una aplicación operativa como poder capturar los datos de una manera rápida y segura o para una aplicación táctica como procesar estos datos y convertirlos en información de análisis y por tanto, ayudar a la toma de decisiones de aplicaciones estratégicas.

Según Terrones (2012) las Mypes que ingresan a internet usan este servicio, principalmente, para el acceso a mercados (33,5%), información y asistencia técnica (31,2%) y contacto con proveedores (18,3%). Las TIC son herramientas que permiten a los emprendedores optimizar la productividad de su empresa y dar a conocer sus productos a nivel nacional e internacional. Elegir y utilizar las tecnologías de información adecuadas para administrar la empresa, y optimizar los procesos y planificar la actividad significan la capacidad para competir en nuevos escenarios. Por otro lado, se resalta que, en forma lenta pero segura, las TIC están conquistando las pymes de todos los sectores del país, que representan casi el 50% del Producto Bruto

Interno (PBI). El 96% de las pymes ya dispone de conexión a internet, lo que les permite mejorar su productividad".

Las farmacéuticas locales son uno de los sectores más innovadores del país, pero sienten que el Estado les juega en contra. En tiempos en que todo el mundo afirma que la innovación es la clave para el desarrollo, la industria farmacéutica peruana muestra lo contrario: es una de las que más innovación aplica en el Perú y sin embargo su participación en el mercado viene disminuyendo constantemente (Vargas, 2016).

Según Silva (2016) señala que “los fabricantes locales superan a otras ramas industriales en innovación e integración como a la electrónica, informática, derivados del petróleo, papel, textiles, prendas de vestir, sustancias químicas, bebidas, alimentos, y en general, al promedio del sector”.

En el distrito de Bellavista, Provincia de Sullana se puede constatar la existencia de negocios dedicados al rubro de Farmacias, para estudio del proyecto de investigación solo nos centraremos en la Farmacia “La Merced”, empresa Peruana cuya localización pertenece a la Región Piura, Distrito de Bellavista, provincia de Sullana (Calle. Puno N<sup>o</sup> 331). Cuyo propietario es el señor Wilmer Crisanto Cruz. Cuyo inicio de sus actividades económicas empezaron el año 2000. A la vez esta empresa fue inscrita el año 2000 en registro de la SUNAT con el nombre comercial Farmacia La Merced, posee el número de RUC 10036462235. Esta Mype tiene por actividad económica lo siguiente: Actividad de comercio de medicamentos de todas las variedades y orientado al público en general.

Existen muchos factores que afectan desarrollo de la empresa farmacéutica, entre ellas el político, el económico, social, político, legal, etc. De las cuales se mencionan a continuación:

Dentro de los factores políticos, “tenemos instituciones y reglamentos que norman el buen funcionamiento del sector farmacéutico y el uso racional del medicamento, así La ley de Salud N° 26842: Título segundo: De los deberes, restricciones y responsabilidades en consideración a la salud de terceros. Capítulo III: De los productos farmacéuticos y galénicos, y de los recursos terapéuticos naturales”. (Ministerio de Salud de Perú, 2012)

Entre los factores económicos, de acuerdo con Silva (2016) “según el censo económico y la encuesta de innovación del INEI, los laboratorios locales presentan indicadores de 82,1% y 44,4% en innovación e integración, respectivamente”.

Respecto a los factores sociales, el Ministerio de la producción (2015) señala que “en datos de la ENAHO 2014, el empleo en la industria farmacéutica ascendió a 23,522 puestos de trabajo directo, alcanzando los niveles registrados en el 2009”. La mayor producción de medicamentos genéricos de marca ha generado una demanda por mano de obra, donde la cifra de empleo indirecto asciende a 140 mil puestos, según cifras de la Asociación de Industrias Farmacéuticas Nacionales (Adifan).

En cuanto a los factores tecnológicos, según Gorraiz (2011) “los sistemas de gestión de calidad tienen en las tecnologías de información un soporte y dinamizador imprescindible a todos los niveles de la empresa, estratégico y operacional y permite la gestión de la mejora continua en tiempo real y basada en datos. La gestión de las empresas soportadas por ERPs y aplicaciones de Business intelligence permiten gestionar las información necesaria en la empresa”.

Entre los factores ecológicos, según Zolezzi (2017) es importante en la salud el medio ambiente que nos rodea. “Esto es muy amplio y genera reacciones desde el punto de vista local hasta llegar a compromisos globales como el dado por el convenio de

protección del medio ambiente y los acuerdos de París del 2015. Si bien el cambio climático, puede haber exacerbado factores medio ambientales que afectan nuestra salud, como son las lluvias e inundaciones y cambios extremos de temperatura; nuestro medio ambiente sin estos cambios dramáticos también ejerce acción sobre nuestro estado de salud”.

Zolezzi (2017) “Si bien el cambio climático, puede haber exacerbado factores medio ambientales que afectan nuestra salud, como son las lluvias e inundaciones y cambios extremos de temperatura; nuestro medio ambiente sin estos cambios dramáticos también ejerce acción sobre nuestro estado de salud”.

Entre los factores legales, en el país existen “disposiciones legales que obligan a los importadores y mayoristas / distribuidores a estar autorizados para sus funciones. No existen, sin embargo, disposiciones legales relativas al cumplimiento de Buenas Prácticas de Distribución (BPD) por parte de mayoristas y distribuidores. El Estado no publica normas de este tipo”. (Ministerio de Salud de Perú, 2012)

En Piura existe poca fiscalización en cuanto a los productos que expenden las farmacias, puesto que a las personas se les vende fácilmente antibióticos sin receta médica. Según Seminario (2013) “son los médicos quienes deben recetarlos, pues son los más indicados para determinar si el paciente tiene una infección. Así mismo sostiene que de cada siete establecimientos farmacéuticos privados cinco expenden antibióticos sin receta”.

Al respecto Seminario (2013) en una inspección junto a periodistas de El Comercio comprobó que las boticas Felicidad e Inka Farma, ubicadas en la avenida Country, y el local farmacéutico del centro comercial Open Plaza, todavía incumplen con esta norma. Asimismo, de siete farmacias, al menos dos venden psicotrópicos y barbitúricos sin

prescripción, lo cual también está prohibido. Estas son sustancias que actúan sobre el sistema nervioso y tienen como consecuencia cambios temporales en la percepción, el ánimo, el estado de conciencia y el comportamiento; además pueden causar dependencia, depresión y llegan a afectar el sistema nervioso u ocasionan paros cardiorrespiratorios.

Existen factores externos que afectan a un sistema de gestión de calidad y esto se ve reflejada por la implementación de las 5 fuerzas de Porter, así tenemos:

Las fuerzas competitivas según Porter (2015), son “las fuerzas combinadas de los cinco factores que determina la capacidad de las compañías de un sector industrial para ganar en promedio tasas de rendimiento sobre la inversión que superan el costo del capital”.

Rivalidad entre competidores existentes, para Porter (2015) consiste en que uno o más competidores sienten presión o contemplan la oportunidad de mejorar su posición en el mercado”. Aquí es donde se utilizan tácticas, tales como: Competencia en precios: Habitualmente es muy desestabilizadora y tiende a disminuir la rentabilidad media del sector. Introducción de nuevos productos: Estos dinamizan el sector de manera que pueden provocar la salida de algunas empresas establecidas.

La competencia entre las farmacias es cada vez fuerte y esto merma en la permanencia en el mercado, esto es visto por las corporaciones que hace que se desarrollen cada día más. La competencia dada principalmente por las cadenas de farmacia se caracteriza porque utilizan las TIC y su alto poder adquisitivo les hace posible pagar a personal especializado en el manejo de las TIC. Además las grandes cadenas de farmacias se dan el lujo de incluir en su servicio a un médico por especialidad, pues esto es tomado por cliente como una alternativa de ahorro en el que puede recibir la consulta médica y al mismo tiempo la receta médica, pudiendo comprar la medicina en la misma instalación

a precios relativamente económicos. Esto hace que los consumidores adopten un comportamiento exigente donde busque las farmacias que le brinden ese plus, y por ende disminuya las ventas frente a la competencia que cuenten con servicios adicionales.

Para que la farmacia “La Merced” posea una ventaja competitiva esta debe ser: difícil de igualar, ser “Única”, posible de mantener (sostenible), Superior a la competencia, y aplicable a variadas situaciones.

Amenaza o riesgo de nuevos competidores, Porter (2015) sostiene que “el riesgo de aumento de más participantes dentro de una industria dependerá de las barreras actuales de entrada y de la reacción previsible por parte de las empresas ya establecidas, este será escaso si las barreras son importantes o si las nuevas empresas esperan una gran represalia de los competidores bien consolidados dentro del mercado”.

Para que la farmacia “La Merced” no se vea afectada por los nuevos competidores debe aplicar estrategias genéricas de éxito potencial para superar a los competidores como: el liderazgo (general) en costes, diferenciación tener alta segmentación y especialización

Amenaza de productos sustitutos, por su parte Porter (2015) señala que “las compañías de una industria compiten con las que desarrollan productos sustitutos; lo cual limita los rendimientos potenciales de un sector industrial, ya que colocan un techo en los precios que las empresas de la industria cobra de manera rentable. Resalta que cuando más atractiva es la opción de precios que los sustitutos ofrecen, mayor será el margen de utilidad”

Es necesario que la farmacia “La Merced” ponga a disposición de productos sustitutos, como son los medicamentos genéricos que son de alguna manera el mismo producto bajo el nombre científico, y son de menor de precio.

Poder de negociación de los proveedores, Porter (2015) detalla que “los proveedores ejercerán poder de negociación sobre los competidores dentro de una industria si amenazan con incrementar precios o reducir la calidad de los bienes y servicios que ofertan. De esta manera, los mayormente poderosos reducen de manera enérgica la rentabilidad en una industria que no es capaz de recuperar los incrementos de costos con sus precios”

La farmacia conoce muy bien que un mercado no es atractivo cuando los proveedores están muy bien organizados, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido, por ello es necesario que llegue a un buen acuerdo con ellos ya que algunos productos químicos son producidos por pocos proveedores con las especificaciones requeridas para ciertos procesos. Aunque hay productos sustitutos, el proceso de pruebas y de certificación puede ser muy lento y costoso.

Poder de negociación de los clientes, (Porter 2015) indica que “los compradores compiten dentro de una industria al obligarla a reducir los precios, negociar mayor calidad o mayores servicios y enfrentan a los rivales entre sí”.

Es necesario que la farmacia saque provecho de internet, pues la información también es clave para el comprador. Se sabe que internet ha permitido una transparencia que antes era imposible de imaginar. Los compradores pueden consultar muchas opciones con gran facilidad antes de hacer una compra. Pueden conocer precios y opiniones, saber ventajas y desventajas de los productos. Esto les da a los compradores, aún a los más pequeños, un poder de negociación o al menos de comparación muy alto.

Con lo descrito anteriormente sobre las Mypes en el Perú, especialmente en la región Piura y de manera particular en Sullana como distrito, se nota una insuficiente comunicación organizacional en las Mypes esto involucra varios aspectos como desde



la parte económica, financiera y administrativa, que hace que estas no prosperen. Se puede notar que la preparación de la Mypes, en cuanto a la gestión de la calidad, es muy escasa esto no les permite tener ventajas competitivas ante sus rivales, debido a que por lo general los mismos microempresarios no le prestan la debida importancia.

Así, ante lo anteriormente descrito, la pregunta principal que guía esta investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017?

Para dar respuesta al problema se planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017.

Para poder lograr el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos

1. Describir las ventajas de la gestión de calidad en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017.
2. Describir las características de la gestión de calidad en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017
3. Describir las funciones de la gestión de calidad en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017
4. Describir la importancia del uso de las TIC en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017
5. Determinar las características de las TIC en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017

Este proyecto de investigación deriva de la línea de investigación sobre la Gestión de calidad de las Mypes, perteneciente al campo disciplinar Promoción de las MYPE de la Uladech Católica, así mismo está relacionado al bien común, ética, equidad y equilibrio en el tratamiento y difusión de los resultados de la investigación.” Por tal razón sigue las siguientes justificaciones:

Desde el punto de vista teórico, puesto que permite conocer las principales características la gestión de calidad y las Tic en las micro y pequeñas empresas en el rubro farmacias; llenando un vacío de conocimiento, ya que mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos se buscará encontrar explicación a situaciones internas de estas empresas como son (ventajas de calidad, beneficios y características de gestión de calidad, en las Mype) en consecuencia permitirá hacer contraste con los diferentes teorías de la administración y el beneficio al desarrollo de esta investigación.

Se justifica en el aspecto práctico, porque la investigación permitió conocer las soluciones concretas a problemas de buenos procesos de gestión de calidad y el uso de TIC por parte de los propietarios de las empresas farmacéuticas, y con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer recomendaciones en los estándares de gestión de calidad y los beneficios del uso de las TIC.

Desde el punto de vista social, puesto que la investigación es de gran importancia para el mundo empresarial farmacéutico, las Tics deben de ser empleadas de la manera correcta para el alcanzar los objetivos empresariales, para conseguir una exitosa gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas.

Desde el punto de vista metodológico, proporciona un instrumento (cuestionario), para el recojo de información de otros trabajos a realizarse en otros ámbitos geográficos,

logrando abordar problemas a investigar, planteando nuevas estrategias para micro y pequeño empresas del rubro de farmacias.

Desde el punto de vista Institucional se justifica porque no sólo se busca el mejorar la eficiencia, sino también la excelencia en la implementación de su administración como lo es la Gestión de Calidad y el uso de las TIC, que hacen la diferencia y son una ventaja competitiva que una Mype debe superar para sobrevivir en el mercado.

Desde el punto de vista académico, se justifica porque la investigación servirá como fuente de información para futuras investigaciones que realicen los estudiantes de la ULADECH”.

Se justifica profesionalmente, porque sirvió para el crecimiento profesional, además adquirir el Título Profesional en Administración, ya que es un requisito de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Sullana.

Los principales resultados de la investigación fueron que los trabajadores encuestados el 80 % indico que si es una ventaja que la empresa farmacéutica apliquen una política de la Calidad definida, y así lograr una buena Gestión de calidad, así mismo el 80 % indico que si cree que la farmacia al implantar un sistema de gestión de calidad favorece el trabajo en equipo y la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, el 100 % indico que la farmacia al implantar gestión de calidad si muestran mayor profesionalidad, finalmente el 80 % indico que la farmacia si logran la calidad cuando están posicionada con una buena estrategia en el mercado.

Por otro lado en cuanto a la variable TIC, los principales resultados fueron: el 80 % señalo que si cree que es importante que las farmacia deba incursionar en el mundo de las TIC, el 80 % señalo que si cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas y estas le otorgan a la farmacia nuevas formas de vencer a sus rivales, por último el 100

% señalo que si cree que la farmacia pueden usar las TIC para hacer simulaciones del producto para saber cómo este es aceptado en el mercado, el 100 % señalo que si cree que la farmacia al aplicar las TIC le favorece ingresar en todos los sectores del mercado.

## **II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Quesada (2016) en su tesis de grado para la obtención del título de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebidas la cual lleva por título: “Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los Restaurantes de la ciudad de Ambato”. Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Proponer un modelo de calidad, para la mejora continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato. En la metodología de la investigación, se utilizó la metodología cualitativa y cuantitativa del tipo descriptiva, explicativa, documental, de acción y de campo. La técnica de investigación usada fue la encuesta, fichaje y observación. DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar). Los resultados de la investigación fueron: un 77% de administradores o gerentes de restaurantes piensan que calidad significa satisfacer al cliente, sin embargo esto es solamente una parte de lo que es calidad, en un 18% piensa que es el correcto uso de la materia prima, por lo que se piensa que se debe de proponer mucho empeño en el proceso de transformación de la misma, con el fin de obtener los resultados deseados, además es aceptada por una cantidad media de la población, un 4% conceptualizo a la calidad como mayor productividad, lo cual es un concepto erróneo, pero solo es aceptado por un mínimo de la población. Un 56% de la población piensa que solamente

es importante, la motivación el personal, para un correcto funcionamiento del restaurante, sin embargo es mejor poseer el conocimiento que un personal correctamente motivado es capaz de realizar un trabajo excepcional, evitar cometer errores muy frecuentemente, un 34% un mediano número de la población, acepto que es de suma importancia la motivación del personal ya que este, es el que nos ayudara que nuestro negocio crezca, y se desarrolle. Los administradores señalan que dentro de las funciones de la administración lo más importante es la dirección en un 30%, le siguen la planificación 24%, la organización y control en un 17% y 11% respectivamente. Las principales conclusiones fueron: Luego de realizar un estudio acerca de una correcta gestión, en el campo de la industria de la restauración, se logra llegar a cierto grado de conocimiento el cual permite desarrollar una solución a dicho problema encontrado en los restaurantes del cantón Ambato, por lo que se proponer realizar un modelo de gestión P.D.C.A. Mediante un diagnóstico situacional se consigue verificar en qué punto se encuentra el problema de desconocimiento de factores de calidad en los propietarios o administradores de la empresa gastronómicas de la ciudad de Ambato. Por lo que se propone el modelo de gestión de calidad P.D.C.A, que coadyuve en la solución de los procesos de producción de empresas dedicadas a la industria de la restauración.

Tamayo (2015) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciada en comunicación Social la cual lleva por título: “Análisis del uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación por los Adolescentes. Propuesta comunicacional para concientizar a padres de familia y estudiantes de colegios de la coop. Nueva aurora del Cantón Daule”. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Estudiar el impacto social debido al uso excesivo e inadecuado de las TIC por los jóvenes, para concientizar a estudiantes y padres de familia de la

cooperativa Nueva Aurora del cantón Daule. En la metodología de la investigación, se utilizó el método deductivo analítico, del tipo explorativa, descriptivo y diseño cualitativo y descriptivo; utilizo las técnicas de encuesta, entrevista y observación. Los resultados de la investigación fueron: El dispositivo para acceder a internet que tuvo mayor representación fue el teléfono celular con un 63%; un 27% el computador de escritorio o laptop y un 10%, tablets. El 43% dedica 2 horas o más; de 1 a 2 horas, un 30%; menos de 1 hora, un 25%; y nada un 2%. Además la frecuencia de utilización de las tecnologías fue El computador tuvo mayor alcance con 2 ó 3 días por semana 57.70%; la opción todos los días un 32.13 % y nunca tuvo un 10.16%, El teléfono celular tuvo mayor representación con la opción todos los días con un 67.21 %; 2 ó 3 días por semana un 25.57% y la opción nunca un 7.21%, Chat (Messenger, whatsapp, line) todos los días tuvo un 45.57%; 2 ó 3 días por semana tuvo un 38.03% y nunca un 16.39%. Redes sociales (Facebook, twitter o instagram) tuvo mayor representación con todos los días con un 62.62 %; 2 ó 3 días por semana tuvo un 33.77%, y nunca un 3.61%. Prefieres comunicarte con las personas el 64% respondió, personalmente; y el 35.74%, por redes sociales. Las principales conclusiones fueron: en la encuesta realizada a estudiantes de los colegios de la coop. Nueva Aurora, permitieron conocer, en qué actividades utilizan el tiempo libre en casa los menores, dispositivo de preferencia, sitio web más visitado, la frecuencia y cuanto tiempo de uso de las TIC. En general los resultados de la muestra comprueban que un porcentaje elevado de menores, usan frecuentemente las TIC; tales como: celular, computador, internet, redes sociales y chat.

Abate (2018) en su tesis de grado para la obtención del título de Magíster en Administración de empresas la cual lleva por título: “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de una Empresa dedicada a la elaboración de Productos y Servicios de Limpieza para Industrias de Consumo Masivo”.

Universidad Católica De Santiago de Guayaquil, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: diseñar un sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, que contribuya al mejoramiento de la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios para industrias de consumo masivo. En la metodología de la investigación, se utilizó el método cuantitativo y cualitativo, del tipo descriptivo y documental, utilizo las técnicas de encuesta, entrevista y observación. Los resultados de la investigación fueron: De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 95% de los encuestados señala que no existen procedimientos documentados que detallen las actividades que implican cada uno de los procesos de las áreas administrativas y operativas a las que pertenecen, mientras que un 5% asegura que sí existen procedimientos, pero no responden de manera clara a la secuencia de sus actividades. El 95% de los colaboradores señala que realiza sus actividades en base a la experiencia adquirida en la propia empresa o en posiciones similares de alguna otra organización. Con respecto a si conocen la política de calidad establecida en la empresa, es importante mencionar, que sólo un 14% contestó afirmativamente, eso deja un 86% que no la conoce, no la aplica y que seguramente están observando ciertos lineamientos que hayan surgido de su propia práctica para obtener un producto final de buena calidad. El 34% de los colaboradores encuestados identifican la conformación organizacional de la empresa, se insiste en un programa de re inducción para que estos conozcan completamente el objetivo, misión y visión de la institución. El 29% aseguró que conoce la relación de su trabajo con respecto a las tareas y resultados que deben presentar sus compañeros del mismo u otros departamentos, esto deja a un 71% que está realizando sus tareas, además de manera empírica, de forma mecánica sin reconocer que la empresa es un gran sistema compuesto por subsistemas y cada uno de ellos contribuye en distinto grado a los resultados finales. Las principales conclusiones fueron: con respecto a las ventajas que la implementación de un sistema de gestión de

calidad basado en la norma ISO 9001:2015 representa para una organización, se pudo constatar, a través del análisis de experiencias de empresas con actividad similar, que contar con un sistema de calidad ISO 9001:2015 permite a las empresas en general, y a ASEQUIM S.A. en particular, mejorar los indicadores de productividad, con lo cual se confirma la hipótesis planteada. se puede confirmar que la existencia de un sistema de gestión de calidad llevará a obtener dos grandes logros a ASEQUIM S.A., el primero, que los trabajadores de las distintas áreas desarrollen sentido de pertenencia y compromiso hacia sus tareas y a su empresa, lo cual conduce al segundo beneficio que es el de motivarlos a participar de mejor manera en los procesos productivos manteniendo índices altos de productividad como resultado de un trabajo ordenado, documentado y con instrumentos de medición periódica de la calidad.

### **2.1.2. Nacionales**

Díaz & Valencia (2015) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de Licenciadas en Gestión con mención en Gestión Empresarial titulado “Estudio exploratorio de la oferta de comercio electrónico en un conjunto de micro y pequeñas empresas (Mypes) localizadas en diversos distritos de Lima metropolitana”. La investigación tiene como Objetivo General: lograr un acercamiento a la realidad actual de la oferta de comercio electrónico en un conjunto de micro y pequeñas empresas (Mypes) localizadas en lima metropolitana. Esta investigación es de enfoque mixto y posee un alcance exploratorio. Los principales resultados fueron: que en total 53 empresas utilizan estos medios electrónicos para “concretar una venta mediante pago en línea” (25 empresas que utilizan redes sociales y 28 empresas que utilizan correo electrónico) y 61 empresas lo hacen para “cotizar” (23 empresas que utilizan redes sociales y 38 empresas que utilizan correo electrónico). Con respecto a qué personas administran los medios electrónicos, 20 empresas que usan el correo electrónico y 11



empresas que hacen uso de las redes sociales indican que existe “un empleado con cargo específico” para administrar dichos medios electrónicos. Con respecto a si las empresas han contratado un servicio para potenciar sus medios electrónicos, 02 empresas que hacen uso de correo electrónico y 01 empresa que hace uso de las redes sociales ha contratado el servicio de “Mailing” y solo 01 empresa que hace uso de redes sociales ha contratado el servicio de “Facebook para empresas”. Las principales conclusiones fueron: que el comercio electrónico es una manera de hacer comercio y que puede ser entendido desde diferentes aristas. Sin embargo, en la realidad peruana y para las empresas que poseen un canal tradicional de ventas, este se constituye como una forma complementaria de hacer comercio, cuya utilización surge como respuesta de las empresas ante la necesidad de crecimiento y ante la exigencia del mercado. El grado de desarrollo del comercio electrónico en el Perú se encuentra rezagado si se compara con otros países de la región. Ello, se sustentaría en la ausencia de un marco regulatorio específico para el comercio electrónico, que brinde seguridad y protección en las transacciones, tanto a las empresas como a sus clientes. Por otro lado, según la información brindada por los empresarios, especialistas y consultores, los elementos básicos para incursionar en el comercio electrónico, sin un orden de prioridad, son el (a) aspecto tecnológico; como la seguridad web (que la información del cliente viaje encriptada), servidores, certificados de seguridad, desarrollo y funcionalidad de la web o aplicativo, (b) generar confianza en el cliente, (c) apostar por un canal de soporte al cliente además de hacer uso de redes sociales para fidelización, (d) tener profesionales en sistemas.

Pacherres (2015) en su tesis para obtener el título profesional de Licenciadas en Administración. Titulado “Compromiso organizacional y calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro venta minorista de productos

farmacéuticos (Farmacias) del distrito de Laredo - provincia de Trujillo, 2015”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del Compromiso Organizacional en la Calidad del Servicio a los clientes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro venta minorista de productos farmacéuticos (farmacias) del distrito de Laredo, provincia de Trujillo, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva correlacional y un diseño no experimental - transversal. Los principales resultados fueron: El 44.4% manifiesta estar en Compromiso Organizacional medio. El 47.2 % manifiesta que la Calidad de Servicio es medio. El 44.4% de los encuestados manifiesta tener un Compromiso organizacional de nivel medio. Los resultados encontrados en la investigación el 47.2% tienen una calidad de servicio eficiente. El compromiso organizacional y la calidad del servicio, tienen un 44.4% un nivel medio y 47.2% de calidad de servicio eficiente, lo cual fue posible deliberar mediante la prueba estadística a la que fue sometida. Las principales conclusiones fueron: Indica que existe relación entre el Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro venta minorista de productos farmacéuticos contrastado con prueba chi cuadrado.

Muñoz (2017) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales, la cual lleva por título: “Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera el uso de las TIC influye en la participación en el mercado internacional de la MYPE del Sector Textil y Confecciones de Lima Metropolitana. En la metodología de la investigación, la investigación es de

tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: El 97% de las MYPES encuestadas poseen correo electrónico como herramienta TIC. El 42,9% de las MYPES encuestadas usan y/o poseen página web mientras que el 57,1% mencionaron que no la usan y/o poseen. El 88,6% de las MYPES encuestas mencionaron que usan el Internet para buscar información diversa. El 54,3% de las MYPES encuestadas han realiza alguna operación bancaria por Internet mientras que el 45,7% no lo han realizado. El 65,7% de las MYPES encuestadas mencionaron que han usado Internet para realizar publicidad online, principalmente mediante la red social Facebook, mientras que el 34,3% no ha destinado el uso de Internet para este fin. Solo el 20% de las MYPES encuestadas mencionaron que han realizado comercio electrónico mientras que el 80% no lo ha realizado. Las principales conclusiones fueron: El avance tecnológico, el uso de las TIC e Internet están siendo cada día más imprescindibles en las empresas. Estas tecnologías están inmersas en todas las actividades y procesos de la organización haciéndolas más productivas y competitivas. Los resultados demuestran que el uso de las TIC influye significativamente en la participación en el mercado internacional de la MYPE del Sector Textil y Confecciones de Lima Metropolitana considerando el nivel de uso que poseen de las TIC, el motivo para adoptar las TIC y que las MYPES se encuentren capacitadas para el uso eficiente de estas herramientas. Los principales usos que le dan a Internet son búsqueda de información diversa (88,6%), enviar y recibir correos (97,1%) y publicidad online (65,7%) sobre todo por el uso de Facebook mediante la creación de un “fan page” donde exhiben sus productos. Aún no se aprovecha o desconoce todos los beneficios que se puede obtener de Internet para su negocio y el comercio exterior. Muchas de las MYPES encuestadas desconocen el uso de las TIC más avanzadas ya que la gran mayoría tiene instalado ofimática (74%) en sus

negocios y muy pocas poseen algún software especializado o de sistema de gestión como ERP.

Huamani & Armaulía (2017) en su tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Titulado “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos”. El presente trabajo de tesis tiene como objetivo general Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para una droguería de dispositivos médicos según la norma ISO 9001:2015 y realizar el seguimiento de su eficacia y efectividad, hasta la etapa de pre auditoría de certificación. La investigación fue de tipo mixto, nivel exploratorio y diseño experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario. Los principales resultados fueron: se diseñaron diecinueve procedimientos operativos estándar, treinta y cuatro formatos de registro, cuatro programas y dos manuales. El modelo presentado cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos legales vigentes aplicables a una droguería de dispositivos médicos. Las principales conclusiones fueron: Se determinaron las etapas de implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, siguiendo como estructura los requisitos de la misma norma. Se propone un programa de capacitación al personal de la Droguería sobre cómo adoptar la norma ISO 9001:2015, dando como resultado la designación de responsabilidades y funciones entre el personal para elaborar, implementar y mantener el SGC. Se elaboraron, se actualizaron y mantuvieron procedimientos operativos estandarizados, formatos, manuales y programas en base a la norma ISO 9001:2015 que formará parte de la información documentada del SGC. Se determina que las auditorías internas serán los métodos de seguimiento y evaluación de la eficacia del SGC para asegurar que los procedimientos se ejecutan como lo planificado y se cumple con los requerimientos de los clientes.

Aliaga (2017) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración la cual lleva por título: “Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las mypes del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”, Piura, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la calidad enfocada en atención de los usuarios/clientes de las mypes sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017. En la metodología de la investigación, es de tipo cuantitativo con diseño no experimental-transversal descriptivo, para la recolección de datos, se les aplicó un cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: el número de trabajadores permanentes de las Mypes el 6.7% está constituido por más de 3 trabajadores, el 6.7% por 3 trabajadores, el 33.3% solo por 1 trabajador y gran parte con 53.3% por 2 trabajadores permanentes. El 100% afirma que su Mypes se encuentra formalizada. El 91.7% su Mypes está inscrita como persona Jurídica, el 8.3% como persona Natural. El 16.7% tuvo una capacitación en los últimos 2 años, el 50% obtuvo 2 capacitaciones, el 25% obtuvo al menos 3 capacitaciones, mientras que solo el 8.3% se capacito más de 3 veces los últimos 2 años. El 40 % se capacitó en Atención al Cliente, el 26.7% lo hizo en organización de Personal en Farmacia, el 13.3% en Ventas, 13.3% en Flujo de caja y solo el 6.7% en Almacén. En cuanto al personal el 91.7% afirma que han percibido alguna capacitación, mientras que solo el 8.3% confirma no haberlo tenido. En qué temas se capacitaron sus trabajadores el 39 % lo hizo en Atención al cliente, el 13 % lo realizo en Marketing en Venta, el 21.8% lo hizo en Calidad de atención y el 26.1% en Farmacología. Los propietarios en un 82% conocen las Normas ISO, mientras que el 18 % no conoce las normas de calidad. Las principales conclusiones fueron: El 50% de los representantes afirma haber obtenido 2 capacitaciones en los últimos 2 años. El 40% de ellos afirma

tener la capacitación en atención al cliente. El 91.7% de los trabajadores aseguro haber recibido capacitación en los 2 últimos años. Ellos mencionaron haber recibido la capacitación en atención al cliente un 39.1%, y farmacología 26,1%. El 20.6% de las mypes solo cuenta con una ventilación adecuada. El 100% de empleados afirman que los medicamentos estar regulados por la DIGEMID. El 83.3% de los trabajadores afirma conocer las normas de calidad ISO.

### **2.1.3. Regionales**

Hernández (2015) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Titulado “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014”. Tuvo como objetivo general determinar y dar a conocer las principales características de la gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014. El tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo escogimos una muestra poblacional de 15 Mypes. Los principales resultados fueron: más del 50 % de las Mypes no se tienen no tienen conocimiento sobre la norma ISO 9001, además se detectaron carencias sobre el control de salud e higiene en el trabajo. El 67% de las Mypes aplican la innovación tecnológica para aumentar la competitividad. Además el 88 % de clientes (50 % que piensan que es buena y el 38 % que dio como evaluación final mala) no están satisfechos del todo y por consiguiente se tiene un riesgo de fuga bastante importante que afectaría directamente sobre nuestros indicadores gestión de calidad. Las conclusiones obtenidos fueron que en más del 50 % de las Mypes no se tienen no tienen conocimiento sobre la norma ISO 9001, además se detectaron carencias sobre el control de salud e higiene en el trabajo. El 67% de las Mypes aplican la innovación tecnológica para aumentar la competitividad.

Núñez (2016) tesis para optar en título de Licenciada en Administración, titulada “Factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro abarrotes en la Ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016”, estableció como objetivo general determinar los principales factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro abarrotes en la Ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Para su realización se escogió una población de 17 MYPE; tomando una muestra de 43 clientes a las cuales se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los principales resultados encontrados fueron: Respecto a los datos generales de los clientes la edad promedio de los clientes de las MYPE estudiadas es de 35 a 50 años la cual representa un 40%; Respecto al Género el 72% son clientes del sexo femenino (amas de casa); Respecto al Grado de instrucción el 51% tienen primaria completa, el 70% de las MYPE les dan una buena atención al cliente, el 72% de los productos si satisfacen al consumidor. Las conclusiones fueron: que la gestión de calidad si tiene relación con la competitividad en las MYPE de la Ciudad de Talara Alta.

Pérez (2017) en su tesis de grado para la obtención del título de Maestra en gestión pública la cual lleva por título: “Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017”. Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el sistema de la gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana en el año 2017. En la metodología de la investigación, que se utilizó fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal, la técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de

recolección de datos fueron cuestionarios. Los resultados de la investigación fueron: del total de personal encuestado 2 (1,52%) colaboradores perciben que la cultura organizacional es mala, 21 (15,91%) percibieron que es regular y 109 (82,56) que es buena la cultura organizacional en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017. El 8% colaboradores del total de 132 encuestados, perciben que la cultura organizacional es mala, 40 (30,3%) perciben que es regular y 91 (68,9%) que es buena la cultura organizacional en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017. 2 (1,52%) colaboradores del total de encuestados percibieron que la cultura organizacional es mala, 41 (31,06%) percibieron que es regular y 89 (67,42) que es buena la cultura organizacional en las empresas farmacéuticas. 106 (80,30%) encuestados del total de 132 encuestados, percibieron que si se aplica el SGC y 26 (19,70%) no se aplica el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017. Se observa que 129 (97,73%) del total de personal encuestado percibieron que si se aplica la mejora continúa y 3 (2,27%) percibieron que no se aplica la mejora continua en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017. Las principales conclusiones fueron: Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable ( $Rho = 0,756$ ) y significativa ( $P= 0,000 < 0,05$ ) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas investigadas en el periodo 2017. Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión unidad estratégica tiene relación positiva muy fuerte ( $Rho = 0,901$ ) y significativa ( $P= 0,003 < 0,05$ ) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas investigadas en el periodo 2017. Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión sistema de valores tiene relación positiva considerable ( $Rho = 0,856$ ) y significativa ( $P= 0,002 < 0,05$ ) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas investigadas en el periodo 2017.



#### **2.1.4. Locales**

Altuna (2016) tesis para optar el título de ingeniero de sistemas. Titulado “Perfil del nivel de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) del dominio planificar y organizar en la asociación de pequeños productores de banano orgánico de samán y anexos (APPBOSA) de la provincia de Sullana en el año 2014”. El objetivo general fue: determinar el nivel de gestión del dominio planificar y organizar de las tecnologías de la información y comunicaciones en la “Asociación de Pequeños Productores de Banano Orgánico de Samán y Anexos”, del caserío de Samán, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, departamento de Piura, en el año 2014, con la finalidad de plantear una propuesta de mejora. Esta tesis pertenece a la línea de investigación en tecnologías de información y comunicación (TIC) de la escuela profesional de ingeniería de sistemas de la universidad católica los Ángeles de Chimbote, la cual busca describir el nivel de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones del dominio planificar y organizar, en la Asociación de Pequeños Productores de Banano Orgánico de Samán y Anexos (APPBOSA) del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana y departamento de Piura. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental y corte transversal. Los principales resultados fueron: el 65% consideran que el proceso Definir el Plan Estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Asociación de Pequeños Productores de Banano Orgánico de Samán y Anexos (APPBOSA) se encuentra en un nivel Ad Hoc o Inicial. El 25% considera que se encuentra en el nivel Inexistente, mientras que un 5% considera que se encuentra en un nivel Repetible pero intuitivo y además se encuentra en un nivel de proceso definido y documentado. El 85% consideran que el proceso Definir la Arquitectura de la Información en la Asociación de Pequeños Productores de Banano Orgánico de Samán y Anexos (APPBOSA) se encuentra en un nivel Ad Hoc o Inicial. El 15% considera que se encuentra en el nivel

Inexistente. Las conclusiones obtenidas fueron: que la gestión en la Asociación de Pequeños Productores de Banano Orgánico de Samán y Anexos (APPBOSA), del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana y departamento de Piura en el año 2014; en cuanto a lo que respecta al nivel de gestión del dominio Planear y Organizar encuentran a este dominio en un nivel de madurez 1. Inicial/Ad Hoc, según los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT 4.1; este nivel coincide con el indicado en la hipótesis general por lo que se concluye que la hipótesis queda aceptada.

Peña (2016) En su trabajo de investigación titulado Nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las tecnologías de la información y comunicaciones (tic) en la municipalidad distrital de Marcavelica, provincia de Sullana, región Piura, 2014. Tesis para optar el título de ingeniero de sistemas. Esta tesis pertenece a la línea de investigación en tecnologías de información y comunicación (TIC) de la escuela profesional de ingeniería de sistemas de la universidad católica los Ángeles de Chimbote, El objetivo fue determinar el nivel de gestión del dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Municipalidad Distrital de Marcavelica, provincia Sullana, Región Piura, 2014. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, no experimental de corte transversal. Los resultados obtenidos: El 70% consideraron el proceso Identificar Soluciones Automatizadas de las TIC está en un nivel 2 – Repetible. El 80% estimaron el proceso Adquirir y Mantener Software Aplicativo está en un nivel 2 – Repetible. El 75% consideraron el nivel de gestión del proceso Adquisición y Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica de las TIC está en un nivel 2 – Repetible. El 60% valoraron el nivel de gestión del proceso Facilitar la Operación y Uso de las TIC se encuentra en nivel 2 – Repetible. El 60% evaluaron el proceso Adquirir Recursos de las TIC se encuentra en nivel 1 – Inicial. El 80% consideró el proceso Administrar Cambios se

encuentra en nivel 1 – Inicial. El 85% estimó el proceso Instalar y Acreditar Soluciones y Cambios de las TIC se encuentra en nivel 2 – Repetible, de acuerdo a los niveles de madurez del marco de referencia de COBIT v. 4.1. Las principales conclusiones fueron: Según los resultados que se han logrado en esta investigación, se concluye que el nivel de gestión del dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la municipalidad distrital Marcavelica, provincia de Sullana, Región Piura, 2014, se encontró en un nivel 2 - Repetible, según los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado no coincide con la hipótesis general formulada, por lo que dicha hipótesis queda rechazada. El 70% de los trabajadores consideró que el proceso Identificar soluciones Automatizadas de las TIC se encontró en un nivel 2- Repetible, de acuerdo a los niveles de madurez del modelo referencial COBIT 4.1. Estos resultados no coinciden con la hipótesis formulada, la cual indicaba que el proceso se encontraba en un nivel 0- No Existente.

Panta (2019) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, la cual lleva por título: “Caracterización de la Gestión de Calidad y Satisfacción al Cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de Análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018”. Universidad Loa Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018. En la metodología de la investigación, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: El 62% de clientes encuestados considera que a veces los laboratorios clínicos tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad,

mientras que el 37% indica que nunca los laboratorios clínicos tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad y el 1% indica que los laboratorios clínicos siempre tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad. El 67% de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca han establecidos procedimientos de control de calidad, mientras que el 18% indica que los laboratorios a veces han establecidos procedimientos de control de calidad y el 15% que los laboratorios siempre han establecidos procedimientos de control de calidad. El 91% de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos, mientras que el 8% indica que las empresas siempre utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos y el 1% indica que las empresas a veces utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos. Las principales conclusiones fueron: Los objetivos de la gestión de calidad que identifican los propietarios de las empresas de laboratorios de análisis clínico es: satisfacción de los clientes: porque siempre están satisfechos con los servicios brindados; aseguramiento de la calidad: porque minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga; y tienen planificado e implementado sus objetivos. Las herramientas de la gestión de calidad que conocen los propietarios es: causa y efecto: porque identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados, pero nunca identifican un diagrama de flujo, y representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos, pero menos utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos.

López (2018) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, la cual lleva por título: “Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la empresa Zhonsheng, en el distrito de Sullana. Año 2018”.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la empresa Zhonsheng, en el distrito de Sullana. Año 2018. En la metodología de la investigación, es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: los 20 colaboradores encuestados el 80% señaló que siempre existes políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el otro 20% señaló que solo a veces. El 80% señaló que siempre existes políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el otro 20% señaló que solo a veces. El 50% indico que Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca. El 50% indico que Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca. El 75% indico que siempre los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces. El 55% indico que siempre las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa, mientras que el otro 20% señaló que solo a veces y el 25% nunca. El 50% indico que siempre es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca. El 50% indico que siempre en la empresa los colaboradores, jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC), mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca. El 45% indico que siempre Las Tics ayudan a mejorar la gestión de los flujos de información en la empresa, mientras que el otro 55% señaló que solo a veces. El 70% indico Las Tic ayudan al ahorro de costes y tiempo, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 5% nunca. El 40% indico que Las TICS

permiten mejorar la productividad de la empresa, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 35% nunca. El 35% indicó que siempre Las TIC agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo, mientras que el otro 50% señaló que solo a veces y el 15% nunca. Las principales conclusiones fueron: Los beneficios que aporta la gestión de calidad en la empresa Zhonsheng son: realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de sus objetivos, los colaboradores de la empresas son formados según las necesidades de los puestos de trabajo en donde se desempeñan y por último que al contar con la certificación ISO 9001, le da ventaja frente a la competencia. La importancia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utilizan en la empresa Zhonsheng son: Que facilitan el logro de los objetivos, ayudan al ahorro de costos y tiempo. Las ventajas que proporcionan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la empresa Zhonsheng son: optimiza sus recursos, permitiendo la apertura a nuevos mercados, mejora la productividad de la empresa en estudio, se concluye que un 50% de estas ventajas permite fomentar el trabajo colaborativo y agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo.

Carrasco (2019) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, la cual lleva por título: “Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad de las Mype del Sector Comercio– Rubro Ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018”. Universidad Loa Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir las principales características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercio-rubro ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018. En la metodología de la investigación, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del

cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: Se observa que del 100% de las encuestas aplicadas a los representantes y/o propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, el 65% considera que si es beneficioso para la empresa tener estar en buenas relaciones con los proveedores, el otro 35% opina lo contrario. Se observa que del 100% de las encuestas aplicadas a los representantes y/o propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, el 75% considera que la empresa no cuenta con políticas de calidad, el otro 25% si lo considera. Se observa que del 100% de las encuestas aplicadas a los representantes y/o propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, el 65% no considera que la empresa cuenta con una estructura para los integrantes, el otro 35% si lo considera. Se observa que del 100% de las encuestas aplicadas a los representantes y/o propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, el 50% si cuenta con una persona que supervise las labores de los colaboradores, mientras que el otro 50% no cuenta. Se observa que del 100% de las encuestas aplicadas a los representantes y/o propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, el 55% si tiene una comunicación adecuada con sus colaboradores, el 45% no lo tiene. Se observa que del 100% de las encuestas aplicadas a los representantes y/o propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, solo el 35% cuenta con mecanismos de control que verifique el logro de los objetivos, el otro 65% no. Se observa que del 100% de las encuestas aplicadas a los clientes de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, el 84% si cree que las ópticas estén a la vanguardia de la tecnología, el otro 16% no lo cree o no lo percibe. Se observa que del 100% de las encuestas aplicadas a los clientes de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, el 57% considera que, el personal si está capacitado para brindar mejor servicio, el otro 43% no lo considera. Las principales conclusiones fueron: Con respecto a los principios de la gestión de calidad, se determinó que los representantes, utilizan con más frecuencia el principio de relaciones con proveedores, ya que ellos se sienten satisfechos

por los productos ofrecidos. Sin embargo, no consideran que las relaciones sean beneficiosas con los proveedores. La mayoría no adopta la mejora continua, si asumen la innovación constante para que los clientes noten la diferencia. Con respecto los elementos del proceso administrativo se identificó la Planificación, la mayoría tiene una estructura funcional para la realización de tareas, seguidamente el proceso de organización por la estructura establecida en los perfiles de los cargos que se deben realizar, por otra parte, se tiene el elemento de control donde usan mecanismos para verificar el logro de objetivos. Sin embargo, si tienen preocupación por la motivación del personal.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.1. Definición de Gestión de Calidad**

Uribe (2011) lo define como toda una secuencia de actividades previamente coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; esto se refleja por intermedio de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión, incluyendo la planeación estratégica, la asignación de recursos, el desarrollo de actividades operacionales y la evaluación relativa a la calidad.(p23)

La gestión de la calidad consiste en gestionar la calidad del producto o servicio, pero también administrar la calidad de la gestión de la organización como tal. Esto quiere decir que dentro de la gestión de calidad se debe mejorar continuamente el proceso de gestión de la empresa reduciendo las actividades inútiles que no están agregando valor



al proceso y permitiendo de esta forma un sistema más efectivo y eficiente. (Uribe, 2011)

Así mismo López (2006) afirma que un sistema de gestión de una organización, según la Norma ISO 9000:2000, se define como un conjunto de elementos que guardan cierta relación o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, y un sistema de gestión de la calidad es un "sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad"

Según Pola (2009) “se entiende por gestión de calidad al conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa”.

#### **2.2.1.1.1. Certificación de sistemas de calidad**

Según Cuatrecasas (2010) “la certificación es la actividad consistente en la emisión de documentos que atestigüen que un producto o servicio se ajusta a normas técnicas determinadas” (p.351). .

Antes de conseguir la certificación de calidad, se debe trazar todo un plan de desarrollo e implantación de dicho sistema de gestión de calidad. Tal certificación ya sea de un producto o servicio, tiene el valor de garantía como medio de ventaja diferencial en ellos, lo que hace posible que mejorará la competitividad, ya a la vez conseguir que los clientes estén confirmes con el producto. (Cuatrecasas ,2010)

#### **2.2.1.1.2. Ventajas de la aplicación de un sistema de gestión de la calidad**

Según Romero (2010) las ventajas de la aplicación de un sistema de gestión de la calidad son:

- Cuando las empresas sustituyen sus enfoques pragmáticos por otros del tipo metódico.

- Se consigue mayor formalización y uso de la información escrita, así como registros y procesos controlados.
- Se establece una política de la calidad definida, aplicada y evaluada, ya que esto va a tener un fuerte impacto en los programas de formación interna, y con ello se consigue mayor fortalecimiento en los planes de promoción de los empleados y por ende el compromiso organizacional.
- Se promueve el trabajo en equipo, ya que se desarrolla la comunicación y cooperación entre las diferentes áreas y especialidades.
- Disminuye el grado de la burocracia, en ocasiones será un tanto blanda, pues beneficia al desarrollo y el desenvolvimiento de la empresa”.
- Limitan sus objetivos empresariales pues estos apuntan a parar el golpe de la competencia, o simplemente a la obtención del certificado ISO no generan efectos sociales sustanciales.
- Hay tendencia a ser más dinámicas, transparentes, capaces de reaccionar a corto y largo plazo, cuyos empleados muestran mayor profesionalidad, por tanto más adaptados y adaptables a un mundo cambiante.
- Hay un aumento ligero de empleados, pero con ciertas características y calificación de los mismos. (Romero,2010)

### **2.2.1.3. Características de gestión de calidad**

Fontalvo (2006) afirma que las características de la calidad son todos aquellos rasgos propios, diferenciadores e inherentes a un producto, sistema o servicio relacionado con un requisito. Estas se pueden distinguir en varias clases tales como:

- a) Físicas: tal característica guarda relación con las propiedades mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas.

- b) Sensoriales: están relacionadas con la percepción recibida a través de los sentidos.
- c) De comportamiento: relacionados con aspectos de interrelaciones humanas, sobre todo lo que involucra a los valores como la cortesía, la ética, la honestidad.
- d) De tiempo: muy importante característica en la que se recalca la puntualidad, la confiabilidad, la disponibilidad, etcétera.
- e) Ergonómicas: aquí se toma en cuenta aspectos tales como la comodidad, la seguridad, basados principalmente en las consideraciones antropométricas, es decir en las características físicas de las personas.
- f) Funcionales: son las que hacen posible el desarrollo de las prestaciones del producto o servicio que ofrece la empresa (Fontalvo, 2006, p. 125).

#### **2.2.1.4. Funciones de la gestión de la calidad**

Según James (2004) las funciones necesarias para la gestión de la calidad, son:

- La planificación, “apunta al futuro y crea las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos, es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad. Los elementos clave que incluye son: análisis del entorno, misión de la calidad, establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos de calidad, y planes de acción de la calidad.
- La dirección, se relaciona con el término liderazgo, tiene cierta influencia en las actividades de los seguidores, a través de un proceso de comunicación hacia la consecución los objetivos empresariales.

- La administración de la calidad orientada al personal, “hace referencia al recurso humano y lo define como el proceso de diseño de las medidas y actividades de la fuerza de trabajo para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la organización”.
- La organización, es asegurar que la empresa satisface los objetivos de calidad que se ha fijado. Desarrollo de un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas, grupos y departamentos para realizar los objetivos fijados por la organización.
- El control, es un proceso que normalmente se utiliza para asegurar que se cumplan los objetivos, por medio de la información conseguida a través de la ejecución real del proceso, es decir la información del proceso es comparada con los estándares esperados y posteriormente, se toman decisiones de acuerdo con el resultado de esta comparación.

#### **2.2.1.5. Gestión de calidad en su empresa**

Uribe (2011) “el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por: el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea. su tamaño y la estructura de la organización” (p. 56).

“Algunas de las razones para que una empresa adopte un sistema de gestión de la calidad son los beneficios que esta decisión conlleva, como lo son el mejorar el desempeño, coordinación y productividad de la organización, tener una mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes,

lograr y mantener la calidad del producto o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes y lograr la satisfacción del cliente” (Uribe, 2011. p. 12.).

## **2.2.2 Tecnologías de la Información y la Comunicación**

### **2.2.2.1. Definición de Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Ayala & Gonzales (2015) las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Todas estas tecnologías permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información y se presentan bajo diferentes códigos como texto, imagen, sonido y video. (p.27)

### **2.2.2.2. Importancia de las Tics**

Conessa (2007) sostiene que las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICS) son el boom que han revolucionado el entorno general de la empresa, así como sus relaciones externas. El mundo es cambiante pues no existe como antes lo conocíamos, ante ellos las empresas no están excluidas a estos cambios.

A la vez Conessa (2007) asevera que son muchas las empresas que se están atreviendo a sumergirse en el mundo del Internet y al uso de las TIC. En algunos casos entran por obligación o por devoción, lo cierto es que es inevitable que las empresas ingresen a este difícil mundo que en algunos casos a quien no tiene conocimiento sobre la materia, le puede parecer difícil de lo que en realidad es.

Según Porter y Millar (2015) establecen que la revolución de la información está afectando la competencia desde tres perspectivas:

- Cambia la estructura de la industria, y tergiversa las reglas de competencia.

- Crea ventajas competitivas de tal manera que otorga a las compañías nuevas formas de vencer a sus oponentes.
- Crea nuevas formas de negocios incluso dentro de los existentes, esto con frecuencia dentro de las propias operaciones de la empresa (Porter y Millar, 2015).

Ante estas perspectivas las TIC están provocando un fuerte impacto en todos los ámbitos de la actividad humana, va desde la producción hasta la educación pasando por los servicios para la salud. La unión de tres áreas tecnológicas como la informática (las computadoras), las telecomunicaciones, y la transferencia y procesamiento de datos e imágenes, esto ha llevado a ciertos cambios en la producción de bienes y servicios en las sociedades contemporáneas. Es aquí donde surgen las sociedades de la información y la tercerización de la economía (Porter y Millar, 2015).

### **2.2.2.3. Características de las Tics**

Ayala, & Gonzales (2015) señalan que las TIC están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las grandes corporaciones multinacionales, pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares.

Al respecto Ayala, & Gonzales (2015) mencionan que las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC, son:

- Inmaterialidad. la información no se halla unida a objetos físicos, su soporte son los medios electrónicos que permiten trabajar con datos (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

- **Interactividad.** Es tal vez la característica más importante de las TIC, mediante ellas se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Permite que el control de la comunicación no se de exclusividad del emisor sino que se desplace hacia el receptor quien adquirirá también la función de transmisor de mensajes.
- **Interconexión.** Abre un mundo de posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Así tenemos a la telemática que es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, utilizando recursos como: el correo electrónico, el chat, la videoconferencia, las herramientas colaborativas, entre otros.
- **Instantaneidad.** Esto tiene que ver con lo relacionado con las redes de comunicación y su integración con la informática, esto permite la rápida comunicación y transmisión de la información, entre dos lugares alejados.
- **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.** El proceso de digitalización es lo que hace posible las transmisiones multimedia ya sea de textos, imagen y sonido ello para conseguir el proceso y transmisión de la información.
- **Digitalización.** Lo que persigue es que la información que se difunde por medio de sonidos, texto, imágenes, animaciones; se transmita por un formato único universal, es decir que para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso se realiza medio de hardware, como el router o un soporte de software para la digitalización.
- **Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos.** El uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos. En los

distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la información a la que permite acceder Internet. Es por ello que muy diversos autores han señalado justamente el efecto negativo de la proliferación de la información, los problemas de la calidad de la misma y la evolución hacia aspectos evidentemente sociales, pero menos ricos en potencialidad educativa -económica, comercial, lúdica, etcétera.

- Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales). El impacto de las TIC no tiene por qué ser solo de un individuo, grupo, sector o país, puesto que se debe expandir a la sociedad mundial, ya que esto parte de los conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios.
- Innovación. Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todas las sociedades. Sin embargo, es sabido que tales cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios.
- Tendencia hacia automatización. Ante lo complicado de conseguir la información permite la aparición de diferentes posibilidades y herramientas para el manejo automático de la información ya sea en actividades personales, profesionales y sociales, esto a la vez hace que se disponga de información estructurada y que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y determinados principios.
- Diversidad. Si se requiere hacer el uso de la comunicación entre personas es aquí donde la utilidad de las tecnologías puede ser usada de formas muy diversa, llegando incluso desde el proceso de la información hasta crear informaciones nuevas.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. El tipo de investigación**

La investigación será de tipo descriptiva, debido a que se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. (Cazau, 2006, p. 27).

#### **3.2. Nivel de la investigación**

La investigación será de nivel cuantitativo a lo que el autor Bernal (2010) afirma que “Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados”. (p.60)

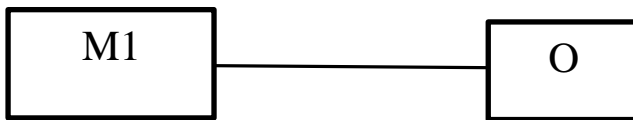
#### **3.3. Diseño de la investigación**

El diseño será no experimental, se les llama así porque en ellas no se manipulan de forma deliberada una o más variables independientes, aquí lo más importante es la observación de los fenómenos para poder analizar sus causas, características, efectos, relaciones etc. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Kerlinger y Lee (2002) señalan que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente (p. 504).

Muestra

Observación



Dónde:

M1: Muestra.

O = Variables

### **3.4. La población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Según Lerma (2004) en su libro Metodología de Investigación señala que la población son el conjunto de elementos de la misma especie, además poseen una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. Es definida por el investigador y se puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas: viviendas, ventanas, tornillos, pacientes de pediatría, computadoras, historias clínicas, entre otros (p. 73).

P1: Para las variable gestión de calidad y las TIC la población está conformada por los trabajadores de la Farmacia “La Merced”. Por lo que se considera una población finita.

#### **3.4.2. Muestra**

La muestra viene a ser un subgrupo de la población. En otras palabras es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernández, Fernández y Batista, 2014)

La muestra para la variable Gestión de calidad y TIC se considera exclusivamente a los trabajadores de la MYPES. Por tanto siendo la cantidad de personas menor de 50, el

autor citado precisó que no era necesario la aplicación de fórmula y valores estadísticos. Siendo la muestra igual a la población; es decir,  $N = n$ , ya que según (Hernández, Fernández y Batista 2010) manifiestan que, para poblaciones menores de 50 individuos, se considera que la muestra es igual a la población. Por lo tanto, la muestra es de 05 trabajadores.

M1: La muestra para las variable gestión de calidad y TIC viene dada de forma exclusiva a los trabajadores, siendo una muestra igual a la población; es decir,  $N = n$ , ya que según Navarro (Como se citó en Veloso, 2016), “en el caso de estudios con una población muy pequeña, se recomienda trabajar con un diseño censal que consiste en trabajar con la población total, donde  $N = n = 5$ ”

Criterios de inclusión:

- Los trabajadores del año 2018.
- Clientes de ambos géneros mayores de edad.

Criterio de exclusión:

- Trabajadores de otro rubro empresarial.
- Trabajadores que no desean participar.

### 3.5 Definición y operacionalización de variables:

**Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables**

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
G E S T I Ó N  D E  C A L I D A D	Según Pola (2009) “se entiende por gestión de calidad al conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa”.	VENTAJAS	Formalización	¿Cree usted que un sistema de gestión de calidad brinda mayor formalización a la empresa farmacéutica?	C U E S T I O N A R I O
			Política De calidad	¿Cree que es una ventaja que las empresa farmacéutica aplique una política de la Calidad definida, y así lograr una buena Gestión de calidad?	
			Comunicación	¿Usted cree que la farmacia al implantar un sistema de gestión de calidad favorecen el trabajo en equipo y la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?	
			Desarrollo	¿Considera que al implantar un Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la farmacia?	
			Profesionalismo	¿Cree usted que la farmacia al implantar gestión de calidad los trabajadores muestran mayor profesionalidad?	
		CARACTERISTICAS	Sensorial	¿Considera que la farmacia logra la calidad cuando están posicionada con una buena estrategia en el mercado?	
			Comportamiento	¿Cree que la farmacia al practican la cortesía, la ética, la honestidad le permiten mantener exitosa la gestión de la calidad?	
			Tiempo	¿Cree que es verdad que las farmacia que atienden a tiempo completo es porque mantienen una gestión de la calidad?	
		FUNCIONES	Planificación	¿Considera que la farmacia cuenta con una buena planificación, y le garantiza una buena gestión de la calidad?	
			Dirección	¿Considera que las farmacia está dirigida correctamente, para lograr sus objetivos en aras de la gestión de calidad?	
			Recurso Humano	¿Considera que la farmacia se enfocan en el recurso humano para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la empresa?	
			Organización	¿Considera que la farmacia cuentan con un buen diseño de organigrama?	
			Control	¿Cree usted que la farmacia realiza un buen control de calidad que le permita asegurar los estándares esperados en Gestión de calidad?	

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTO
T I C	Según Ayala, & Gonzales (2015) “es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos como texto, imagen, sonido y video. (p. 27)	IMPORTANCIA	Incursión	¿Cree que para la farmacia, es importante incursionar en el mundo de las TIC?	C U E S T I O N A R I O
			Ventaja competitiva	¿Cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas y estas le otorgan a la farmacia nuevas formas de vencer a sus rivales?	
			Estructural	¿Considera que las TIC cambian la estructura de la industria farmacéutica, y altera las reglas de competición?	
		CARACTERISTICAS	Inmaterialidad	¿Cree usted que las farmacia pueden usar las TIC para hacer simulaciones del producto para saber cómo este es aceptado en el mercado?	
			Interactividad	¿Cree que las TIC permiten un intercambio de información entre el usuario y el ordenador, manteniendo una constante interactividad con el cliente?	
			Influencia	¿Considera que la farmacia al usar las TIC le influye en el ahorro de gastos en publicidad ya que pueden realizarlas usando el internet?	
			Penetración en todos los mercados	¿Cree que la farmacia al aplicar las TIC le favorece ingresar en todos los sectores del mercado para lograr un buen posicionamiento en el mercado?	
Innovación	¿Cree que la farmacia al usar las TIC les permiten incursionar en la innovación de los productos, es decir facilita la comunicación con los clientes a través de correos o mensajes de texto?				

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas:**

Para el desarrollo de la investigación se aplicará la técnica de la encuesta que será aplicada a los trabajadores de la Mype en estudio.

De acuerdo a Behar (2008) las encuestas reúnen la información de una determinada fracción de la población, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. La información es acopiada usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas de la misma forma. El propósito de la encuesta solo es con el afán de obtener un perfil mixto de la población, por tanto se desecha los individuos particulares. (p. 62)

#### **3.6.2. Instrumentos**

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (Casas, et. al. 2003, p. 528).

### **3.7. Plan de análisis**

Según Niño (2011), “El plan de análisis da cuenta de los criterios que se aplicarán, por ejemplo, si se utilizarán números, tablas, graficas, etcétera. En cuanto el informe, anotar cuándo y cómo se presentará” (p.80).

Se utilizará el análisis descriptivo de los datos que se obtendrá de la encuesta y cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Mype Farmacia La Merced, del Distrito de Bellavista, estos resultados se tabularan, se procesaran estadísticamente y se presentaran mediante gráficos estadísticos; para este procedimiento se utilizara el programa estadístico Excel y SPSS.

### 3.8. Matriz de Consistencia

**Cuadro 2: Matriz de consistencia**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017?	G E N E R A L	Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017.	Gestión  De La  Calidad  Y  TIC	Población: P1: Para las variable gestión de calidad y las TIC la población está conformada por los trabajadores de la Farmacia “La Merced”. Por lo que se considera una población finita, siendo el número de 5 trabajadores.	Tipo de investigación:  La investigación será de tipo descriptiva.  Nivel de investigación: El nivel de investigación es cuantitativo	C  U  E  S  T  I  O  N  A  R  I  O
	E	Describir las ventajas de la gestión de calidad en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017.				
	P	Describir las características de la gestión de calidad en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017				
	E	Describir las funciones de la gestión de calidad en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017.				
	C	Describir la importancia del uso de las TIC en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017				
	O S	Determinar las características de las TIC en la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017.				
Muestra:	Diseño: Para desarrollar el trabajo de investigación se utilizará un diseño No experimental					
M1: La muestra para la variable gestión de calidad viene dada de forma exclusiva a los trabajadores, siendo una muestra igual a la población, en total 5 trabajadores.						

### **3.9. Principios éticos**

Los principios éticos pueden ser vistos como los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional. (Amaya, Berrío Acosta, & Herrera, 2015)

Para el presente informe de investigación se desarrollará los principios éticos bajo el código de ética para la investigación contemplados por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2016).

**Protección a las personas.** Señala que la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** Principio donde se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** Principio donde todo investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

**Integridad científica.** Principio donde la integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su



profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación..

**Consentimiento informado y expreso.** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

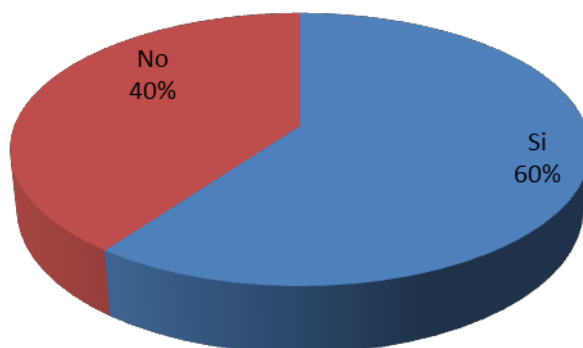
#### Gestión de Calidad

1. ¿Cree usted que un sistema de gestión de calidad brinda mayor formalización a la empresa farmacéutica?

**Tabla 1: Formalización empresa farmacéutica**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1: Gráfico sobre formalización de empresa farmacéutica**

Interpretación:

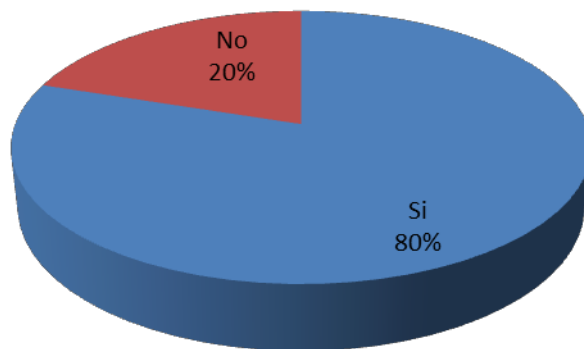
En la Tabla N° 1 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 60% indicó que un sistema de gestión de calidad si brinda mayor formalización a las empresa farmacéutica, mientras que el 40% que no lo brinda.

2. ¿Cree que es una ventaja que la empresa farmacéutica aplique una política de la Calidad definida, y así lograr una buena Gestión de calidad?

**Tabla 2: Política de Calidad definida**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 2: Gráfico sobre Política de Calidad definida**

Interpretación:

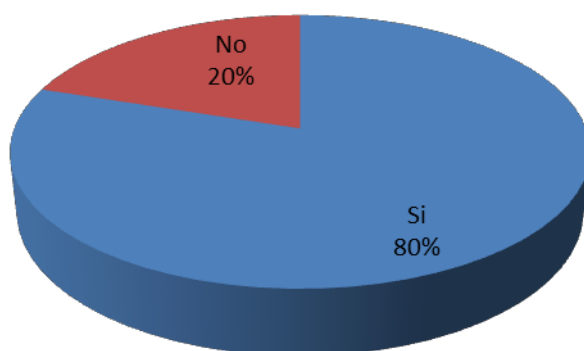
En la Tabla N° 2 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 80 % indico que si es una ventaja que la empresa farmacéutica apliquen una política de la Calidad definida, y así lograr una buena Gestión de calidad, mientras que el 20% dijo que no es ventaja.

3. ¿Usted cree que la farmacia al implantar un sistema de gestión de calidad favorece el trabajo en equipo y la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

**Tabla 3: La Implantación de un sistema de gestión de calidad favorece el trabajo en equipo**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3: Gráfico Implantación de un sistema de gestión de calidad**

Interpretación:

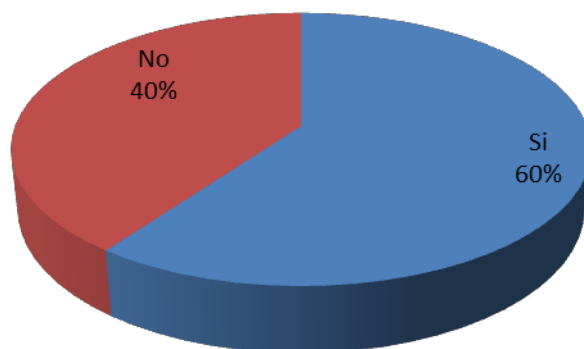
En la Tabla N° 3 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 80 % indicó que si cree que la farmacia al implantar un sistema de gestión de calidad favorece el trabajo en equipo y la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, mientras que el 20% dijo no la favorece.

4. ¿Considera que al implantar un Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la farmacia?

**Tabla 4: Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo de la farmacia**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4: Gráfico Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo de la farmacia**

Interpretación:

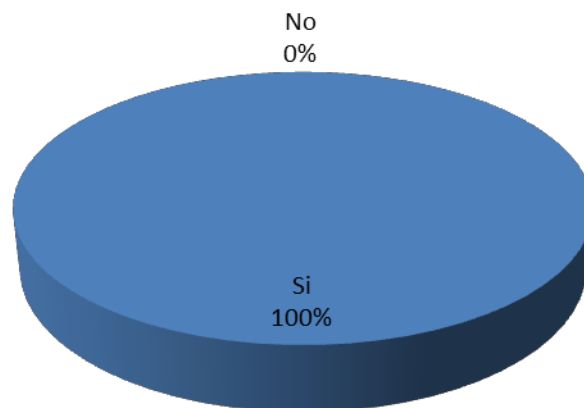
En la Tabla N° 4 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 60 % indico que si considera que al implantar un Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la farmacia, mientras que el 40% que no la ayuda en su desarrollo.

5. ¿Cree usted que la farmacia al implantar gestión de calidad los trabajadores muestran mayor profesionalidad?

**Tabla 5: Trabajadores de las farmacia muestran mayor profesionalidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100
No	0	0
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5: Gráfico trabajadores de la farmacia muestran mayor profesionalidad**

Interpretación:

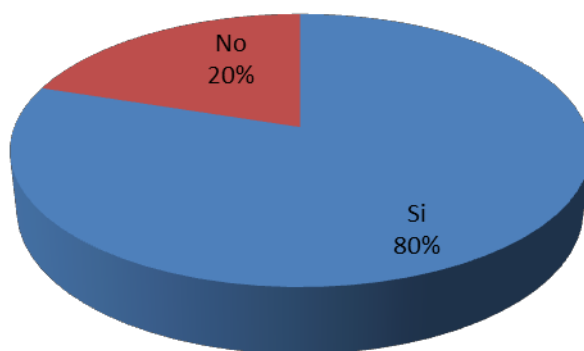
En la Tabla N° 5 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 100 % indico que la farmacia al implantar gestión de calidad si muestran mayor profesionalidad.

6. ¿Considera que la farmacia logra la calidad cuando está posicionada con una buena estrategia en el mercado?

**Tabla 6: Calidad cuando está posicionada con una buena estrategia en el mercado**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6: Gráfico calidad cuando está posicionadas con una buena estrategia**

Interpretación:

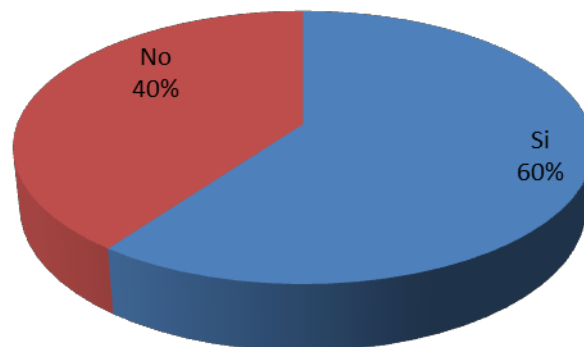
En la Tabla N° 6 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 80 % indico que la farmacia si logran la calidad cuando están posicionada con una buena estrategia en el mercado, mientras que el 20% que no logran alcanzar la calidad.

7. ¿Cree que la farmacia al practicar la cortesía, la ética, la honestidad, son puntos a favor para llevar con éxito la gestión de calidad?

**Tabla 7: Farmacia que practica la cortesía, la ética, la honestidad le permite llevar con éxito la gestión de calidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7: Gráfico prácticas para mantener la gestión de la calidad**

Interpretación:

En la Tabla N° 7 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 60 % indicó que la farmacia al practicar la cortesía, la ética, la honestidad si son puntos a favor para llevar con éxito la gestión de calidad, mientras que el 40 % dijo que no.

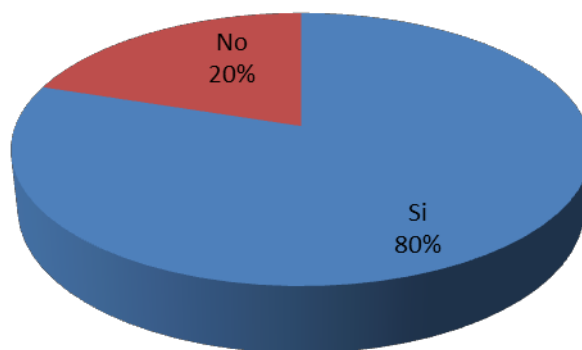


8. ¿Cree que es esencial que la farmacia atienda a tiempo completo para mantener una buena gestión de calidad?

**Tabla 8: Atención a tiempo completo permite mantener la gestión de la calidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8: Gráfico atención a tiempo completo permite mantener gestión de la calidad**

Interpretación:

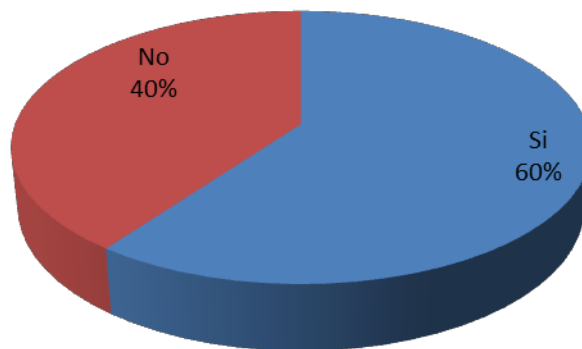
En la Tabla N° 8 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los encuestados el 80 % indicó que si cree que es esencial que la farmacia atienda a tiempo completo para mantener una buena gestión de calidad, mientras que el 20% que no es así.

9. ¿Considera que la farmacia cuenta con una buena planificación, y le garantiza una buena gestión de la calidad?

**Tabla 9: La buena planificación garantiza una buena gestión de la calidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9: Gráfico la buena planificación garantiza la gestión de la calidad**

Interpretación:

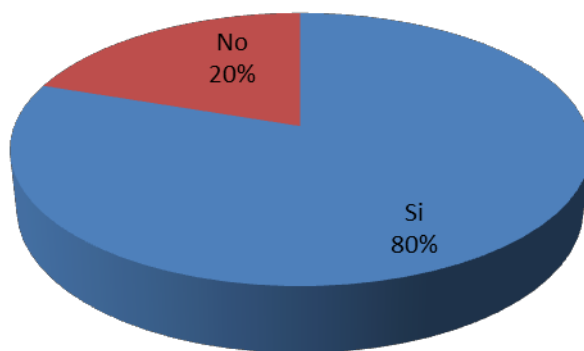
En la Tabla N° 9 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 60 % indicó si considera que la farmacia cuenta con una buena planificación, y esta le garantiza una buena gestión de la calidad, mientras que el 40% que no lo considera.

10. ¿Considera que la farmacia está dirigida correctamente, para lograr sus objetivos en aras de la gestión de calidad?

**Tabla 10: Farmacia dirigida correctamente logran gestión de calidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10: Farmacia dirigida correctamente logra gestión de calidad**

Interpretación:

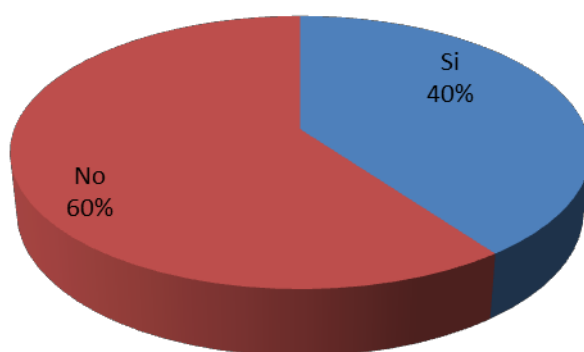
En la Tabla N° 10 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80 % señalo que si considera que la farmacia está dirigida correctamente, para lograr sus objetivos en aras de la gestión de calidad, mientras que el 20% que no lo considera.

11. ¿La farmacia se enfoca en el recurso humano para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la empresa?

**Tabla 11: Farmacia que se enfocan en el recurso humano**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	40
No	3	60
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11: Gráfico farmacia que se enfocan en el recurso humano**

Interpretación:

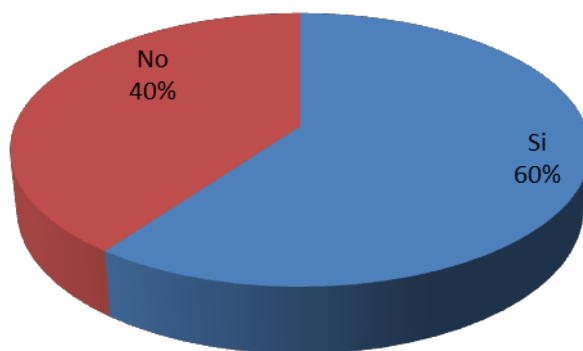
En la Tabla N° 11 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 60 % señalo que la farmacias no se enfoca en el recurso humano para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la empresa, mientras que el 40% dijo que si se enfoca en el recurso humano.

12. ¿Considera que la farmacia cuenta con un buen diseño de organigrama?

**Tabla 12: Farmacia cuenta con un buen diseño de organigrama**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12 : Gráfico farmacia cuenta con un buen diseño de organigrama**

Interpretación:

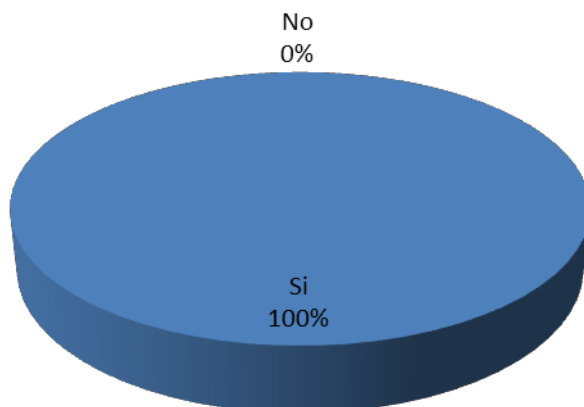
En la Tabla N° 12 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 60 % señaló que si considera que la farmacia cuenta con un buen diseño de organigrama, mientras que el 40% dijo que no lo considera.

13. ¿Cree usted que la farmacia realiza un buen control de calidad que le permita asegurar los estándares esperados en Gestión de calidad?

**Tabla 13: Farmacia realiza un buen control de calidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100
No	0	0
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 13: Gráfico farmacia que realizan un buen control de calidad**

En la Tabla N° 13 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los encuestados en su totalidad es decir el 100 % señalo que si Cree usted que la farmacia realiza un buen control de calidad que le permita asegurar los estándares esperados en Gestión de calidad.

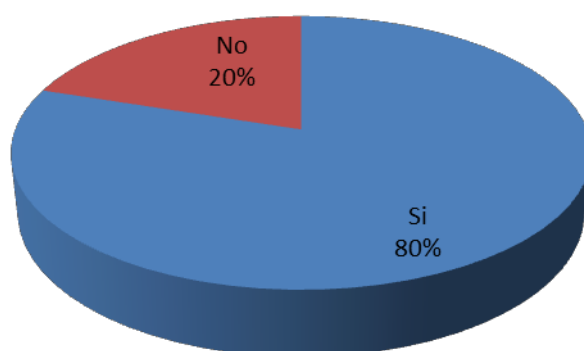
## Tic (Tecnología de la información y la comunicación)

14. ¿Cree que para la farmacia, es importante incursionar en el mundo de las TIC?

**Tabla 14: Importancia de incursionar en el mundo de las TIC**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 14: Gráfico importancia de incursionar en el mundo de las TIC**

Interpretación:

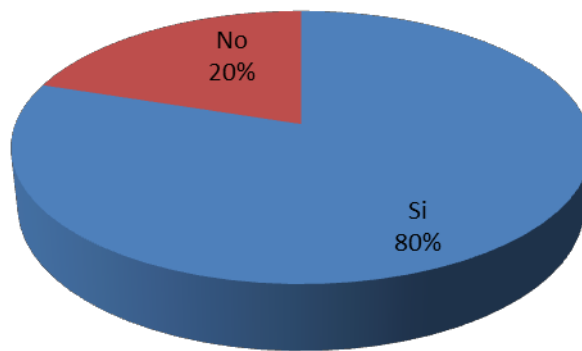
En la Tabla N° 14 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80 % señaló que si cree que es importante que las farmacia deba incursionar en el mundo de las TIC, mientras que tan solo el 20% dijo que no lo cree.

15. ¿Cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas y estas le otorgan a la farmacia nuevas formas de vencer a sus rivales?

**Tabla 15: Las TIC proporcionan ventajas competitivas**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 15: Gráfico Las TIC proporcionan ventajas competitivas**

Interpretación:

En la Tabla N° 15 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80 % señaló que si cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas y estas le otorgan a la farmacia nuevas formas de vencer a sus rivales, mientras que tan solo el 20% dijo que no lo cree.

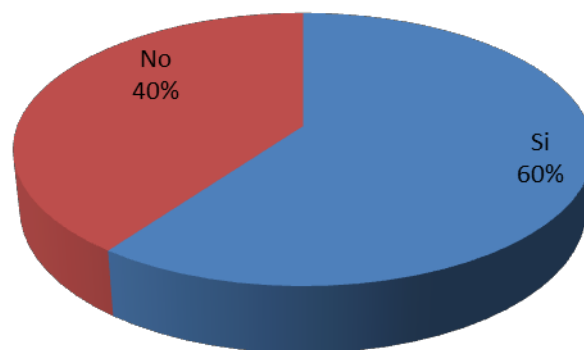


16. ¿Considera que las TIC cambian la estructura de la industria farmacéutica, y altera las reglas de competición?

**Tabla 16: Las TIC cambian la estructura de la industria farmacéutica**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 16 : Gráfico las TIC cambia la estructura de la industria farmacéutica**

Interpretación:

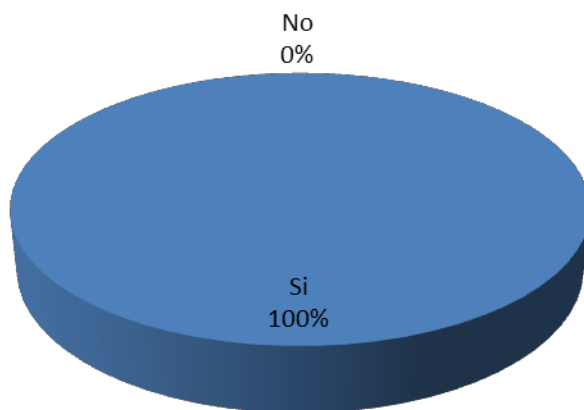
En la Tabla N° 16 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los trabajadores encuestados el 60 % señalo que si considera que las TIC cambian la estructura de la industria farmacéutica, y altera las reglas de competición, mientras que tan solo el 40% dijo que no cambia la estructura de la industria.

17. ¿Cree usted que la farmacia pueden usar las TIC para hacer simulaciones del producto para saber cómo este es aceptado en el mercado?

**Tabla 17: Las TIC pueden hacer simulaciones del producto**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100
No	0	0
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 17: Gráfico las TIC puede hacer simulaciones del producto**

Interpretación:

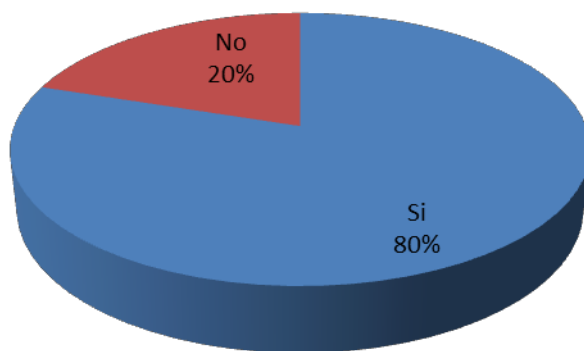
En la Tabla N° 17 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 100 % señalo que si cree que la farmacia pueden usar las TIC para hacer simulaciones del producto para saber cómo este es aceptado en el mercado.

18. ¿Cree que las TIC permiten un intercambio de información entre el usuario y el ordenador, manteniendo una constante interactividad con el cliente?

**Tabla 18 : Las TIC permiten intercambio de información**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 18: Gráfico intercambio de información**

Interpretación:

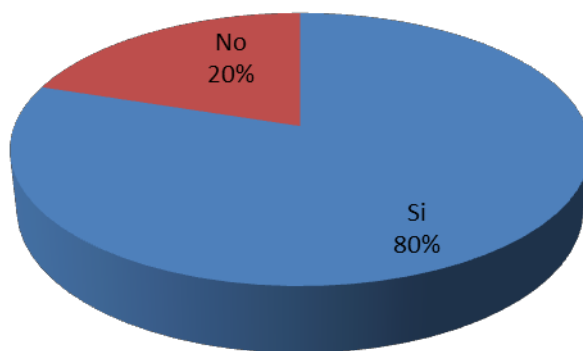
En la Tabla N° 18 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80 % señaló que si cree que las TIC permiten un intercambio de información entre el usuario y el ordenador, manteniendo una constante interactividad con el cliente, mientras que tan solo el 20% dijo que no lo cree así.

19. ¿Considera que la farmacia al usar las TIC influye en el ahorro de gastos en publicidad ya que pueden realizarlas usando el internet?

**Tabla 19: Las TIC influye en ahorro de gastos de publicidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 19 : Gráfico las TIC influye en ahorro de gastos en publicidad**

Interpretación:

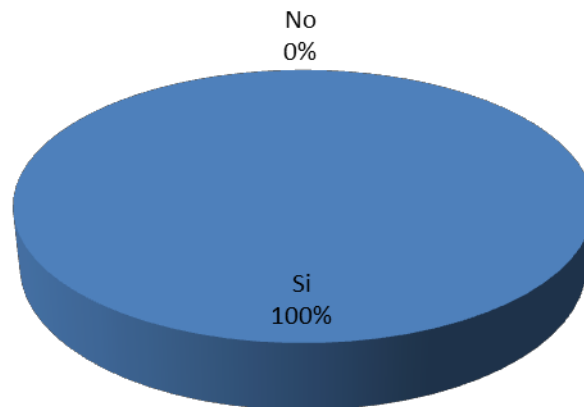
En la Tabla N° 19 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80% si considera que la farmacia al usar las TIC si influye en el ahorro de gastos en publicidad ya que pueden realizarlas usando el internet, mientras que tan solo el 20% dijo que no asegura el ahorro de gastos de publicidad.

20. ¿Cree que la farmacia al aplicar las TIC le favorece ingresar en todos los sectores del mercado para lograr un buen posicionamiento en el mercado?

**Tabla 20: Las TIC favorece ingresar en todos los sectores**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100
No	0	0
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 20: Gráfico las TIC aseguran ahorrar gastos en publicidad**

Interpretación:

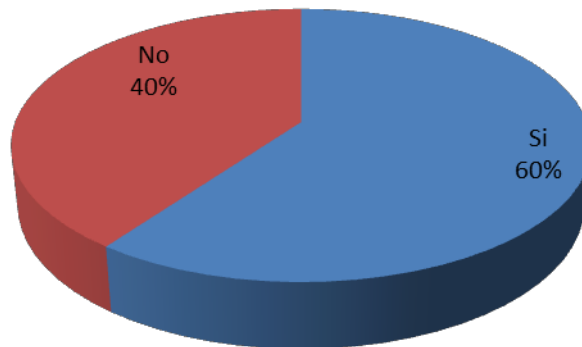
En la Tabla N° 20 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 100 % señalaron que si creen que la farmacia al aplicar las TIC le favorece ingresar en todos los sectores del mercado para lograr un buen posicionamiento en el mercado.

21. ¿Cree que la farmacia al usar las TIC les permiten incursionar en la innovación de los productos, es decir facilita la comunicación con los clientes a través de correos o mensajes de texto?

**Tabla 21: Las TIC permiten incursionar en la innovación de los productos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Elaboración propia



**Figura 21: Gráfico las TIC permite incursionar en la innovación de los productos**

Interpretación:

En la Tabla N° 21 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 60 % señaló que las TIC si permiten incursionar en la innovación de los productos, mientras que el 40% dijo que no permite incursionar en la innovación.

## **4.2. Análisis de resultados**

### **Variable Gestión de Calidad**

En la Tabla N° 1 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 60% indicó que un sistema de gestión de calidad si brinda mayor formalización a las empresa farmacéutica, mientras que el 40% que no lo brinda. Esto concuerda con Aliaga (2017) quien obtuvo como resultado que la mayoría de las MYPE encuestadas el 100% afirma que su Mypes se encuentra formalizada, en consecuencia les beneficia en su gestión de calidad.

En la Tabla N° 2 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 80 % indicó que si es una ventaja que la empresa farmacéutica apliquen una política de la Calidad definida, y así lograr una buena Gestión de calidad, mientras que el 20% dijo que no es ventaja. Este resultado no coincide en parte con Carrasco (2019) ya que observo del 100% de las encuestas aplicadas a los representantes y/o propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ópticas, el 75% considera que la empresa no cuenta con políticas de calidad, el otro 25% si lo considera, esto es perjudicial para la empresas lo cual es una desventaja.

En la Tabla N° 3 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 80 % indicó que si cree que la farmacia al implantar un sistema de gestión de calidad favorece el trabajo en equipo y la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, mientras que el 20% dijo no la favorece. Esto en parte tiene coincidencia con lo que concluyo Pacherras (2015) quien indica que existe relación entre el Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio en las Micro y Pequeñas.

En la Tabla N° 4 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 60 % indico que si considera que al implantar un Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la farmacia, mientras que el 40% que no la ayuda en su desarrollo. Esto coincide con Abate (2018) quien concluyo que la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permite a las empresas en general, en particular, mejorar los indicadores de productividad, con lo cual se puede confirmar que la existencia de un sistema de gestión de calidad llevará a obtener dos grandes logros.

En la Tabla N° 5 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 100 % indico que la farmacia al implantar gestión de calidad si muestran mayor profesionalidad. Este resultado se aproxima con Romero (2010) quien afirma que las compañías que han implantado Sistema de Calidad tienden a ser más dinámicas, capaces de reaccionar a corto y largo plazo, cuyos empleados muestran mayor profesionalidad, por tanto más adaptados al mundo cambiante actual.

En la Tabla N° 6 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 80 % indico que la farmacia si logran la calidad cuando están posicionada con una buena estrategia en el mercado, mientras que el 20% que no logran alcanzar la calidad. Al respecto Fontalvo (2006) manifiesta que es una característica de la calidad aquella con rasgos diferenciadores inherentes a un producto, sistema o servicio relacionado con un requisito del tipo sensorial que están relacionadas con la percepción recibida a través de los sentidos.

En la Tabla N° 7 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 60 % indico que la farmacia al practicar la cortesía, la ética,



la honestidad si son puntos a favor para llevar con éxito la gestión de calidad, mientras que el 40 % dijo que no. Esto es coincidente con Pérez (2017) cuyos resultados fueron que las empresas farmacéuticas los empleados en su mayoría manejan una buena cultura organizacional.

En la Tabla N° 8 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los encuestados el 80 % indicó que si cree que es esencial que la farmacia atienda a tiempo completo para mantener una buena gestión de calidad, mientras que el 20% que no es así. Esto concuerda con lo señalado por Fontalvo (2006) en la cual señala que el tiempo en toda gestión de calidad es una característica que indica la puntualidad, la confiabilidad, la disponibilidad, etc.

En la Tabla N° 9 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que del total de los trabajadores encuestados el 60 % indicó si considera que la farmacia cuenta con una buena planificación, y esta le garantiza una buena gestión de la calidad, mientras que el 40% que no lo considera. Esto guarda relación con lo señalado por Pola (2009) se entiende por gestión de calidad al conjunto de acciones encaminadas a planificar la función de calidad en una empresa

En la Tabla N° 10 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80 % señaló que si considera que la farmacia está dirigida correctamente, para lograr sus objetivos en aras de la gestión de calidad, mientras que el 20% que no lo considera. Este resultado concuerda con James (2004) quien menciona que una de las funciones para la gestión de la calidad, es la dirección en la que se hace hincapié en el término liderazgo, es un intento de influir en las actividades de los seguidores, a través de un proceso de comunicación hacia la consecución de objetivos.

En la Tabla N° 11 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 60 % señalo que la farmacia no se enfoca en el recurso humano para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la empresa, mientras que el 40% dijo que si se enfoca en el recurso humano. Este resultado no concuerda con Aliaga (2017) quien observo en cuanto al personal de las empresas en estudio que el 91.7% afirmo que han percibido alguna capacitación, mientras que solo el 8.3% confirma no haberlo tenido.

En la Tabla N° 12 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 60 % señalo que si considera que la farmacia cuenta con un buen diseño de organigrama, mientras que el 40% dijo que no lo considera. Al respecto Atkinson (Como se citó en Herrera, 2008) la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.

En la Tabla N° 13 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los encuestados en su totalidad es decir el 100 % señalo que si cree usted que la farmacia realiza un buen control de calidad que le permita asegurar los estándares esperados en Gestión de calidad. Este resultado difiere con lo encontrado por Panta (2019) ya que el 67% de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca han establecidos procedimientos de control de calidad, esto a la larga no les asegura los estándares de calidad.

### **Con respecto a la variable TIC**

En la Tabla N° 14 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80 % señalo que si cree que es importante que las farmacia deba incursionar en el mundo de las TIC, mientras que tan solo el 20% dijo que no lo cree. Este resultado coincide en parte con López (2018) el 75% índico que siempre es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación.

En la Tabla N° 15 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80 % señalo que si cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas y estas le otorgan a la farmacia nuevas formas de vencer a sus rivales, mientras que tan solo el 20% dijo que no lo cree. Esto concuerda con López (2018) quien concluye que los colaboradores de la empresa son formados según las necesidades de los puestos de trabajo en donde se desempeñan y por último que al contar con la certificación ISO 9001, le da ventaja frente a la competencia.

En la Tabla N° 16 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los trabajadores encuestados el 60 % señalo que si considera que las TIC cambian la estructura de la industria farmacéutica, y altera las reglas de competición, mientras que tan solo el 40% dijo que no cambia la estructura de la industria. Este resultado concuerda con Conessa (2007) quien señala que las TIC han revolucionado las relaciones de la empresa con su entorno. El mundo, tal y como lo conocíamos, ya no existe y las empresas no están ajenas a estos cambios.

En la Tabla N° 17 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 100 % señalo que si cree que la farmacia pueden usar las TIC para hacer simulaciones del producto para saber cómo este es aceptado en el mercado. El resultado concuerda totalmente con lo dicho por Ayala & Gonzales (2015) quien afirma que es

una característica de las TIC realizar en algunos casos sin referentes reales, las simulaciones de productos.

En la Tabla N° 18 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80 % señalo que si cree que las TIC permiten un intercambio de información entre el usuario y el ordenador, manteniendo una constante interactividad con el cliente, mientras que tan solo el 20% dijo que no lo cree así. Este concuerda con los resultados de Tamayo (2015) quien comprobó en su estudio que un porcentaje elevado de menores, usan frecuentemente las TIC; tales como: celular, computador, internet, redes sociales y chat, ello para concientizar a los padres de familia en el uso de las herramientas de las TIC.

En la Tabla N° 19 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80% si considera que la farmacia al usar las TIC va influir en el ahorro de gastos en publicidad ya que pueden realizarlas usando el internet, mientras que tan solo el 20% dijo que no asegura el ahorro de gastos de publicidad. Este resultado guarda contraste con lo encontrado por Muñoz (2017) quien señala que los principales usos que le dan a Internet son búsqueda de información diversa (88,6%), enviar y recibir correos (97,1%) y publicidad online (65,7%) sobre todo por el uso de Facebook.

En la Tabla N° 20 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 100 % señalo que si cree que la farmacia al aplicar las TIC le favorece ingresar en todos los sectores del mercado para lograr un buen posicionamiento en el mercado. Este resultado hace contraste con Ayala & Gonzales (2015) quien señala que es una ventaja de las Tic la penetración en todos los sectores culturales, económicos, educativos, industriales pues su impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta.

En la Tabla N° 21 y en su respectivo gráfico se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 60 % señalo que las TIC si permiten incursionar en la innovación de los productos, mientras que el 40% dijo que no permite incursionar en la innovación. Este resultado contrasta con Ayala & Gonzales (2015) quien afirma que la innovación en las TIC es una ventaja que están produciendo un cambio constante en todos los ámbitos sociales, tales cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de asociación con otros medios.

## V. CONCLUSIONES

### **Con respecto al objetivo 1:**

Se describió las ventajas de la gestión de calidad, formalización; porque consideran que un sistema de gestión de calidad si brinda mayor formalización a la empresa farmacéutica, política de calidad; la mayoría cree que si es una ventaja que la empresa farmacéutica apliquen una política de la Calidad definida, la comunicación; porque ella favorece el trabajo en equipo entre las diferentes áreas de la empresa, en cuanto al desarrollo; la mayoría considera que al implantar un Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la farmacia; por último el profesionalismo; en su totalidad mencionaron que la farmacia al implantar gestión de calidad se pueden desarrollar con mejor profesionalismo en sus labores.

### **Con respecto al objetivo 2:**

Se describió las características de la gestión de calidad: Sensorial; en donde la mayoría indico que la farmacia si logran la calidad cuando están posicionada con una buena estrategia en el mercado, Comportamiento; porque en su mayoría consideran que tratar a los clientes de buenas maneras les ayuda en la gestión de calidad, finalmente el tiempo; porque en su mayoría creen que es esencial que la farmacia atienda a tiempo completo para mantener una buena gestión de calidad y se orienten hacia el logro de sus objetivos fijados

### **Con respecto al objetivo 3:**

Se describió las funciones de la gestión de calidad: la planificación; pues consideran que esta al ser la correcta les ayuda a alcanzar una buena gestion de calidad, dirección; porque en su mayoría saben que la farmacia está dirigida correctamente, para lograr sus objetivos en aras de la gestión de calidad, Recurso Humano; en este aspecto señalaron que la farmacia no se enfoca en el recurso humano para mejorar la eficiencia y eficacia

del funcionamiento de la empresa, en lo que se refiere a la organización; la empresa si cuenta con un organigrama establecido, por ultimo el control; es llevado de forma correcta para asegurar los estándares esperados en Gestión de calidad.

**Con respecto al objetivo 4:**

Se describió la importancia del uso de las TIC: Incursión; ya que la mayoría concuerdan que es importante que la farmacia incursione en el mundo de las TIC, Ventaja Competitiva; puesto que le dan mucho valor a este indicador ya que consideran que las TIC proporcionan ventajas competitivas para vencer a sus rivales, por último la parte estructural; ya que señalan que si considera que las TIC cambian la estructura de la industria farmacéutica, y por ende altera las reglas de competición.

**Con respecto al objetivo 5:**

Se determinó las características de las TIC: Inmaterialidad; aunque es algo intangible la totalidad de los trabajadores señalaron que si cree que la farmacia pueden usar las TIC para hacer simulaciones de los producto para saber cómo este es aceptado en el mercado, Interactividad; ya que las TIC les permitirán mantener una constante interactividad con el cliente usando como instrumento el ordenador, influencia; donde todos concuerdan que las Tics influyen significativamente en el ahorro de gastos en publicidad, por otro la penetración en todos los sectores; esto les favorece ya que pueden ingresar en todos los sectores del mercado para lograr un buen posicionamiento en el rubro, y por último la Innovación; en el uso de las TIC les va a permitir incursionar en la innovación de los productos para su público objetivo.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al dueño de la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Sullana seguir comprometiendo a los trabajadores con los sistemas de gestión de calidad, esto con la finalidad de que se trabaje en equipo para la mejora de sus negocios y de esta manera se pueda conseguir que los empleados se identifiquen y comprometan con la empresa y alcanzar los objetivos institucionales.

Se recomienda al dueño de la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Sullana, seguir insistiendo en mantener una adecuada cultura organizacional pues las buenas prácticas de calidad como la cortesía, la ética, la honestidad les permiten mantener una buena gestión de la calidad, y si a ello se le suma mantener una esmerada atención a tiempo completo, esto es a futuro les garantiza una exitosa gestión de la calidad.

Se recomienda al dueño de la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Sullana, si requieren asegurar los estándares esperados en Gestión de calidad, contar con una buena planificación, un buen diseño de organigrama, así como un buen control de calidad.

Se recomienda al dueño de la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Sullana, atreverse a invertir en las TIC, pues esto a futuro les brindara ventajas que los va hacer competitivos frente a la competencia, de esta manera se tendrá un acercamiento interactivo con los clientes.

Se recomienda al dueño de la Farmacia “La Merced” del distrito de Bellavista, Sullana, aprovechar al máximo el uso de las TIC, pues permiten un intercambio de información entre el usuario y el ordenador, así le beneficiara ingresar en todos los sectores del mercado, les ahorrara en gastos en publicidad, siempre pensando ser competitivos en gestión de calidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abate, L. (2018). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de una Empresa Dedicada a la Elaboración de Productos y Servicios de Limpieza para Industrias de Consumo Masivo. (Tesis para obtener el título profesional de Magister en Administración). Universidad Católica De Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11753/1/T-UCSG-POS-MAE-205.pdf>

Aliaga, J. (2017). Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las mypes del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017. (Tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”, Piura, Perú. Recuperado en [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4947/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_ALIAGA\\_GARRIDO\\_JESUS\\_EULER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4947/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALIAGA_GARRIDO_JESUS_EULER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Amaya, L., Berrío Acosta, G. M., & Herrera, W. (Agosto de 2015). Principios Éticos. Obtenido de [Ética Psicológica.org](http://etica-psicologica.org).

Ander-Egg, E. (1993). Técnicas de Investigación Social. Buenos Aires: Magisterio del Río de la plata.

Ayala, E., Gonzales, S. (2015) Tecnologías de la Información y la Comunicación. Fondo Editorial de la UIGV. Lima: Perú. Recuperado en <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria.
- Barrón, V., & D'Aquino, M. (2004). Proyecto y metodología de la Investigación. Buenos Aires: Editorial Maipue.
- Behar, D. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. Editorial Shalom.
- Benavides, C & Quintana, C. (2003). Gestión del Conocimiento y Calidad Total. Ediciones Díaz de Santos, España.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación, Colombia.
- Benzaquen, J. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. GCG Georgetown University – Universidad. Vol.7 .Nº 1. Pp. 41- 59. DOI 10.3232/GCG.2013.V7.N1.03. Recuperado en <https://gcg.universia.net/article/download/441/567>
- Cárdenas, N. (2010). Influencia de la informalidad en la competitividad de la micro y pequeña empresa en la región Arequipa 2010. Enumed enciclopedia virtual. Recuperado en [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/revalorizacion\\_mpe.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/revalorizacion_mpe.html)
- Carrasco, E. (2019). Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad de las Mype del Sector Comercio– Rubro Ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018. (Tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración). Universidad Loa Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú. Recuperado en <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10562/COMPE>

TITIVIDAD\_GESTION\_DE\_CALIDAD\_CARRASCO\_DEYRA\_ELVA\_LI  
ZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casas, J., Repullo, J y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I) Atención Primaria; 31(8):527-38, recuperado en <http://external.doyma.es/pdf/27/27v31n08a13047738pdf001.pdf>

Castillo, F. (2013). Perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la empresa Agropesca del Perú S.A.C. Sullana, 2013. (Tesis de pregrado). Piura, Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.

Cazau, P. (2006). Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales. Tercera Edición. Recuperado de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS.pdf>

Centty, D (2002).Informe pyme ¿Región de Arequipa 2002? Enumed enciclopedia virtual. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/422/ANTECEDENTES%20DE%20LAS%20PYMES%20EN%20EL%20MUNDO.htm>

Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de la Calidad. Profit Editorial Inmobiliaria, S.L. España

Código de ética para la investigación. (2016). Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016. Recuperado en <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Costa, R. (5 de Julio de 2012). El uso de las TIC en las organizaciones. Business School Blog. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://blogs.eada.edu/2012/07/05/tecnologias-informacion-en-empresa/>

Conessa, X. (2007). La importancia de las TIC, Measure Control. Recuperado de [http://www.measurecontrol.com/la\\_importancia\\_de\\_las\\_tics](http://www.measurecontrol.com/la_importancia_de_las_tics)

Correa, M. (2013). Piura: solo cuatro personas fiscalizan venta de medicinas en 200 farmacias. Diario el comercio. Recuperado en <http://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/piura-solo-cuatro-personas-fiscalizan-venta-medicinas-200-farmacias-noticia-1654156>

Díaz, D., & Valencia, B. (2015). Estudio exploratorio de la oferta de comercio electrónico en un conjunto de micro y pequeñas empresas (Mypes) localizadas en diversos distritos de Lima metropolitana. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Fontalvo, T. (2006). La Gestión Avanzada de la Calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de calidad. Bogotá: Corporación para la Gestión del Conocimiento ASD 2000.

Gorraiz, M. (7 de Noviembre de 2011). Las tics en la gestión de calidad. Blog 20Calidad. [Mensaje en un blog]. Recuperado de

<http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/11/07/las-tics-en-la-gestion-de-calidad/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Obtenido de Editorial Prentice Hall. Tercera Edición.

Hernández, S. (2015). Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014. (Tesis de pregrado). Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Herrera, M. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. (Tesis de Post grado). México: Universidad Veracruzana Maestría en gestión de la calidad. Recuperado en <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Herrera, B. (2011, Abril). Análisis estructural de las MYPEs y Pymes. Quipukamayoc | Revista de la Facultad de Ciencias Contables. Vol. 18 N. ° 35 pp. 69-89 UNMSM, Lima, Perú. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/3706/2970>

Huamaní, Y., & Armaulía, 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). Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

James, P. (2004). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. España. Prentice Hall.

- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 124.
- Lapo, M. (2012). La visita médica virtual como alternativa en la promoción de los productos farmacéuticos. (Tesis de pos grado).Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Lastra (2013). ¿Por qué fracasan las pequeñas empresas? Diario Perú 21. Recuperado de <http://www.administracionmoderna.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>
- Lerma, H. (2004). Metodología de Investigación (segunda edición ed.). Bogotá: ECOE ediciones.
- López, F. (2006). ISO 9000 y la planificación de la calidad. Guía para la planificación de la calidad con orientación a la gestión por procesos.Bogotá: ICONTEC
- López, S. (2018). Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la empresa Zhonsheng, en el distrito de Sullana. Año 2018". (Tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú. Recuperado en <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/236042>
- Maldonado, G., Martínez, M., García, D., Aguilera, Ley González. M. (2010). La influencia de las TIC en el rendimiento de la Pyme de Aguascalientes. Revista Investigación y Ciencia. Número 47, (57-65) Abril 2010. Recuperado de <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista47/Articulo%207.pdf>

- Ministerio de Salud de Perú (2012). Perfil farmacéutico de la república del Perú  
Recuperado en <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/Perfil-farmacautico-PERU.pdf>
- Ministerio de la Producción. (2015). Estudio de investigación del sector farmacéutico.  
Recuperado en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4027.pdf>
- Muñoz, M. (2017). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016. (Tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado en <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/314913>
- Münch, L. (2011). Más allá de la excelencia y de la calidad total. México: Editorial Trillas S.A. de C.V. p. 51.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación: diseño y ejecución. Bogotá: Ediciones de la U.
- Nuñez, D. (2016). Factores de la competitividad y la gestión de calidad en las Mype comerciales rubro - abarrotes en la ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016 I -II. (Tesis de pregrado). Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado en <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043100>
- Organización Internacional de Normalización –ISO-, (2000). Norma técnica colombiana NTC-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá: ICONTEC. p. 9.

Pacherres, G. (2015). Compromiso organizacional y calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro venta minorista de productos farmacéuticos (Farmacias) del distrito de Laredo - provincia de Trujillo, 2015. (Tesis de pregrado). Laredo, Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Panta, J. (2019). Caracterización de la Gestión de Calidad y Satisfacción al Cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de Análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018”. (Tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración). Universidad Loa Ángeles de Chimbote, Sullana. Recuperado en [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10292/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_SATISFACCION\\_AL\\_%20CLIENTE\\_PANTA\\_SOSA\\_JORGE\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10292/GESTION_DE_CALIDAD_SATISFACCION_AL_%20CLIENTE_PANTA_SOSA_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peña, M. (2016). Nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las tecnologías de la información y comunicaciones (tic) en la municipalidad distrital de Marcavelica, provincia de Sullana, región Piura, 2014. (Tesis de pregrado). Piura, Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Pérez, S. (2017). Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017. (Tesis de grado para la obtención del título de Maestra en gestión pública). Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Recuperado en [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8876/Perez\\_VSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8876/Perez_VSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pola, A. (2009). Gestión de Calidad. (pp. 23-50). Barcelona: Editorial Marcombo.



Porter, M. (2015). Ventaja Competitiva, (2ª. Ed. reformado). México: Editorial Patria, S.A

Porter, M. & Millar, V. (1985). Cómo la información le brinda una ventaja competitiva. Harvard Business Review

Quesada, B. (2016). “Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los Restaurantes de la ciudad de Ambato”. (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebidas). Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, Ecuador. Recuperado en <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/PIUAESC008-2017.pdf>

Ramírez. W. (6 de julio 2016). Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. Diario RPP. Recuperado de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

Ramos, A. (2019). Las certificaciones ISO en el Perú. El peruano. Recuperado en <https://elperuano.pe/noticia-las-certificaciones-iso-el-peru-74495.aspx>

Romero, A. (2010).Ventajas de implementar sistemas de gestión de la calidad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/ventajas-implementar-sistemas-gestion-calidad/>

Seminario, E. (4 de noviembre 2013). Piura: solo cuatro personas fiscalizan venta de medicinas en 200 farmacias. Diario el comercio. Recuperado en <http://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/piura-solo-cuatro-personas-fiscalizan-venta-medicinas-200-farmacias-noticia-1654156>

Silva, J. (18 de Octubre 2016) Farmacéuticas peruanas: "Ser innovadores no nos alcanza".

Recuperado en <https://elcomercio.pe/economia/negocios/farmaceuticas-peruanas-innovadores-alcanza-272148>

Tamayo, T. (2015). Análisis del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación por los adolescentes. Propuesta comunicacional para concientizar a padres de familia y estudiantes de colegios de la Coop. Nueva aurora del cantón Daule. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Terrones, L. (11 Noviembre 2012). Solo un 15% de las Mypes accede a las tecnologías de información. Diario la República. Recuperado de <http://larepublica.pe/economia/673210-solo-un-15-de-las-mypes-accede-a-las-tecnologias-de-informacion>

Uribe, M. (2011). Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial. Sello Editorial Universidad del Tolima. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4909300#>

Udaondo, M. (1992). Gestión de Calidad. Díaz de Santos. Madrid, España.

Vargas, M & Aldana de vega, L. (2007). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. Bogotá, D.C.: Textos universitarios publicados ECOE EDICIONES. p. 128

Vargas, J. (2016). Farmacéuticas peruanas: "Ser innovadores no nos alcanza". Diario el Comercio. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/farmaceuticas-peruanas-innovadores-alcanza-272148>

Veloso, B. (2015). Plan Estratégico de Desarrollo Organizacional para la Optimización de la Empresa EC Venezuela C.A.: municipio el Hatillo, año 2016. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad Nueva Esparta, Venezuela. Recuperado en <https://docplayer.es/17528104-Republica-bolivariana-de-venezuela-universidad-nueva-esparta-facultad-de-ciencias-administrativas-escuela-de-administracion-trabajo-de-grado-ii.html>

Zolezzi F, Alberto. (2017). Salud y medio ambiente en el Perú actual. Acta Médica Peruana, 34(2), 79-81. Recuperado en 15 de junio de 2019, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172017000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172017000200001&lng=es&tlng=es).



1.4 ¿Considera que al implantar un Sistema de gestión de calidad ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la farmacia?

SI ( )

NO ( )

1.5 ¿Cree usted que la farmacia al implantar gestión de calidad los trabajadores muestran mayor profesionalidad?

SI ( )

NO ( )

1.6 ¿Considera que la farmacia logra la calidad cuando están posicionada con una buena estrategia en el mercado?

SI ( )

NO ( )

1.7 ¿Cree que la farmacia al practicar la cortesía, la ética, la honestidad, son puntos a favor para llevar con éxito la gestión de calidad?

SI ( )

NO ( )

1.8 ¿Cree que es esencial que la farmacia atienda a tiempo completo para mantener una buena gestión de calidad?

SI ( )

NO ( )

1.9 ¿Considera que la farmacia cuenta con una buena planificación, y le garantiza una buena gestión de la calidad?

SI ( )

NO ( )

1.10 ¿Considera que la farmacia está dirigida correctamente, para lograr sus objetivos en aras de la gestión de calidad?

SI ( )

NO ( )

1.11 ¿La farmacia se enfoca en el recurso humano para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la empresa?

SI ( )

NO ( )

1.12 ¿Considera que la farmacia cuenta con un buen diseño de organigrama?

SI ( )

NO ( )

1.13 ¿Cree usted que la farmacia realiza un buen control de calidad que le permita asegurar los estándares esperados en Gestión de calidad?

SI ( )

NO ( )

## 2. SOBRE LAS TICS

2.1 ¿Cree que para la farmacia, es importante incursionar en el mundo de las TIC?

SI ( )

NO ( )

2.2 ¿Cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas y estas le otorgan a la farmacia nuevas formas de vencer a sus rivales?

SI ( )

NO ( )

2.3 ¿Considera que las TIC cambian la estructura de la industria farmacéutica, y altera las reglas de competición?

SI ( )

NO ( )

2.4 ¿Cree usted que la farmacia pueden usar las TIC para hacer simulaciones del producto para saber cómo este es aceptado en el mercado?

SI ( )

NO ( )

2.5 ¿Cree que las TIC permiten un intercambio de información entre el usuario y el ordenador, manteniendo una constante interactividad con el cliente?

SI ( )

NO ( )

2.6 ¿Cree que las farmacias al aplicar las TIC le favorece ingresar en todos los sectores del mercado para posicionarlas en el mercado?

SI ( )

NO ( )

2.7 ¿Considera que la farmacia al usar las TIC le influye en el ahorro de gastos en publicidad ya que pueden realizarlas usando el internet?

SI ( )

NO ( )

2.8 ¿Cree que la farmacia al aplicar las TIC le favorece ingresar en todos los sectores del mercado para lograr un buen posicionamiento en el mercado?

SI ( )

NO ( )

2.9 ¿Cree que la farmacia al usar las TIC les permiten incursionar en la innovación de los productos, es decir facilita la comunicación con los clientes a través de correos o mensajes de texto?

SI ( )

NO ( )

## 2. Validez y confiabilidad

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

### Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 2 personas con el fin de explorar sobre las características de la gestión de calidad y el uso de las tic; con su respectiva claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió la caracterización de la gestión de calidad y el uso de las tic, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

  
.....  
MSc. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE  
Estadístico  
COESPE: 675



ANEXO N° 01

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN LA FARMACIA LA MERCED DEL DISTRITO DE BELLAVISTA, PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2017

Estadísticos de los elementos

Preguntas	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	2.27	0,8232	0.801
P2	2.04	0,4830	0.823
P3	1.90	0,9660	0.858
P4	2.27	0,8232	0.801
P5	2.04	0,4830	0.823
P6	1.91	0,9660	0.858
P7	2.22	0,7888	0.826
P8	2.25	0,6666	0.823
P9	1.86	0,3162	0.821
P10	1.95	0,7378	0.806
P11	2.54	0,7378	0.814
P12	1.86	0,7888	0.815
P13	2.22	0,8232	0.801
P14	1.93	0,4830	0.823
P15	2.18	0,9660	0.858
P16	1.95	0,7888	0.826
P17	2.08	0,6666	0.823
P18	2.04	0,3162	0.81
P19	2.05	0,7378	0.806
P20	2.09	0,7378	0.814
P21	1.86	0,7888	0.815
P22	1.95	0,7888	0.826

  
 MSc. DARWIN MACQUE P. LLACSGUACHE CALLE  
 Estadístico  
 COESPE: 675

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN LA FARMACIA LA MERCED DEL DISTRITO DE BELLAVISTA, PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2017

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
22	0.8530

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 85.30% de confiabilidad con respecto a 22 preguntas del cuestionario.

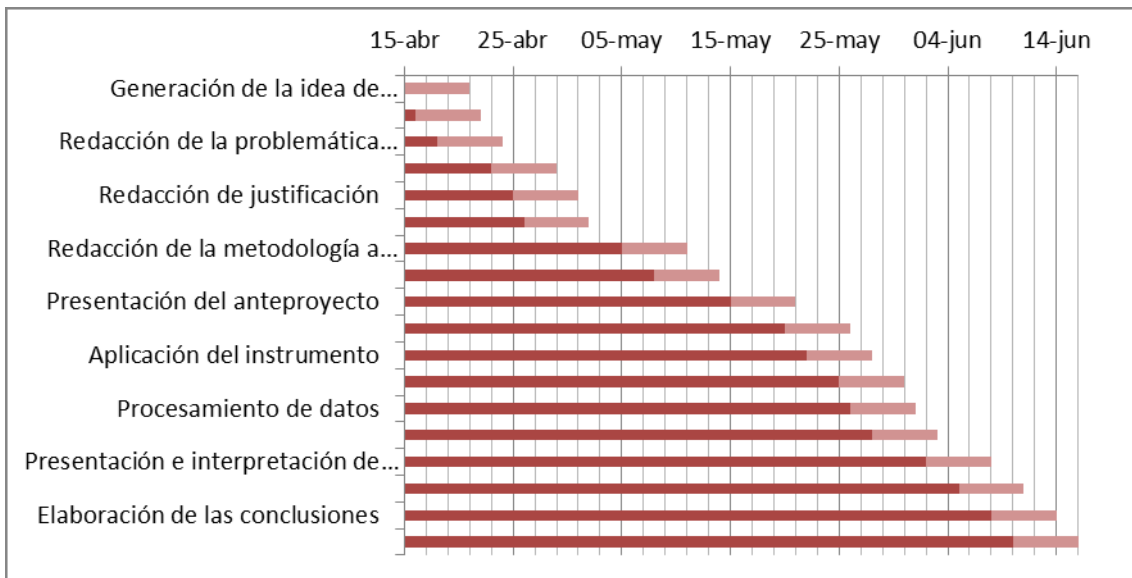
  
MSc. DARWIN MACCULLI P. LLACSAGUACHE CALLE  
Estadístico  
COESPE: 675

### 3. Presupuesto

<b>CONCEPTO</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>PRECIO UN.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>REMUNERACIONES</b>			
Responsables	1	300	300
Colaboradores	1	300	300
<b>BIENES</b>			
Material de escritorio	1	25	25
Material de impresión	1	70	70
Material fotográficos	1	25	25
<b>SERVICIOS</b>			
Pasajes, viáticos	1	70	70
Impresiones	2	150	300
Encuadernación	1	100	100
<b>TOTAL</b>			<b>1190</b>

#### 4. Cronograma de actividades

Nombre de actividad	AÑO 2019		
	Fecha inicio	Duración en días	Fecha fin
Generación de la idea de investigación	15-abr	6	21-abr
Generación del título de investigación	16-abr	6	22-abr
Redacción de la problemática encontrada	18-abr	6	24-abr
planteamiento del problema, objetivos e hipótesis	23-abr	6	29-abr
Redacción de justificación	25-abr	6	01-may
Estructuración del marco teórico y antecedentes	26-abr	6	02-may
Redacción de la metodología a aplicar	05-may	6	11-may
Construcción de los instrumentos a aplicar	08-may	6	14-may
Presentación del anteproyecto	15-may	6	21-may
Presentación y ejecución de la prueba piloto	20-may	6	26-may
Aplicación del instrumento	22-may	6	28-may
Recojo de datos	25-may	6	31-may
Procesamiento de datos	26-may	6	01-jun
Tabulación de resultados	28-may	6	03-jun
Presentación e interpretación de resultados	02-jun	6	08-jun
Presentación e interpretación análisis de resultados	05-jun	6	11-jun
Elaboración de las conclusiones	08-jun	6	14-jun
Presentación del informe final	10-jun	6	16-jun



## 5. Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
(ULADECH CATÓLICA)

Instituto de Investigación (IIU)

**CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD y EL  
USO DE LAS TIC EN LA FARMACIA “LA MERCED”, DEL  
DISTRITO DE BELLAVISTA, PROVINCIA DE SULLANA,  
AÑO 2017.**

**Investigador principal:** Luis Enrique Vilela Crisanto (Universidad Católica los  
Ángeles de Chimbote)

Mgtr. Santos Carlos Alfaro Rodríguez (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

Fecha de Versión: 09 de setiembre, 2017 (Versión 1.0)

---

Detalles e indicaciones:  
Estimados señores,

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las principales características de la Gestión de calidad y el uso de las TIC en la farmacia “La Merced” del Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los paréntesis vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.

### **Propósito del proyecto de investigación**

Determinar las principales características de la Gestión de calidad y el uso de las TIC en la farmacia “La Merced” del Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017.

### **¿Por qué le pedimos participar?**

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de las principales características de la Gestión de calidad y el uso de la TIC en la Mype Farmacia “La Merced”, del Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017.

### **Procedimientos**

Si Ud. accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de Gestión de Calidad y de las TIC, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará de la población de Sullana. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

### **Riesgos/molestias**

Esté estudio no representa ningún riesgo para la “Farmacia La Merced” que administra.

### **Beneficios**

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la parte científica humanística ya que reportará una perspectiva de la Determinar las principales características de la Gestión de calidad y el uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2019 y propuesta de mejora

### **Pago por participación**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

### **Protegiendo la confidencialidad de los datos**

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la Farmacia para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

### **Compartiendo su información con otros**

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

### **¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?**

- Llame al investigador principal, Mgtr. Santos Carlos Alfaro Rodríguez teléfono 977731185 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.

- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

### **Declaración del participante**

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por la investigadora listada en el punto anterior.

Doy permiso a la investigadora para:

Usar la información colectada en este estudio

Si – No



6. Solicitud de autorización para llevar a cabo la investigación y encuesta.

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

**SOLICITO: REALIZAR el siguiente cuestionario**

**SEÑOR:**

Yo, **LUIS ENRIQUE VILELA CRISANTO**, identificado con DNI Nº 75021119, con domicilio real en calle Apurímac Nº 154 del distrito de bellavista, provincia de Sullana .ante Ud. Con respeto me presento e indico a usted lo siguiente:

De acuerdo al curso tesis de investigación en la universidad ....., para cumplir con unos puntos de desarrollo de mi investigación es necesario tener en cuenta el siguiente cuestionario:

¿Ubicación de la farmacia?- ¿Nombre del propietario?- ¿fecha de inicio de sus actividades económicas o comerciales?- ¿Nombre comercial de la farmacia?- ¿Qué año fue inscrita a la SUNAT? - ¿Numero de RUC de la farmacia? - ¿El número de trabajadores?

Como otro punto a pedir es necesario tener evidencias (fotos con el grupo de trabajo)

Mi número de celular es 990519609


GRACIAS POR LO EXPUESTO:

Atentamente

Bellavista, 26 de mayo del 2019

  
Luis Enrique Vilela Crisanto

DNI Nº75021119

  
**Botica La Merced**  
Wilmer E. Crisanto Cruz  
Calle Puno 331 - Bellavista

## 7. Libro de códigos

Trabajador	CG1	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6	CG7	CG8	CG9	CG10	CG11	CG12	CG13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
4	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1
5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
Porcentajes	1= 60%	1= 80%	1= 80%	1= 60%	1=100%	1= 80%	1= 60%	1= 80%	1= 60%	1= 60%	1=20%	1= 60%	1=100%
	2= 40%	2= 20%	2= 20%	2= 40%	2= 0%	2= 20%	2= 40%	2= 20%	2= 40%	2= 40%	2=80%	2= 40%	2= 0%

Trabajador	TIC1	TIC2	TIC3	TIC4	TIC5	TIC6	TIC7	TIC8
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	2
5	2	2	1	1	2	2	1	2
Porcentajes	1=80%	1=80%	1= 60%	1= 100%	1=80%	1=80%	1= 100%	1= 60%
	2= 20%	2= 20%	2= 40%	2=0%	2= 20%	2= 20%	2=0%	2= 40%