



**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  
MYPE FARMACIA SAN JOSÉ, DEL CERCADO DE SULLANA -  
PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2018 Y PROPUESTA DE  
MEJORA**

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

**AUTOR:**

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

**ASESOR:**

**RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID  
ORCID: 0000-0002-5868-2441**

**SULLANA – PERÚ  
2021**

**2. Equipo de trabajo**

**AUTOR**

**Vilela Crisanto, Luis Enrique**

**Código ORCID: 0000-0002-4966-1411**

**Universidad católica de Chimbote, estudiante de pregrado, Sullana,  
Perú**

**ASESOR**

**Ramos Rosas, Carlos David**

**Código ORCID: 0000-0002-5868-2441**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN SULLANA, PERU**

**JURADOS**

Rosillo de Purizaca María del Carmen

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa Jose German

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio María Isabel

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1132-2243

**3. Hoja de firma del jurado y asesor**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

**PRESIDENTE**

Salinas Gamboa, Jose German

**MIEMBRO**

Mino Asencio, María Isabel

**MIEMBRO**

Ramos Rosas, Carlos David

**ASESOR**

#### **4. Hoja de 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 acogió diariamente en sus aulas dándonos la oportunidad de desarrollar nuestras habilidades en el campo de estudio.

Al Mgtr. Carlos David, Ramos Rosas 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 la tesis.

## 5. Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general 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 2018 y propuesta de mejora. Con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son 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 2018 y propuesta de mejora? La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, se utilizaron dos muestras, una de 2 trabajadores y otra de 96 clientes, ambas provenientes de dos poblaciones, finita e infinita respectivamente, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 30 preguntas dicotómicas, que logró una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.931 por medio de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: para la variable gestión de calidad, el 100.00% de los trabajadores si tiene fijados los objetivos institucionales; el 100.00% mencionó que ofrecen productos de calidad. En cuanto a la variable TIC, el 100.00% de clientes indicó estar de acuerdo que implemente el uso de las TIC, el 89.71% consideró que la farmacia debe hacer uso de variadas plataformas virtuales. Finalmente se concluyó que los clientes si creen que la farmacia debe hacer uso de variadas plataformas virtuales, pues les permitirá tener una constante interacción, y les facilitará la compra de medicamentos.

Palabras clave: Calidad, Clientes, Farmacia, Gestión, Tic, Trabajadores.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the main characteristics of Quality Management and the use of ICT in the Mype Farmacia San José, in the Sullana - Sullana Province, year 2018 and improvement proposal. With which he answers the following question: What are the main characteristics of Quality Management and the use of ICT in the Mype Farmacia San José, near the Sullana - Sullana Province, year 2018 and improvement proposal? The research was quantitative, descriptive level and non-experimental cross-sectional design, two samples were used, one of 2 workers and the other of 96 clients, both from two populations, finite and infinite respectively, to whom a structured questionnaire was applied. of 30 dichotomous questions, which achieved a Cronbach's alpha reliability of 0.931 through the survey technique, obtaining the following results: for the quality management variable, 100.00% of the workers have set the institutional objectives; 100.00% mentioned that they offer quality products. Regarding the ICT variable, 100.00% of customers agreed to implement the use of ICT, 89.71% considered that the pharmacy should make use of various virtual platforms. Finally, it was concluded that customers do believe that the pharmacy should make use of various virtual platforms, as it will allow them to have constant interaction, and it will facilitate the purchase medicines.

Keywords: Quality, Clients, Pharmacy, Management, ICT, Workers.

## 6. Contenido

1. Título de la investigación.....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento .....	iv
5. Resumen y Abstract .....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas. ....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	19
2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1. Variable Gestión de Calidad .....	19
2.1.2. Variable TIC .....	37
2.2. Bases teóricas.....	57
2.2.1. Gestión de Calidad.....	57
2.2.1.1. Definición de Gestión. ....	57
2.2.1.2. Definición de Calidad. ....	57
2.2.1.3. Desarrollo histórico del concepto Gestión de la Calidad.....	58
2.2.1.4. Definición de Gestión de Calidad.....	58

2.2.1.5. Beneficios de implantar el modelo de gestión de calidad.....	59
2.2.1.6. Definición de proceso administrativo en la gestión de calidad.....	60
2.2.1.7. Fases del proceso administrativo en la gestión de calidad.....	60
2.2.1.8. Elementos del sistema de gestión de calidad. ....	65
2.2.2. Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) .....	67
2.2.2.1. Definición de Tecnologías de la Información y la Comunicación .....	67
2.2.2.2. Importancia de las TIC.....	67
2.2.2.3. Ventajas de las TIC.....	68
2.2.2.4. Características de las TIC. ....	68
2.2.3. Mype .....	71
2.2.3.1. Definición. ....	71
2.2.3.2. Características de Mypes. ....	72
2.2.3.3. Importancia de las Mypes. ....	72
2.3.3.4. Definición de Farmacia.....	73
2.3.3.5. Tipos de farmacia.....	73
III. Hipótesis .....	75
IV. Metodología.....	76
4.1 Diseño de la investigación .....	76
4.2 Población y muestra.....	77
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	80



4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	83
4.5. Plan de análisis.....	83
4.6 Matriz de Consistencia.....	85
4.7. Principios éticos .....	86
V. Resultados .....	88
5.1. Resultados .....	88
5.2. Análisis de resultados .....	93
VI. Conclusiones.....	104
Aspectos complementarios .....	108
Recomendaciones .....	108
Propuesta de mejora.....	109
Referencias bibliográficas.....	122
Anexos .....	135
1. Presupuesto .....	135
2. Cronograma de actividades.....	136
3. Consentimiento Informado .....	137
4. Firma dueño de la farmacia.....	141
5. Población y muestra.....	144
6. Encuesta .....	146
7. Validación de encuesta por Juicio de expertos .....	149

8. Confiabilidad del instrumento.....	165
9. Libro de códigos .....	168
10. Resumen de resultados.....	171
11. Figuras.....	173
12. Registro Remype – Sunat.....	188

**7. Índice de tablas.**

<b>Tabla 1</b> <i>Fases del proceso administrativo de la gestión de calidad</i> .....	88
<b>Tabla 2</b> <i>Elementos del sistema de gestión de calidad</i> .....	89
<b>Tabla 3</b> <i>Ventajas del uso de las TIC</i> .....	90
<b>Tabla 4</b> <i>Características de las TIC</i> .....	91
<b>Tabla 5</b> <i>Plan de Mejora</i> .....	92

## Índice de figuras

Figura 1 <i>Objetivos Institucionales</i> .....	173
Figura 2 <i>Políticas relacionadas con la calidad</i> .....	173
Figura 3 <i>Organigrama estructurado</i> .....	174
Figura 4 <i>Manual de operación y funciones</i> .....	174
Figura 5 <i>Comunicación organizacional</i> .....	175
Figura 6 <i>Actividades de motivación</i> .....	175
Figura 7 <i>Medidas Correctivas</i> .....	176
Figura 8 <i>Control del desempeño</i> .....	176
Figura 9 <i>Políticas de calidad de la empresa</i> .....	177
Figura 10 <i>Servicios a la comunidad</i> .....	177
Figura 11 <i>Programas de mejora continua</i> .....	178
Figura 12 <i>Ofrece productos de calidad</i> .....	178
Figura 13 <i>Realiza planes de inducción</i> .....	179
Figura 14 <i>Imparte seminarios a sus trabajadores</i> .....	179
Figura 15 <i>Realiza el seguimiento de objetivos</i> .....	180
Figura 16 <i>Revisiones periódicas de evaluaciones de SGC</i> .....	180
Figura 17 <i>De acuerdo que implemente el uso las TIC</i> .....	181
Figura 18 <i>Es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic</i> .....	181
Figura 19 <i>La farmacia facilite la compra a través de video llamadas</i> .....	182
Figura 20 <i>Adquisición de compras por comunicaciones virtuales</i> .....	182
Figura 21 <i>Servicio de consulta de precios de a través de la web</i> .....	183
Figura 22 <i>Ventas de medicamentos a través de Facebook</i> .....	183

Figura 23 <i>Servicio virtual de hacer simulaciones de compra</i> .....	184
Figura 24 <i>Uso de variadas plataformas virtuales</i> .....	184
Figura 25 <i>Envío por correo electrónico, los precios de medicamentos</i> .....	185
Figura 26 <i>App de información de horario de atención al público</i> .....	185
Figura 27 <i>Consultas de precios de medicamentos a través de app</i> .....	186
Figura 28 <i>Herramientas tecnológicas al alcance de las clases sociales</i> .....	186
Figura 29 <i>La farmacia, brinda la atención al cliente en forma virtual</i> .....	187
Figura 30 <i>Uso de diversos tipos de TIC facilita la compra de los medicamentos</i> .....	187

## **Índice de cuadros**

Cuadro 1: Definición y Operacionalización de las variables .....	80
Cuadro 2: Matriz de consistencia.....	85

## I. Introducción

Contar con un sistema de gestión de calidad bien implantado en la organización, es tener una máquina bien engrasada y produciendo al cien por ciento en tu empresa. Por ello la gestión de calidad viene a ser un conjunto de elementos vinculados entre sí bajo procesos de trabajo orientados en alcanzar la calidad de un producto o servicio. Tales elementos que componen un Sistema de Gestión de Calidad pueden ser los mismos que para cualquier Sistema de Gestión, pero todo ellos enfocados en la calidad del producto o del servicio con el que trabaje la organización. (Torres, 2018)

Por ello, es importante implantar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, porque podrás implementar una metodología de trabajo orientada a alcanzar los objetivos planteados, además porque identificarás qué procesos de trabajo existen en la organización y como se orientan para satisfacer las necesidades de los clientes y también porque ayudará a llevar una mejor gestión empresarial de tu negocio. (Torres, 2018)

Por otro lado, una vez implantado un Sistema de Gestión de Calidad, un aspecto importante que deben considerar las empresas en su gestión de calidad es usando las TIC, pues estas son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, pero se debe tener cuidado en su aplicación, ya que esta debe llevarse a cabo de forma inteligente. (Cano-Pita, 2018)

Reforzando lo anterior, antes de añadir un componente tecnológico a la empresa, primero se tiene que conocer bien a la misma, puesto que se ha descubierto que el 90% de las veces, el fracaso no es debido al software ni a los sistemas, sino al hecho de que los empresarios no tiene

suficientes conocimientos sobre su propia empresa o sus procesos empresariales.(Cano-Pita, 2018)

En el contexto internacional, en Colombia, un estudio ejecutado por la empresa Infométrika denominado: “El estudio de caracterización sobre la relación de las Mipyme y las TIC”; concluye que las empresas indicaron haber implementado algún tipo de TIC en el negocio, la cultura de las TIC en las empresas pequeñas y las microempresas es flexible ello si el entorno del mercado lo exige, se hace el esfuerzo para adquirir TIC, la decisión de compra de tecnología en las micro y pequeñas empresas, lo decide el dueño del negocio. (García, Pereira, & Puello, 2018)

Por su parte en México, se registra más de 5 millones de unidades económicas, entre las cuales 94% son microempresas, así mismo el 24% suele usar equipo de cómputo para el desempeño de sus actividades y tan sólo 20% cuentan con acceso a internet. Las diferencias existentes en la proporción de empresas con acceso a recursos TIC entre organizaciones de distinto tamaño responden a dos factores: el tipo de actividad y la solvencia económica para recurrir al uso de insumos tecnológicos. (Rojon, 2019)

En el Perú, particularmente, el uso de las TIC guarda cierta limitación y esto bajo la dependencia de muy específicas características como de nuestra economía, la alta informalidad, la escasa capacitación que se le otorga a las Mypes, así como la injusticia tributaria y los escasos recursos estatales que se destinan a la investigación, a la ciencia y a la tecnología. (Dinegro, 2017)

Por otro lado, se debe tener en cuenta que, por estos tiempos, la implementación de las TIC en sus diversas formas como el correo electrónico, comercio electrónico, aplicaciones

móviles, webs, banca online, cursos, celulares, computadoras, y una ilimitada gama de software y hardware, ha dejado ser inalcanzable o una inversión costosa; en lugar de ello es una necesidad fundamental que permite a las Mypes estar a la vanguardia de los procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional. (Dinegro, 2017)

Según datos estadísticos sobre las Mypes peruanas, en relación al uso de las Tecnologías de información y comunicación: el 61,1% de ellas no usa ninguna TIC (RPP Noticias, 2014), pero durante los años 2014 y 2016 hubo un incremento del uso de otras herramientas TIC como páginas web, redes sociales y POS, esto significó el aumento de internet de 49,6% a 63,7% por medio de celulares. (Andina, 2018)

Al incluir las TIC en las empresas peruanas les va a permitir un rápido y fácil acceso a recursos encaminados a mejorar la gestión, la productividad y la competitividad de los negocios y pues estas les genera cambios acelerados en el quehacer de los negocios (Verástegui & Rojas, 2019).

Por otro lado, Lastra (2013) afirma que la mayoría de las Mype en el Perú fracasan porque no desarrollaron una visión estratégica de la gestión del negocio, y se dan cuenta de esto luego de uno o dos años de haber iniciado su proyecto. Además, porque al iniciar un negocio, casi siempre nos enfocamos en un solo aspecto, que puede ser el productivo, administrativo o comercial. Esta mirada con anteojos impide ver todos los demás aspectos que están presentes en el funcionamiento de una empresa competitiva.

A nivel nacional hay muchos negocios del rubro farmacias; el distrito de Sullana no está exento a ello, en consecuencia, el estudio de la tesis se centra en la Farmacia San José, la cual tiene su ubicación geográfica regional Piura, en la provincia de Sullana (Av. Buenos Aires N<sup>o</sup>



209). Su dueño es el Químico Farmacéutico José Raúl Ríos Córdova. Esta Mype inicio sus actividades económicas desde el año 1985 hasta la actualidad, a la vez que fue inscrita en la Sunat, el año 1993, figurando como nombre comercial como “Farmacia San José”, posee el número de RUC 10035690196. Está acreditada en el Registro Nacional de micro y pequeña empresa – REMYPE, desde el 20 de mayo del 2010. Su actividad económica de comercio es de expendio de medicamentos en todas sus presentaciones y con orientación al público en general.

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

Dentro de los factores políticos, el Gobierno promulgó, en el marco de las facultades legislativas, nueve medidas orientadas principalmente a facilitar el crecimiento de las Mypes, basándose en incentivos tributarios y procedimientos de simplificación administrativa así tenemos: fraccionamiento de impuestos, postergación del pago del IGV, extinción de deudas tributarias menores a una UIT y reducción de aquellas superiores a una UIT, régimen especial de recuperación anticipada del IGV, ley de factoring, nuevo régimen Mype tributario, Sunat amigable, créditos al alcance de todos y medidas para la actividad pesquera artesanal. (El Peruano, 2016)

En Perú preocupa la incertidumbre política, perjudicando su crecimiento económico porque el desempeño de su actividad económica es bueno, si este obstáculo se supera, el país avanzaría hacia su Producto Bruto Interno (PBI) que va entre 4% y 5%, esto alarma a los inversionistas generándoles temor sobre Perú y las decisiones de inversión y de consumo de corto plazo. (Ucelli, 2018)

Entre los factores económicos, el Ministerio de la Producción (2015) señala que el sector farmacéutico forma parte de la industria nacional, contando con grandes empresas que abastecen al mercado local y que destinan también productos a mercados externos, incluso posicionándose con marcas reconocidas fuera del territorio nacional. La industria farmacéutica genera un valor anual en el PBI de 918 millones de nuevos soles (1.4% en promedio). Asimismo, emplea a alrededor de 23 mil trabajadores formales de manera directa y alrededor de 140 mil trabajadores de manera indirecta.

Según datos del INEI, entre los años 2007 y 2014, el PBI ha crecido a una tasa anual de 6%, cifra mayor en dos puntos porcentuales al crecimiento del PBI industrial. Sin embargo, en este mismo periodo, el sector farmacéutico ha crecido solo 0.1% en promedio anual, debido al ingreso masivo de productos importados, los cuales crecieron a una tasa promedio anual de 8.5% entre los años 2009 y 2014. Tras este declive, la producción de esta industria alcanzó a representar el 0.2% del PBI nacional y el 1.4% de la producción manufacturera en el 2014. (Ministerio de la Producción, 2015)

Es así como, en la última década, pese a la recuperación significativa de la economía, la producción nacional de medicamentos presentó variaciones negativas, teniendo como principal causa el incremento en la importación de productos farmacéuticos. Por otro lado, el comercio interno de productos farmacéuticos presentó un crecimiento de más de 50%, si comparamos las ventas realizadas en el año 2014 con respecto al año 2010. (Ministerio de la Producción, 2015)

Del mismo modo, presenta una alta volatilidad debido al flujo comercial concentrado en importaciones por parte de las principales filiales de los más grandes laboratorios internacionales (Bayer, Bristol-Myers, Pfizer, Roche, entre los principales). Tal es así que desde el 2009 al 2014

las importaciones fueron incrementándose en 8% promedio anual. (Ministerio de la Producción, 2015)

Por otro lado, en el 2016 Indecopi detectó una de las más abusivas y amañadas prácticas mercantilistas: concertación de precios no solo con el medicamento denominado Dislep, sino también con 35 productos más, de los cuales 21 se vendían bajo receta médica. (Távora, 2018)

Al respecto Távora (2018) explica que desde que Indecopi sancionó a las cadenas de farmacias por concertar precios, estas iniciaron un extenso proceso de fusiones y adquisiciones que acaba de alcanzar su punto más alto con el dominio de Inkafarma, es decir, para evitar sanciones por concertación, se logró la concentración. Este atentado contra la competitividad de la economía es alarmante si se tiene en cuenta que, según INEI, entre 2004 y 2010 más del 80% del gasto en medicinas de los hogares peruanos se realizaba en las farmacias (incluidas las boticas independientes). Al 2018 especialistas advierten que la tendencia es similar.

Así mismo, Távora (2018) calificó a ello como un crimen en el sentido literal porque si se suben los precios de los medicamentos y las personas pobres no pueden pagarlos, las personas se mueren. Alguien de clase media podría pagarlos, pero hay gente pobre que no puede pagar. Probablemente por ahora se cuiden de subir los precios, pero al final eso no es lo que ocurrirá.

Por otro parte, Llamaza (2018) decano del Colegio Químico Farmacéutico de Lima, sostiene que las farmacias independientes cada vez son menos, ello porque una farmacia de un barrio solo compra cantidades suficientes para abastecer su farmacia, mientras que las cadenas, debido a su poder económico, logran conseguir mejores precios y obtener mejores márgenes de ganancia. Esto significa que, para sacar del mercado a cualquier competidor, les basta poner los medicamentos a precio mucho más bajo. Las farmacias de barrio subsisten porque están en los

lugares donde no hay cadenas. Esto significa que mientras las cadenas de farmacias sigan creciendo, las independientes van a desaparecer.

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 las labores que se realizan en el proceso productivo, las ocupaciones más frecuentes son los trabajadores operarios; destacándose la actividad de ayudante de productos terminados (personal que realiza labores manuales de envasado, empaquetado, etiquetado), concentrando el 11.2% del total de trabajadores, y operarios de fabricación de productos farmacéuticos (personal operario que se hace cargo del correcto funcionamiento de las maquinarias, y diversos procesos productivos) con 9.2% del total de trabajadores. Por otro lado, la ocupación menos frecuente es la de operador de aparatos de destilación y reacción, alcanzando solo un 0.3% del total de trabajadores. Por otro parte, el sector posee bajos índices de subcontratación e informalidad laboral. Según datos de la ENAHO 2014, menos del 10% del total de la PEA ocupada era conformada por trabajadores sin contrato y más del 85% eran contratados y remunerados. (Ministerio de la Producción, 2015)

No obstante, el ingreso mensual de los trabajadores pertenecientes a la industria farmacéutica entre los años 2007 y 2014 fue de alrededor de 1,500 nuevos soles, en promedio, llegando incluso a ser más del doble que la remuneración mínima vital. Cabe resaltar que en el

cálculo de estos ingresos se toma en cuenta el sueldo de los trabajadores que intervienen en todo el proceso de producción (profesionales químico-farmacéuticos, técnicos farmacéuticos y mano de obra en general), también se incluye a los profesionales encargados de la parte administrativa. (Ministerio de la Producción, 2015)

Además, la mayor cantidad de trabajadores del sector industrial farmacéutico se encuentran como agentes de venta, los cuales son empleados muy solicitados por las empresas farmacéuticas, ya que promocionan sus productos directamente con los consumidores de manera que logren colocar las marcas locales en el mercado. Seguidamente, se encuentran los técnicos operarios, empleados administrativos, inspectores (quienes se encargan de supervisar las funciones en áreas de control de calidad) y los técnicos en ciencias físicas y químicas (realizando funciones especializadas de apoyo en los laboratorios). Pese a que esta última categoría representa menos del 6% de los trabajadores, el sector industrial farmacéutico es uno de los más intensivos en la concentración de profesionales calificados debido a su naturaleza, especialmente en laboratorios de producción de fármacos. (Ministerio de la Producción, 2015)

Entre los factores tecnológicos, según Dinegro (2017) a lo largo del tiempo la tecnología ha ayudado a eliminar barreras para realizar negocios, mejorar procesos, pero también elevó los niveles de competitividad empresarial, el 93% de las Mypes en Perú considera que el uso de la tecnología es un gasto y opta por descartar su uso, esto los priva de una diversidad de herramientas que les ayudaría en: elevar sus ventas, reducir costos, aumentar su mercado de venta, nuevas oportunidades comerciales, mejora el acceso a la información, mejora la gestión administrativa interna de la Mype, aumenta la transparencia con el sector público y privado, facilita acuerdos comerciales y más.

Dentro del contexto de los factores ecológicos, Ramirez (2016) señala que los ISO 9001 o ISO 14001, son modelos de gestión (la última dirigida a temas ambientales) 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. En países de la región, como Colombia, el número de 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.

Otros factores importantes, son los legales, según Escalante (2016) el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 (Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley Mype” D.S. N° 007-2008-TR. (Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente)

La nueva Ley Mype también permite al Estado reservar el 40% de las compras estatales a favor de las Mypes, que tenga una planilla reducida y manejable así estará exonerada de aportar la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), gratificaciones, asignación familiar, participación en las utilidades y póliza de seguro de vida, promueve la formalización ya que se deberán inscribir ante el Registro Nacional de Mype (Remype) para poder acceder a beneficios a favor de los propietarios y trabajadores. (Gestión, 2018)

Por otro lado, Ramirez (2016) señala que solo el 1% del total de empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, esto significa que hay un arduo trabajo por encaminar a las Mypes por el sendero de la competitividad. Además, precisó que, en la actualidad, 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.

Por otro lado, para describir la situación y el ambiente de la Mype, en esta parte de la investigación se utilizó el modelo de las cinco fuerzas de Porter, el propósito de este análisis es poder entender el entorno interno, en el que se encuentra la farmacia y poder mejorar las estrategias vigentes para poder tener éxito dentro del mercado, así tenemos:

La rivalidad entre competidores en el mercado farmacéutico del Perú va en aumento cada año y se caracteriza por una elevada competencia entre laboratorios con el solo propósito de alcanzar la mayor participación del mercado.

Según cifras del INEI, en el Perú los medicamentos son demandados en primer lugar por los hogares en un 62.4%, le sigue el sector de salud pública como los hospitales, clínicas, centros de salud y postas en 13.1%. (Conexión Esan, 2017)

Perú es el único país de la región que no regula las concentraciones y fusiones. Esto se ve reflejada tras la última operación financiera en el mercado de distribución de medicamentos pues ha quedado en manos de una sola empresa: Inkafarma, por lo cual esta empresa ha absorbido a sus ahora ex competidoras Mifarma, BTL y Fasa, por lo cual le otorga un 95% del mercado de farmacias, esto según publicación de Semana Económica. (La República, 2018)

Según cifras del INEI durante el período del 2010, el 87% del total de gastos de los hogares peruanos en medicinas se realiza en farmacias entre ellas las independientes. Pero con la reciente transacción económica, es innegable que en la importación de medicinas pueda existir una posición de abuso de dominio. (La República, 2018)

La competencia que experimenta la Farmacia San José del cercado de Sullana, es fuerte y esto influye a que el ciclo de vida de la misma se vea reducida, de forma que las empresas más grandes se desarrollan cada día más. La competencia viene dada principalmente por las cadenas de farmacias ya que se caracterizan porque utilizan las TIC y su alto poder adquisitivo les hace posible pagar a personal especializado en el manejo de las TIC. Además, estas en algunas ocasiones pueden incluir en su servicio a un médico general, ya que esto ayuda al cliente a tener una mejor opción, recibiendo la consulta médica y al mismo tiempo el beneficio que en el momento se les receta lo que realmente necesitan, pudiendo comprar los medicamentos en el mismo local de manera más económica. De igual manera el consumidor actual se vuelve más exigente ante la dinamización de los mercados, requiriendo cada vez más de un producto o servicio que le genere valor agregado, ya que de lo contrario el consumidor puede fácilmente acudir a la competencia.

A medida que la rivalidad entre competidores se hace más intensa, las ganancias de la Farmacia San José disminuyen, haciendo que ésta se haga menos atractiva pues los continuos cambios en los patrones de consumo del cliente, la obliga a ser más competitiva para seguir en el mercado.

La amenaza de entrada de nuevos competidores, al mercado farmacéutico por empresas que producen o venden el mismo tipo de producto, no es nada fácil para la Farmacia San José,



pues la intensidad de la competencia aumenta; debido a la existencia de ciertos obstáculos como el mercado de medicamentos genéricos que hace posible la entrada de potenciales competidores, puesto que en la actualidad hay una gran demanda de tales productos, pues existen compradores de estos medicamentos debido a su bajo precio. Las barreras de entrada en este sector son altas porque se necesita de un alto respaldo económico para enfrentar las condiciones del mercado, pero, esto no representa problema alguno para las grandes cadenas de farmacias.

El poder de negociación de los compradores, nace ante las exigencias de los compradores, razón por la cual las farmacias se han visto obligadas a utilizar diversas herramientas para evaluarlos y calificarlos; por tal razón los grados de respuesta por parte de la Farmacia San José se debe adecuar a las influencias de los consumidores y al porcentaje de participación en la compra de los mismos, de tal manera que oriente y satisfaga sus necesidades.

En consecuencia, el poder de negociación de los compradores es alto para la Farmacia San José, por ello se deben buscar estrategias en cuanto a los precios, servicios, técnicas de venta, etc. con el fin de satisfacer sus necesidades tanto del producto como de servicio, las cuales determinarán el poder de compra.

El poder de negociación de los proveedores, va de la mano con la exclusividad de algunas líneas de productos que le permite tener la negociación de los precios y condiciones de venta. Esto conlleva a subir el precio de ciertos medicamentos, que a la larga afecta el bolsillo de los compradores. Pero además de la cantidad de proveedores que existan en la industria, el poder de negociación de éstos también tiende a aumentar cuando: existen pocas materias primas sustitutas, el costo de cambiar de una materia prima a otra es alto. Pero debido a que la farmacia San José

realiza compras con poco volumen hace que este poder sea alto ya que no puede competir con las grandes cadenas de farmacias que hacen compras a volúmenes mayores

La amenaza de productos sustitutos, que enfrenta la Farmacia San José se ve influenciada por el incremento del consumo de productos naturales y genéricos, los cuales cuentan con una demanda creciente ante los precios elevados de los productos de marca y al posicionamiento del concepto “natural”, que a pesar de estar en constante crecimiento no constituyen una amenaza para la industria farmacéutica.

La presencia de productos sustitutos suele establecer un límite al precio que se puede cobrar por un producto es decir un precio mayor a este límite genera que los consumidores opten por el producto sustituto. Los productos sustitutos suelen ingresar fácilmente a la industria farmacéutica cuando: los precios son bajos o menores que los de los productos de marca, hay poca lealtad en los consumidores, el costo de cambiar de un producto a otro sustituto es bajo para los consumidores.

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. (Silva, 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.

Así mismo Silva (2016) señala que 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.

En la región Piura, la preocupación de quienes sufren una enfermedad ya no es solo tener que comprar medicamentos costosos, sino que, debido a la poca fiscalización de venta de medicina en las farmacias, no se estaría garantizando que los medicamentos estén en buen estado para su consumo. (Escobedo, 2019)

Por otro lado, los químicos farmacéuticos que trabajan en fiscalización son pocos puesto que ahora, el que lidera tal fiscalización es un ingeniero sanitario quien no tiene conocimiento sobre lo que dicta la norma de regulación de medicamentos; este problema estaría poniendo en jaque la salud de la población piurana, porque no se fiscaliza bien si los medicamentos están en buenas condiciones para su consumo. (Escobedo, 2019)

En otro contexto, la realidad de las Mypes de Sullana, en cuanto a las Tecnologías y los Sistemas de Información, pocos empresarios guardan la preocupación de establecer, planificar, ejecutar, revisar y mejorar procesos relacionados con las TIC, y casi ni se plantean establecer procesos, pues la mayoría de los esfuerzos están encaminados a hacer funcionar los pocos Sistemas de Información con las que cuentan, es decir se trabaja de manera improvisada y en la mayoría de los casos sin criterio para la toma de decisiones, pues no existe alineación de ningún tipo con el negocio.

En Sullana, algunas farmacias y entre ellas la farmacia en estudio; en sus ambientes no necesariamente cumplen con la regulación con respecto a las medidas y áreas destinadas a la atención al público y almacenes correspondientes. No cuentan con la tecnología en sus procesos

de compra o de venta, así realizan sus adquisiciones en pequeñas cantidades ocasionando que los clientes opten por otras farmacias que logran satisfacer efectivamente sus necesidades insatisfechas. No cuentan con técnicas de ventas ni promocionales, sus productos no se presentan de forma que atraiga al consumidor, resistiéndose al cambio. No cuentan con el stock suficiente para abastecer a un cliente en una emergencia, ya que solo tienen lo necesario. No llevan contabilidad ni tienen un registro exacto de las ventas que realizan.

Con lo anterior señalado sobre las Mypes en el Perú; en la región Piura y en especial en la Provincia de Sullana presentan una deficiente organización a nivel empresarial, esto involucra varios aspectos como los económicos, financieros y administrativos, que impide su desarrollo a nivel empresarial. Así mismo, la capacitación de la Mypes, en cuanto a la gestión de calidad y el uso de las TIC, es muy escasa ya que no les permite tener capacidad competitiva frente a sus competidores, estas limitantes en la mayoría de los casos se presentan porque los mismos microempresarios tienen poca valoración a la capacitación y desarrollo empresarial.

La presente tesis denominada “La gestión de calidad y el uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018 y propuesta de mejora”; 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.

Así mismo, se empleó la investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. En la técnica de recojo de datos se usó la encuesta, empleando

el instrumento del cuestionario estructurado, conteniendo preguntas dicotómicas formuladas para las variables gestión de la calidad y TIC, respectivamente.

En el distrito de Sullana, lugar donde se desarrolló la investigación, se encuentra ubicada la Farmacia “San José”, en consecuencia, se desestima la Gestión de Calidad y las TIC de dicha Mype; es decir no se tiene conocimiento si la Farmacia en estudio cuenta con una adecuada gestión que asegure el servicio que brinda es de calidad y si de alguna manera hace uso de las TIC. Por ello se enuncia la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son 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 2018 y propuesta de mejora?

Para dar respuesta al problema se planteó el Objetivo general: 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 2018 y propuesta de mejora.

Así también para alcanzar este objetivo se formularon los siguientes objetivos específicos como son: Determinar las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018. Describir los elementos que componen el sistema de gestión calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018. Describir las ventajas del uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018. Determinar las características de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018. Describir una propuesta de mejora a los resultados de la investigación en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.

Esta investigación se justificó bajo los siguientes criterios:

Justificación social; ya que el estudio nos permitió conocer la problemática que presenta la Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, ofreciendo al microempresario soluciones y ello depende de los clientes que a diario realizan compras en dicho negocio, por otro lado los resultados que se obtuvieron nos dan la certeza y el conocimiento indispensable para la toma de decisiones y el mejoramiento del servicio prestado de tal manera que contribuya a la mejora de la gestión calidad y el uso de las Tic.

Así mismo se justifica metodológicamente; puesto que se aplicó el instrumento de recolección de datos como es el cuestionario, el mismo que fue válido y confiable, ello para recaudar información sobre la apreciación de los trabajadores con respecto a la variable gestión de calidad, así como para los clientes en cuanto a la variable TIC, del cual se obtuvo respuesta a los objetivos específicos planteados, y en consecuencia de ello, se planteó una propuesta de mejora para ser aplicada en la farmacia en estudio.

En el aspecto teórico; se justificó por el análisis realizado al contenido conceptual de la Gestión de calidad y las Tic, ya que aporta conocimientos y antecedentes para la realización de futuras investigaciones y va a servir para mejorar la gestión de calidad en el desempeño de la farmacia en estudio.

Justificación Práctica, de acuerdo con los objetivos de la investigación, su resultado permite encontrar soluciones concretas a los problemas encontrados, lo cual mejorará sustancialmente tanto el servicio que ofrece la farmacia, como la gestión de calidad de la misma, para ello se deja una propuesta de mejora.

Finalmente se justifica de manera profesional: porque servirá para optar el título profesional de licenciado en administración.

Como principales resultados de la investigación se obtuvieron: Con respecto al primer objetivo, el 100.00% indicó que, si tiene fijados los objetivos institucionales, el 100.00% si mantiene políticas de calidad, En el segundo objetivo se encontró que el 100.00% indico que la farmacia si ofrece productos de calidad, el 100.00% indicó que la farmacia, si realiza el seguimiento de los objetivos a desarrollar por su trabajador. En el tercer objetivo se evidenció que el 100.00% si está de acuerdo que la farmacia implemente el uso las TIC, el 64.71 % indicó que si le gustaría que farmacia facilite la compra a través de video llamadas, el 89.71 % indicó que si está de acuerdo que tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra, el 89.71 % indicó que si cree que se haga uso de variadas plataformas virtuales y el 100.00% indicó que si cree usar diversos tipos de TIC les facilitarían la compra de los medicamentos a los clientes.

Se concluye que la Mype Farmacia en estudio si tiene fijados los objetivos institucionales, y mantiene políticas relacionadas con la calidad, lleva a cabo medidas correctivas ante los problemas detectados, controla el desempeño real de sus trabajadores. Si ofrece productos de calidad, si desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, si realiza el seguimiento de objetivo a desarrollar por sus trabajadores, Por otro lado, los clientes si están de acuerdo que la farmacia implemente el uso las TIC, señalan que es una ventaja que haga uso de las Tic, creen que debe hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

En el presente estudio, no se ha encontrado trabajos en su totalidad que guarden relación con el rubro farmacia, por ello se ha considerado antecedentes similares, pero que si concuerdan con las variables Gestión de Calidad y TIC.

#### 2.1.1. Variable Gestión de Calidad

- **Internacionales**

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.

Quezada (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 del 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.

Marulanda & Tijanca (2016) en su tesis de grado para la obtención del título de Ingeniero Industrial la cual lleva por título *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la empresa Express & Clean Lavandería S.A.S.*. Universidad Libre de Colombia, Colombia. Cuyo objetivo general fue: Desarrollar un sistema de gestión de calidad en la empresa Express & Clean Lavandería S.A.S bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008. En la metodología de la investigación, se utilizó el método el método de análisis y síntesis usando las técnicas de entrevista, encuesta y observación. Los resultados de la investigación fueron: luego del diagnóstico de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, muestran que Express & Clean Lavandería SAS, cumple con un 19% los requisitos de la norma ISO 9001:2008; lo que es un porcentaje muy bajo, el numeral que cuenta con el porcentaje más bajo es Medición análisis y mejora, lo que implica que no se tiene en cuenta la mejora continua que es uno de los puntos relevantes en la NTC 9001:2008. Se puede observar que la mayoría de los empleados, respondieron que, si conocen que es un sistema de gestión de calidad, los dos empleados que no respondieron afirmativamente fueron: el conductor y el operario. Cinco funcionarios

respondieron afirmativa mente y el jefe de planta, el operario y el supervisor respondieron negativamente. De las personas que respondieron afirmativamente, el conductor respondió que la ISO 9000 y el Gerente General, la coordinadora de la agencia contable, el asesor contable y la coordinadora de talento humano, respondieron que la ISO 9001. Lo que permite ver que esta es una norma referenciada por una buena cantidad de empleados de esta empresa, haciendo más factible el desarrollo de un SGC. La mayoría de los encuestados, 4 es decir el 50%, consideran que la empresa les comunica la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, poco, dos respondieron que nada y dos que normal. Lo que muestra una falencia en la atención al cliente, dado que no se comunica la importancia de esta labor. Las principales conclusiones fueron: del desarrollo del diagnóstico inicial se encontró que la empresa cuenta con problemas que generan inconformidad en los clientes, siendo los más relevantes las fallas en los tiempos de entrega, esto se genera por la falta de estandarización en los procesos, por lo que el desarrollo del SGC en la empresa se hizo necesario y pertinente. Por otro lado, se encontró que la falta de estandarización en los procesos de la empresa requiere de ajustes desde la calidad en la prestación de servicios, el diagnóstico dejó ver que existen fallas en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, del 19% por falta de cumplimiento y del 49% por parcialidad en el mismo. Lo que permitió ver que las fallas se pueden corregir con el adecuado desarrollo de un SGC para la empresa, teniendo en cuenta sus particularidades. El SGC, debe ser avalado con los directivos de Express & Clean Lavandería SAS y todos los interesados en su implementación.

- **Nacionales**

Quispe (2017) en su tesis de grado para la obtención del título de Maestro En Gestión Pública la cual lleva por título *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de*

*servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017*. Universidad César Vallejo, Perú. Cuyo objetivo general fue: determinar como la gestión de abastecimiento de medicamentos se relaciona con la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital María Auxiliadora, 2017. En la metodología de la investigación, esta se enmarcó dentro de la investigación cuantitativa, cuyo diseño fue de tipo descriptivo-correlacional. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: los encuestados que constituye el 100% de la muestra, el 47 % respondieron “poco eficiente”, el 43 % “Eficiente” y un escaso 10 % “Deficiente”. Entonces se concluye que el 90 % de los pacientes internos que acudieron a la farmacia central del hospital María Auxiliadora consideran que la gestión de abastecimiento de medicinas es relativamente eficiente, ya que no existe stock de todas las medicinas rectadas por los médicos. El 93 % de los pacientes internos que acudieron a la farmacia central del hospital María Auxiliadora consideran que la planificación de abastecimiento de medicinas es poco eficiente. El 87 % de los pacientes internos que acudieron a la farmacia central del hospital María Auxiliadora consideran que la organización de abastecimiento de medicinas es deficiente, en varias ocasiones no atendieron oportunamente a los pacientes o no hubo medicamentos en la farmacia. El 85 % de los pacientes internos tienen una percepción que la dirección de la farmacia central del hospital María Auxiliadora adolece de una gestión administrativa eficiente, es por ello que hay escases de medicamentos, desatención oportuna a en los pacientes. El 97 % de los pacientes internos tienen una percepción que en la farmacia central del hospital María Auxiliadora existe un control estricto en la entrega de los medicamentos, en muchos de los casos se exagera, porque te solicitan documento, firma del doctor, presencia física del paciente. Las principales conclusiones fueron: se concluye que existe un nivel de correlación moderada ( $r_s = 0,619$ ) entre la gestión de

abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital. Existe un nivel de correlación moderada ( $r_s = 0,684$ ) entre la planificación de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital. Que existe un nivel de correlación baja ( $r_s = 0,431$ ) entre la organización de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital. Se concluye que existe un nivel de correlación baja ( $r_s = 0,322$ ) entre la dirección de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital. Existe un nivel de correlación moderada ( $r_s = 0,642$ ) el control de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital.

Ravello (2018) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, la cual lleva por título *Calidad de Servicio en el Área de Farmacia del Centro Médico Coishco de EsSalud, 2018*. Universidad César Vallejo, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de la Calidad de Servicio en el Área de Farmacia del Centro Médico Coishco de EsSalud, 2018. En la metodología de la investigación, se utilizó un estudio descriptivo, enfoque de diseño no experimental, enfoque de tiempo transversal. El instrumento de validación y confiabilidad empleado fue un cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: el nivel de la calidad de servicio, en el área de farmacia del Centro Médico EsSalud Coishco, 2018, en los Asegurados Adscritos al Centro Medico Coishco y que se atendieron en el área de farmacia 2018 fue muy deficiente con 19.89%, deficiente con 20.16%, regular con 18.01%, eficiente con 21.77% y muy eficiente con 20.16%. El nivel de confianza del área de farmacia del centro médico EsSalud Coishco, 2018, en los Asegurados Adscritos al Centro Medico Coishco que se atendieron en el área de farmacia, fue muy deficiente con 18.55%, deficiente con 20.53%,

regular con 19.09%, eficiente con 17.74% y muy eficiente con 24.19%. El nivel de capacidad de respuesta del área de farmacia del centro médico EsSalud Coishco, 2018, en los Asegurados Adscritos al Centro Medico Coishco que se atendieron en el área de farmacia, fue muy deficiente con 17.20%, deficiente con 20.43%, regular con 12.90%, eficiente con 26.08% y muy eficiente con 23.39%. El nivel de empatía del área de farmacia del centro médico EsSalud Coishco, 2018, en los Asegurados Adscritos al Centro Medico Coishco que se atendieron en el área de farmacia, fue muy deficiente con 19.09%, deficiente con 14.78%, regular con 20.43%, eficiente con 19.35% y muy eficiente con 26.34%. Las principales conclusiones fueron: Se determinó el nivel de la variable calidad de servicio en el área de Farmacia del Centro Médico EsSalud Coishco, 2018; en los Asegurados Adscritos que se atendieron en el área de farmacia, y que ubican como el nivel más importante a la categoría de eficiente con 21.77%, seguido del muy eficiente con 20.16%, para continuar con el deficiente con la misma cantidad 20.16%, el muy deficiente alcanza un 19.89%, para finalizar con el regular en 18,01, pudiendo decir que los niveles de la calidad de servicio dentro del centro de salud son similares entre sí, debido a las diversas percepciones del paciente en función de su necesidad o exigencia requerida a la hora de evaluar un servicio. Se identificó el nivel de la dimensión confianza del área de farmacia del Centro Médico EsSalud Coishco, 2018; donde los asegurados ubicaron a los niveles de categoría positiva como lo son el nivel muy eficiente con, 24,19% y con 17.74% al eficiente, en las categorías negativas se encuentran el nivel deficiente con 20.43%, seguido del muy deficiente con 18.55%, para terminar con el nivel regular en 19.09%, los resultados de la favorabilidad se deben a que los usuarios de EsSalud generan un vínculo de confianza con el personal de atención de la farmacia, es por ello que se le es a gusto atenderse con el mismo trabajador.

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.

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 continua 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.

- **Regionales**

Castillo (2015) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Contador Público la cual lleva por título *Propuesta de un sistema de calidad total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales*. Universidad Nacional de Piura, Perú. Cuyo objetivo general fue: implementar una Propuesta de un Sistema de Calidad Total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales. La investigación fue de tipo descriptiva de diseño explicativa. Para la recolección de datos, se utilizó las técnicas de datos, como el análisis de regresión, donde se estableció la relación entre la variable independiente y la variable dependiente. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados fueron: El 43% de los encuestados

consideran que la importancia del manual de calidad es la formalización de la política de la empresa mientras que el otro 43% considera que es la guía que desarrolla cada Empresa. Los encuestados determinaron que tienen una buena comunicación con sus clientes y proveedores en un 87 %. Los encuestados consideran de una importancia la Calidad Total en una empresa. Agroindustrial en un 100 %. Los encuestados indican que es necesario llevar un sistema de calidad ISO 9000. Las principales conclusiones fueron: La filosofía de la Calidad Total representan uno de los temas más importantes para las empresas actualmente y los costos asociados a esto se convierten en un aspecto que debe ser estudiado cuidadosamente. La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad requiere la participación de un conjunto de especialistas de diferentes funciones de la empresa, que deben trabajar para lograr que este se ajuste a las características de la empresa y para mantener y mejorar su funcionamiento a fin de lograr el perfeccionamiento de la gestión empresarial.

Masías (2016) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciada en Administración la cual lleva por título *Formalización y gestión de calidad de las Mype comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Cuyo objetivo general fue: identificar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016. El tipo de la investigación fue descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental transversal. Se acudió a las unidades de análisis constituidas por las MYPE del rubro comercio de ropa. Para la variable Formalización la población fue de 15 y una muestra de 28 personas encuestadas; siendo los principales resultados: el 85.7% su régimen de constitución es simplificado, el 85.7% utilizan las boletas, el 53.6% cuentan con una licencia municipal provisional, el 100% no cuentan con registros de contabilidad, el 32.1% su

razón de formalizar es de contar con un registro legal de su empresa, el 100% no están registradas en SUNARP. Para la variable Gestión de Calidad la población fue de 47 clientes, siendo las principales conclusiones: El 74.5% de clientes no tienen conocimiento de gestión de calidad, el 87.2% si recibieron del personal un trato amable y respetuoso, el 46.8% prefieren encontrar buena atención en una tienda, el 42.6% la calidad del producto les motivó realizar su compra, el 80.85% si recomendarían la empresa a otras personas.

### **Locales**

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.

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.

Nole (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 y Atención al Cliente del negocio Ortiz del 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 Atención al Cliente del comercial Ortiz del 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: se observa que del 100% de los trabajadores y empresario encuestados del Comercial Ortiz, rubro abarrotes, el 45% estableció que siempre lleva a cabo etapas de planificación, mientras que al 35% a veces, y el 20% no. Se observa que del 100% de los trabajadores y empresario encuestados del Comercial Ortiz, rubro abarrotes, el 55% señaló que siempre establece el control de los productos, el otro 30% a veces establece el control y mientras el 15% no cumple con el control de los productos. Se observa que del 100% de los trabajadores y empresario encuestados de Negocio Ortiz, rubro abarrotes, el 45% señalaron que siempre cumplen con las expectativas

del cliente, el otro 30% a veces cumple con las expectativas del cliente y el 25% señalo que no cumple. Se observa que del 100% de los trabajadores y empresario encuestados de Negocio Ortiz, rubro abarrotes, el 55% señalaron que a veces utilizan la comunicación, mientras que el otro 25% establecieron que siempre y el 20% no utiliza la comunicación necesaria. Se observa que del 100% de los trabajadores y empresario encuestados de Negocio Ortiz, rubro abarrotes, el 50% establecieron que siempre logran las metas, pero el 30% considero que nunca, y para el 20% a veces logran las metas. Las principales conclusiones fueron: En esta tesis se determinó el sistema planteado en el “Negocio Ortiz”, se tuvo en cuenta los agentes que conforman este sistema. El liderazgo permitió desarrollar etapas de planificación logrando un adecuado control, por lo tanto la estrategia utilizada cumple con las expectativas de los clientes y también incluye la motivación del personal, con respecto al recurso se estableció estrategias que contribuyen al desarrollo, el personal a veces establece una comunicación en relación con la empresa de acuerdo a sus principios, en cuanto al proceso se ofrece productos y servicios de calidad que satisfacen al cliente y por último los resultados obtenidos en cumplimiento a la colaboración en el comercial transmiten una satisfacción al personal. Se describió el proceso de cómo se lleva a cabo la planeación en el “Negocio Ortiz” logrando cumplir con las metas propuestas establecidas por los objetivos, logrando que la organización cuente con una estructura organizacional y actualizada, por lo tanto, la dirección del negocio conduce el talento y esfuerzo del personal para lograr los resultados, en si el control en el negocio los representantes optan por una adecuada revisión y supervisión.

Sánchez (2017) 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 y Atención al Cliente del Restaurante el Leñador y Algo más del distrito de Sullana, año 2017*. Universidad



Los Ángeles de Chimbote, Sullana. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017. 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: del total de los trabajadores encuestados el 100% manifestó que la empresa si cuenta con políticas de calidad establecidas. Se puede observar que del total de los trabajadores encuestados el 80% señalo que la empresa si establece sus objetivos acordes con las políticas de calidad y el 20% señalo que no. Se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 100% manifestó que la empresa no cuenta un organigrama establecido y actualizado. Se puede observar que del total de los trabajadores encuestados el 100% señalo que la empresa si motiva a su personal para que sus acciones se orienten hacia el logro de los objetivos fijados. Del total de los trabajadores encuestados el 80% señalo que, si existe un departamento o persona encargada de controlar la función de calidad en la empresa, mientras que el 20% indico que no. Se puede apreciar que 5 trabajadores encuestados el 80% señalo que la empresa si desarrolla las etapas de planificación, ejecución y control para llevar a cabo el proceso de inspección y el 20% indico que no. Se puede apreciar que de los 5 trabajadores encuestados el 80% manifestó que la empresa no cuenta con un archivo donde queda registrados los resultados de cada inspección y el 20% señalo que sí. Las principales conclusiones fueron: en relación a sus políticas, en cuanto a la organización no cuenta con un organigrama establecido y actualizado, en lo que respecta a la dirección se motiva al personal para que sus acciones se orienten hacia el logro de los objetivos fijados y por último en la etapa de control si existe un departamento o persona encargada de controlar la calidad, sin embargo para el empresario del

restaurante no es necesario conservar los resultados de la inspección pues no cuenta con un archivo donde queden registrados. Se determinó que la percepción para la mayor parte de los clientes encuestados del restaurante “El Leñador y algo más” es regular, pues señalaron que la mayoría de veces se sienten satisfechos con el servicio brindado, aspectos que se ven reflejados al indicar que la mayoría de veces los platos de comida son apetitosos y servidos con una temperatura adecuada, que siempre el local y los empleados poseen aspecto limpio y que siempre los mobiliarios se encuentran en buenas condiciones.

### **2.1.2. Variable TIC**

- **Internacionales**

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 o 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 o 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 o 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 o 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: Los resultados de 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.

Oliveros & Mauricio (2017) en su artículo académico tesis de grado para la obtención del título de Magíster en Administración de empresas la cual lleva por título *Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga*. Universidad de Autónoma de Bucaramanga, Colombia. Cuyo objetivo general fue: busca evaluar el efecto de la incorporación de las TIC sobre la gestión de los hoteles afiliados a Cotelco en Bucaramanga, Santander. En la metodología de la investigación, fue del tipo descriptivo y documental, utilizo las técnicas de encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, cuya muestra fueron 21 hoteles de Bucaramanga y el área metropolitana afiliados a Cotelco, Santander, Colombia. Los resultados de la investigación fueron: Las empresas dedicadas a hotelería y restauración reportaron 99.85 % que suministra computador de escritorio a su personal, 71.34 % portátiles, 35.22 % smartphones y 14.18 % tabletas. En el desarrollo de las actividades de educación superior privada, registraron

la mayor tasa de suministro de computadores portátiles y tabletas con 85.99 % y 28.66 %, respectivamente. Las empresas dedicadas a las actividades complementarias de transporte y comunicaciones y radio, televisión y otros, registraron la mayor tasa de suministro de smartphones con 48.97% y 39.46%. En general, es muy bajo el uso de agendas electrónicas. Las mayores tasas de empresas con página web se obtienen en los subsectores de educación superior privada con 99.4% seguido de actividades complementarias de transporte y comunicaciones con un 83.5%, mientras que el subsector de hoteles y restaurantes alcanzó una tasa de 77.6%. El subsector con menor porcentaje de empresas con página web fue el de inmobiliarias, empresariales y de alquiler con 69.2%. Se presentan los porcentajes de las actividades realizadas por las empresas que usaron internet. En el caso de hoteles y restaurantes, internet se utiliza para la búsqueda de información (94.9 %), banca electrónica (94.6%), servicio al cliente (79.9%) y transacciones con organismos del Gobierno (70,1%), mientras que las transacciones que menos se realizan son distribuir productos en línea (36.7%) y contratación interna o externa (36.6 %). En el sector, 99% de las empresas asegura que usa internet para enviar o recibir correos; 96.3% para búsqueda de información; 95.2% para banca electrónica, y 82 % para servicio al cliente. Las actividades que menos se realizan son; distribuir productos en línea con 32.6% y contratación interna o externa con 38.1%. El 76.9% de las empresas que no usaron internet no lo consideran necesario. No obstante, 53.8% lo usaría si esto mejorara la gestión administrativa, y 46.2% también lo haría si ello les facilitara capacitar a su personal. Las actividades de educación superior son las que mayor porcentaje de ventas alcanzan con 15.6%, seguidas de complementarias de transporte y comunicaciones con 13.8% y de las actividades de hoteles y restaurantes con 11.5%. En cuanto a los porcentajes de compras a través de comercio electrónico, complementarias de transporte y comunicaciones con 17.6% y las de educación

superior. Las principales conclusiones fueron: En general, los hoteles y restaurantes hacen menor uso de aplicaciones desarrolladas o creadas por la empresa, y descargadas o de uso gratuito. Los hoteles tienen a su disposición gran cantidad de herramientas tecnológicas que les permiten mejorar la eficiencia de sus procesos internos y la satisfacción de sus clientes. En el sector hotelero de Bucaramanga, el nivel de adopción y uso de las TIC es elevado, principalmente, en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas, que se centra en procesos que generen alto valor agregado. Las principales TIC utilizadas en los hoteles incluyen la dotación de hardware y software de gestión, tecnologías de conexión a redes, aplicaciones de marketing electrónico y de ventas, lo cual impacta positivamente en la expansión del mercado, la imagen y la calidad; además, genera una ventaja competitiva, sin embargo, no le están sacando todo el potencial a las TIC. Las TIC pueden ayudar a la empresa a mejorar su eficiencia y a ser más competitiva, no obstante, este proceso debe estar asistido por un esfuerzo de planeación, formación a los empleados en el uso y adopción de las TIC y cambio organizacional. Entre las principales barreras para la utilización de las TIC por parte de los clientes de los hoteles es la percepción sobre la baja calidad del servicio, la falta de información, los problemas logísticos en el cumplimiento de lo contratado y la inseguridad en pagos vía electrónica. Los hoteles afiliados a Cotelco deberán fortalecer la adopción y el uso de las TIC, así como la confianza de los clientes.

- **Nacionales**

Diez (2016) en su tesis de grado para la obtención del título de Maestría en Gestión Pública, la cual lleva por título *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Cuyo objetivo general fue: Establecer la relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desempeño laboral

de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito judicial de San Martín año 2016. En la metodología de la investigación, el diseño no experimental correlacional, tipo descriptiva, para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: Las principales conclusiones fueron: nos muestran 26 colaboradores que representan el 41% indicaron que el Nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos es de "Regular", 38 colaboradores que representan el 59% indicaron que el Nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos es de "Alto", mientras que en el "bajo" no estuvo representado por ningún trabajador. El 100% indicaron que el Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos es "Regular", mientras que en el desempeño "Eficiente" y "Deficiente" no estuvo representado por ningún trabajador. Las principales conclusiones fueron: No existente relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, cuyo coeficiente de correlación Chi cuadrado es 3,0 y una significación asintótica (bilateral) de 0,223 con 4 grados de libertad a un nivel de significancia del 5%. El nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016 son los siguientes: Regular con 41%, uso alto con 59%. Esto significa que los trabajadores del ministerio público de Tarapoto no están utilizando de manera adecuada las tecnologías de la información y comunicación, en el trabajo. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, es Regular (en el 100% de la evaluación). Esto significa que los trabajadores del ministerio público de Tarapoto no están desempeñándose eficazmente en el trabajo.

Mantará (2017) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, la cual lleva por título *Percepción de los trabajadores por el uso de las TIC en los sistemas de gestión de almacenamiento y la exportación de productos de plástico de la Empresa American Mold's al Mercado Colombiano*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre la Percepción de los trabajadores por el uso de las Tics y la Gestión de Almacenamiento para la exportación de productos de plástico de la empresa American Mold's al mercado colombiano. En la metodología de la investigación, se definió como cuantitativo, de alcance o tipo correlacional y diseño no experimental. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica del “censo” la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: se muestra que, el promedio de “Capacitación del personal” según la “Gestión de Almacenes” observadas en 25 de los encuestados fue de 12.72 (rango de 05 - 20) teniendo los datos concentrados entre 9.04 – 16.4, teniendo 15.0 como el valor más repetido en el 28.0% de ellos. Así mismo, la calificación mínima fue 6 y máxima 20. El promedio de “Grado de utilización e informatización” según la “Gestión de Almacenes” observadas en 25 de los encuestados fue de 14.0 (rango de 07 - 35) teniendo los datos concentrados entre 9.399 – 18.601, teniendo 9.0 como el valor más repetido en el 20.0% de ellos. Así mismo, la calificación mínima fue 9 y máxima 25. El promedio de “Seguridad informática” según la “Gestión de Almacenes” observadas en 25 de los encuestados fue de 25.80 (rango de 08 - 40) teniendo los datos concentrados entre 23.03 – 28.569, teniendo 27 como el valor más repetido en el 20.0% de ellos. Así mismo, la calificación mínima fue 19 y máxima 30. Las principales conclusiones fueron: No se encontró relación entre las variables TIC'S y Gestión de almacenamiento, no se encontró relación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable Gestión de almacenes, no se encontró relación entre la dimensión Grado de

utilización e informatización y la variable Gestión de almacenes, no se encontró relación entre la dimensión Seguridad Informática y la variable Gestión de almacenes.

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.

Núñez (2017) en su tesis de grado para la obtención del título de Maestra en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras, la cual lleva por título *Relación de la Innovación y el uso de las TIC en las Agencias de Viajes Minoristas de Miraflores, Lima, 2010-2016*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la relación existe entre los procesos de innovación y el uso de las TIC en las Agencias de Viajes Minoristas de Miraflores, Lima, 2010-2016. En la metodología de la investigación, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel evaluativo, el diseño corresponde al descriptivo no experimental. Las técnicas que se utilizaron en el proceso de recolección de datos fueron la observación directa y encuestas. Los resultados de la investigación fueron: el promedio general de la valoración del nivel de creatividad en la innovación tecnológica es de 1.93 con un 38.67%. El promedio general de la valoración del nivel de competitividad en la innovación tecnológica es de 2.34 con un 46.75%. El promedio general de la valoración del nivel de aplicación de estrategias en los servicios en la

innovación tecnológica es de 3.72 con un 74.45%. El promedio general de la valoración sobre la innovación tecnológica en las agencias de viaje minoristas es de 2.66 con un 53.27%. El promedio general de la valoración del nivel de conocimientos de los sistemas informáticos en el uso de las TIC es de 3.43 con un 68.60%. El promedio general de la valoración del manejo de los programas de las TIC en las agencias de viajes es de 2.92 con un 58.30%. El promedio general de la valoración del uso de las TIC en las agencias de viajes es de 2.96 con un 59.20%. Las principales conclusiones fueron: El análisis de la presente investigación se centró directamente en el ámbito de la comercialización y las relaciones entre los clientes e intermediarios de servicios turísticos. El nivel de creatividad con un promedio de 65.20% de relación con el uso de las TIC en las agencias de viaje minoristas. El nivel de competitividad en la innovación tecnológica esta con un nivel significativo de 79.05% de relación con el uso de las TIC en las agencias de viaje. La aplicación de estrategias en los servicios en la innovación tecnológica esta con un promedio de 79.57% de relación con el uso de las TIC en las agencias de viaje.

- **Regionales**

Palacios (2016) en su tesis de grado para la obtención del título de Ingeniero de Sistemas, la cual lleva por título *Nivel de Gestión del Dominio Planificación y Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar el Nivel de Gestión del Dominio Planificación y Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2015. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa y nivel descriptivo, de diseño No Experimental y 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: En el nivel de gestión del proceso Plan Estratégico de las TIC, el 68% de los empleados mencionaron que la Municipalidad Provincial de Piura se encuentra en un nivel de madurez 1- Inicial según Plan Estratégico de la TIC y el 32% respondieron que se encuentra en un nivel de madurez 2- Repetible. Aplicación para medir el nivel de gestión del proceso Arquitectura de Información, a opinión de los trabajadores el 68% mencionaron que la Municipalidad Provincial de Piura se encuentra en un nivel de madurez 2- Repetible según Arquitectura de Información y el 32% respondieron que se ubica en un nivel de madurez 1- Inicial. En el nivel de gestión del proceso Dirección Tecnológica de las TIC, el 64% de los empleados mencionaron que la Municipalidad Provincial de Piura se encuentra en un nivel de madurez 2- Repetible según Dirección Tecnológica de las TIC y el 32% respondieron que se encuentra en un nivel de madurez 3-Definido. El nivel de gestión Procesos, Organización y Relaciones de las TIC, el 80% de los empleados mencionaron que la Municipalidad Provincial de Piura se ubica en un nivel de madurez 1-Inicial según Procesos, Organización y Relaciones de las TIC y el 20% respondieron que se posiciona en un nivel de madurez 2- Repetible. El nivel de gestión del proceso Administrar Recursos Humanos de las TIC el 72% de los empleados mencionaron que la Municipalidad Provincial de Piura se encuentra en un nivel de madurez 3- Definido según Administrar Recursos Humanos de las TIC y el 28% respondieron que se posiciona en un nivel de madurez 2- Repetible. Las principales conclusiones fueron: El 68% del personal encuestado considera que el proceso Plan Estratégico de las TI se encuentra en un nivel 1-Inicial. El 68% del personal encuestado considera que el proceso Arquitectura de Información se encuentra en un nivel 2- Repetible. El 64% del personal encuestado considera que el proceso Dirección Tecnológica se encuentra en un nivel 2- Repetible. El 80% del personal encuestado considera que Procesos, Organizaciones y Relaciones de TI se encuentran en un nivel 1-Inicial. El 76% del

personal encuestado considera que el proceso Administrar Inversión de TI se encuentra en un nivel 2-Repetible. El 76% del personal encuestado considera que el proceso nivel de Comunicar las Aspiraciones y Dirección de Gerencia se encuentra en un nivel 1 –Inicial. El 72% del personal encuestado considera que el proceso Administrar Recursos Humanos de TI se encuentra en un nivel 3- Definido.

Colunche (2017) en su tesis de grado para la obtención del título de Ingeniero de Sistemas, la cual lleva por título *Nivel de Gestión del dominio Planear y Organizar de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Área Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Ábaco – Piura; 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de gestión del dominio Planear y Organizar de las TIC en el Área administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Ábaco-Piura; en el año 2017. En la metodología de la investigación, tuvo un diseño descriptivo-No experimental y 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 68% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de gestión del proceso Planeamiento estratégico de las TIC se encuentra en un nivel 1 –Inicial, por otra parte, el 32% de los empleados consideraron que este proceso se encuentra en un nivel 0 –No existente. El 57% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de gestión del proceso arquitectura de la información de las TIC se encuentra en un nivel 1 –Inicial, por otra parte, el 43% de los empleados consideraron que este proceso se encuentra en un nivel 0 –No existente. El 54% de los empleados encuestados consideran que el nivel de gestión del proceso dirección tecnológica de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial, por otra parte, el 46% de los empleados consideraron que este proceso se encuentra en un nivel 0 –No

existente. El 70% de los empleados encuestados consideran que el nivel de gestión del proceso, organización y relaciones De TI de las TIC se encuentra en un nivel 1 –Inicial, por otra parte, el 30% de Los empleados consideraron que este proceso se encuentra en un nivel 0 –No Existente. Las principales conclusiones fueron: el 68% de empleados consideran que Planeamiento estratégico es nivel 1–Inicial, el 57% consideran que Arquitectura de la información es nivel 1 – Inicial, el 54% consideran que Dirección Tecnológica es nivel 1 –Inicial, el 70% consideran que Procesos, organización y relaciones de TIC es nivel 1 –Inicial, el 59% consideran que Inversión en TIC es nivel 1 –Inicial, el 57% consideran que Aspiraciones de la gerencia es nivel 1 – Inicial, el 76% consideran que Recursos Humanos de TIC es 1 –Inicial, el 68% consideran que Calidad de las TIC es nivel 1 –Inicial, el 54% consideran que Riesgos de TIC es nivel 1 – Inicial, el 51% consideran que Proyectos de TIC es 1 –Inicial. El nivel de Gestión de acuerdo al modelo COBIT 4.1 para el dominio Planificar y Organizar TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Ábaco, es 1 – Inicial.

Marquez (2018) en su tesis de grado para la obtención del título de Ingeniería de Sistemas, la cual lleva por título *El perfil de adquisición e implementación de tics en la Empresa Corporación Gráfica WILSON SRL, de la ciudad de Piura en el año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar el perfil de adquisición e implementación de tics en la Empresa Corporación Gráfica WILSON SRL, de la ciudad de Piura en el año 2018. En la metodología de la investigación, tuvo investigación cuantitativa, nivel descriptivo, el diseño de la investigación fue 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 75% afirma que el proceso Identificación de soluciones automatizadas de las TIC en la empresa Corporación

Gráfica Wilson S.R.L se encuentra en un nivel 1 - Inicial / Ad Hoc. El 15% en el nivel 0 - Inexistente, solo un 10% considera que se encuentra en un nivel 2 - repetible pero intuitivo. El 80% afirma que el proceso Adquirir y mantener software aplicativo de las TIC en la empresa Corporación Gráfica Wilson S.R.L se encuentra en un nivel 1 - Inicial / Ad Hoc. El 15% en el nivel 0 - Inexistente, solo un 5% considera que se encuentra en un nivel 2 - repetible pero intuitivo. El 55% afirma que el proceso Adquirir y mantener infraestructura tecnológica de las TIC en la empresa Corporación Gráfica Wilson S.R.L se encuentra en un nivel 1 - Inicial / Ad Hoc. El 40% en el nivel 0 - Inexistente, solo un 5% considera que se encuentra en un nivel 2 - repetible pero intuitivo. El 55% afirma que el proceso Adquirir recursos de TI de las TIC en la empresa Corporación Gráfica Wilson S.R.L de la Región Piura en el año 2018 se encuentra en el nivel 0 - Inexistente, solo un 45% considera que se encuentra en un nivel 1- Inicial / Ad Hoc. Las principales conclusiones fueron: El 75% de los trabajadores afirma que el nivel de gestión del proceso Identificar soluciones automatizadas se encuentra en un nivel de madurez 1 - Inicial / Ad Hoc. El 80% de los trabajadores afirma que el nivel de gestión del proceso Adquirir y mantener software aplicativo se encuentra en un nivel de madurez 1 - Inicial / Ad Hoc. El 55% de los trabajadores afirma que el nivel de gestión del proceso Adquirir y mantener infraestructura tecnológica se encuentra en un nivel de madurez 1 - Inicial / Ad Hoc. En conclusión, el dominio de Adquirir e Implementar se encuentra en un nivel 1 – inicial / Ad Hoc.

- **Locales**

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% señalo que siempre existes políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el otro 20% señalo que solo a veces. El 80% señalo que siempre existes políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el otro 20% señalo que solo a veces. El 50% indico que Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa, mientras que el otro 25% señalo 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% señalo 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% señalo 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% señalo 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% señalo 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% señalo 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% señalo que solo a veces. El 70% indico Las Tic ayudan al ahorro de costes y tiempo, mientras que el otro 25% señalo 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% señalo que solo a veces y el 35% nunca. El 35% indico que siempre Las TIC agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo, mientras que el otro 50% señalo 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 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. 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.

Cunya (2017) 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 el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, año 2017*. 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 el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, año 2017. 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 44% opina que a veces la misión y la visión cumplen con el modelo de una institución de calidad, el 36% opina



que siempre lo hacen y el 20% que nunca lo hacen. El 45% opina que el capital humano de la IESTP a veces planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos, el 36% opina que siempre lo hacen mientras que el 19% opina que nunca lo hacen. El 45% opina que la calidad del servicio educativo a veces debe estar en constante mejora, el 43% opina que siempre debe estarlo y el 12% opina que nunca. El 45% opina que la calidad del servicio educativo a veces debe estar en constante mejora, el 43% opina que siempre debe estarlo y el 12% opina que nunca. El 43% opina que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP, el 43% opina que a veces se debería implementar y el 14% opina que nunca se debería implementar. El 51% considera que la gestión de calidad siempre mejora la competitividad y prestigio del IEST, el 44% considera que a veces la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP y el 5% nunca lo hará. El 85% de los alumnos encuestados considera siempre importante la inversión en implementación de las TIC en el IESTP, el 11% que nunca es importantes y el 4% que a veces lo es. El 70% de los alumnos encuestados considera que la implementación de las TIC siempre propicia rapidez en los procesos académicos y administrativos, el 16% considera que a veces lo propicia y el 14% considera que nunca lo hace. El 51% considera que El uso las Tics siempre optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos, el 27% opina que El uso las Tics a veces optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos. Mientras que el 22% opina que nunca lo hará. El 58% de los alumnos encuestados considera que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo, el 22% considera que el uso de las Tics en el IESTP nunca mejorara la atención del servicio académico y administrativo. Mientras que el 20% considera que siempre lo mejorara. Las principales conclusiones fueron: La gestión de calidad permite que la IESTP tenga muchos beneficios mejorando los procesos y tramites documentarios

lo que permitirá que el alumnado tenga una mejor calidad de atención y enseñanza permitiendo así a la institución atraer más estudiantes brindando una educación y servicio de calidad. La importancia de las TIC en el IESTP es de suma importancia porque permite a los estudiantes tener un mejor manejo de las tecnologías, desarrollando nuevos conocimientos y competencias en el procesamiento y manejo de la información. Dándole al estudiante la capacidad y preparación necesaria para competir dentro de los mercados laborales. El principal uso las TIC, en la IESTP está basada en desarrollar una educación de calidad para que los estudiantes logren tener mayores conocimientos de las tecnologías utilizadas actualmente por las organizaciones y puedan desarrollar ventajas competitivas que le permitan incursionar en los mercados profesionales.

Escobar (2017) 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 tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017*. 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 tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017. 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 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras en la empresa que satisfacen las necesidades del cliente frente a un 18.2% nos dice que siempre existen. El 50% de los encuestados responden que siempre se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades

y expectativas de los clientes, un 22.7% casi siempre y un 27.3% algunas veces. El 60.7% de los encuestados responden que siempre existe una buena relación entre la organización y los proveedores, un 17.9% casi siempre y un 21.4% algunas veces. El 63.6% de los encuestados responden que siempre la organización incentiva a sus colaboradores ya sea con bonificaciones, liberalidades y otros que se crea conveniente incentivar al colaborador para su buen desempeño laboral, además el 22.7% responden que casi siempre, un 9.1% algunas veces y el 4.5% casi nunca lo hacen. El 86.4% de los encuestados responden que siempre los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor, además el 4.5% responde casi nunca, otro 4.5% algunas veces y 4.5% casi nunca. El 81.8% de los encuestados responden que es muy importante que la organización invierta en tecnología de la información y comunicación, un 18.2% responde a que es importante. El 54.5% de los encuestados responden que algunas veces, el 31.8% que siempre y un 13.6% casi siempre en la organización los colaboradores de confianza y directivos reciben capacitación frente al uso de las tecnologías de la información y comunicación. El 59.1% de los encuestados responden que siempre es usan el internet para las funciones organizativas frente a un 36.4% que casi siempre y un 4.5% algunas veces. El 77.3% de los encuestados responden que siempre la información y comunicación ayudan a que los colaboradores sean más eficientes con sus funciones y un 22.7% responden que casi siempre sucede. El 59.1% de los encuestados responden que siempre las TIC dentro de la organización mejora la información y comunicación entre los colaboradores, clientes, proveedores y socios, y un 40.9% casi siempre. El 68.2% de los encuestados responden que siempre las TIC dentro de la organización mejora la relación con clientes y proveedores, por otro lado, el 31.8% indican que casi siempre sucede. El 77.3% de los encuestados responden que nunca utilizan software para la

ayuda de funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos y un 22.7% que siempre. El 54.5% de los encuestados responden que siempre y un 45.5% casi siempre las TIC ayudan a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos en la organización. Las principales conclusiones fueron: Los beneficios que aporta la gestión de calidad en la Cooperativa Agraria son: la mejora de la imagen de la organización ante los clientes; incremento de su rentabilidad por tener un buen control en sus procesos administrativos y empresariales; identifican de forma ágil y rápida las nuevas necesidades de los clientes, realizan talleres de formación en el desarrollo del liderazgo que incentivan el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos, ha mejorado la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección al beneficio de la empresa. Las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utilizan en la Cooperativa Agraria se ha logrado determinar que han establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor, todo el recurso humano cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad, tienen información actualizada en la página web para dar a conocer al público la importancia de adquirir el producto; ayuda a los colaboradores a ser eficientes con sus funciones y usan el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades. Las ventajas que proporcionan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria son las mejoras en la información y comunicación con los clientes, proveedores, socios; apertura de nuevos mercados gracias al comercio electrónico; así mismo ha mejorado las negociaciones comerciales, los procesos administrativos y operativos en la empresa.

M. Carrasco (2018) en su tesis de grado para la obtención del título de Ingeniero de Sistemas, la cual lleva por título *Nivel de gestión de monitoreo y evaluación de tecnologías de*

*información y comunicación (TIC) en la empresa Eleodoro Quiroga Ramos S.A.C. Sullana; 2018.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar Nivel de gestión de monitoreo y evaluación de tecnologías de información y comunicación (TIC) en la empresa Eleodoro Quiroga Ramos S.A.C. Sullana; 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 45% de los empleados encuestados considero que el proceso de monitoreo y evaluación del desempeño de TIC se encuentra en un nivel repetible pero intuitivo. El 65% de los empleados encuestados considero que el proceso de monitoreo y evaluación del control interno se encuentra en un nivel repetible pero intuitivo. El 50% de los empleados encuestados considero que el proceso de garantizar el cumplimiento regulatorio se encuentra en un nivel inicial. El 55% de los empleados encuestados considero que el proceso de proporcionar gobierno de TI se encuentra en un repetible pero intuitivo. De este modo, se comprobó que el uso las TIC en esta empresa es diverso y se encuentran en un nivel Repetible pero intuitivo de acuerdo al marco referencial COBIT v 4.1. Las principales conclusiones fueron: el nivel de gestión de Monitorear y Evaluar Tecnologías de Información y Comunicación en la Empresa Eleodoro Quiroga Ramos S.A.C. Sullana; 2018, se encuentran en el nivel 2 – Repetible, de acuerdo a los niveles de madurez de COBIT 4.1. Respecto a la variable monitoreo y evaluación del control interno, ésta se encuentra en un nivel también repetible según los niveles de madurez del COBIT. Esto lo avala el 65% de los trabajadores que manejan los recursos informáticos en esta empresa. El proceso de monitoreo y evaluación del desempeño de TIC en la Empresa Eleodoro Quiroga Ramos S.A.C. Sullana; 2018, se encuentra en un nivel repetible. Esto está refrendado por la opinión del 45% de los

trabajadores que manejan los recursos informáticos consideran que ésta se encuentra en este nivel. Finalmente, los resultados respecto a la variable proporcionar el gobierno de TIC indican que ésta se encuentra en el nivel repetitivo, según los niveles de madurez del COBIT. Esto se confirma con la opinión del 55% de los trabajadores que manejan los recursos informáticos en la empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. *Gestión de Calidad***

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

El autor Del Rio (2017) sostiene como la definición más aceptada del concepto gestión la que se relaciona directamente con el de administración, y significa “hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos” (p.52).

A la vez Fajardo (Como se citó en Del Rio, 2017) afirma que “es un conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (p.52).

#### **2.2.1.2. Definición de Calidad.**

La calidad puede definirse como “el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (Cuatrecasas, 2010,p.17)

Según la norma ISO 8402 (Como se citó en Cuatrecasas, 2010) la calidad es “la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas” (p.17).

### **2.2.1.3. Desarrollo histórico del concepto Gestión de la Calidad.**

De acuerdo con Bounds et al. (Como se citó en González & Arciniegas, 2016) la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

- 1) La inspección, cuyo propósito principal era la detección de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto.
- 2) El control estadístico del proceso, con el empleo de métodos estadísticos para la reducción de los niveles de inspección.
- 3) El aseguramiento de la calidad, cuya filosofía consistió en el involucramiento de todos los actores de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad.
- 4) La administración estratégica por calidad total, movimiento que se acerca más al concepto moderno de gestión de la calidad.

### **2.2.1.4. Definición de Gestión de Calidad.**

Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad; esto incluye la política de calidad, los objetivos de calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de la calidad. (Chamorro, 2016)

Por otro lado, viene a ser el conjunto de acciones que una empresa lleva a cabo con la misión de administrar un negocio, siendo esta una propiedad positiva que implica superioridad respecto a sus competidores. Ambas ideas se combinan en los procesos empresariales para

denominar gestión de calidad a un aspecto fundamental de la actividad empresarial con el fin de satisfacer más que eficientemente a los clientes.(Riquelme, 2017)

Se trata de una suma de normas y estándares de carácter internacional y dinámico que, de forma sistemática y ordenada se orienta al cumplimiento de los requisitos de calidad al que aspira la empresa para satisfacer a sus clientes.(A. González, 2018)

Para los autores H. Hernández, Barrios., & Martínez (2018) viene a ser “una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente” (p.180).

#### **2.2.1.5. Beneficios de implantar el modelo de gestión de calidad.**

Según Chamorro (2016) una empresa necesita implantar un sistema de Gestión de calidad, porque ayudara a mejorar tanto la posición competitiva como la imagen de la misma tanto a nivel interno y externo, por ello se cuentan los siguientes beneficios:

Mejora la organización de la compañía. Puesto que al sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa.

Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma.

Nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.

Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa. Al tener más información de los procesos, éstos los conocen mejor y pueden abordar su ejecución de manera más ágil, con menos mermas, etc.



Satisfacción y en su fidelización. Tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente.

Mejorar la imagen de nuestros productos y servicios y, a medio plazo, la de nuestra organización. Esta mejora de la imagen incide en una mejor posición de mercado respecto a la competencia.

Promover la innovación y el aprendizaje organizacional.

Incrementar la posición competitiva de la empresa, sus posibilidades de sostenibilidad en el tiempo y su liderazgo.

#### **2.2.1.6. Definición de proceso administrativo en la gestión de calidad.**

Cano (2017) lo define como “un proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo social, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados.” (p.21)

Se logra la calidad cuando la organización es eficiente respecto al uso racional y planeado de los recursos, internos y externos, y eficaz cuando tiende la misión a través del cumplimiento de sus objetivos sociales, técnicos, tecnológicos, científicos, políticos, religiosos, culturales, deportivos, y académicos.

#### **2.2.1.7. Fases del proceso administrativo en la gestión de calidad.**

Para el propósito de estudio se presenta el Proceso Administrativo a través de las siguientes fases o etapas:

### **a) Planeación.**

Al respecto Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) indican que es la base del proceso administrativo, por lo que es considerada como la primera etapa del proceso por cuanto, ayuda a decidir con anticipación: Qué hacer, cómo hacer, cuando hacer y quienes deben hacer las actividades para lograr los objetivos propuestos en el desarrollo de cualquier empresa sea ésta pequeña, mediana o grande.

Por otra parte Cano (2017) señala que es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización; a la vez se puede considerar como el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el rumbo y diseñan la “carga de navegación” de acuerdo con la misión y la visión de la empresa.

#### **Componentes de la planeación**

- Investigación. Implica la fijación de objetivos que persigue una empresa, para ello es necesario conocer el medio ambiente en donde opera la empresa, así como la influencia o trayectoria que este medio pudiera seguir.
- Los objetivos. Son los fines hacia los cuales se dirigen las actividades de las organizaciones y de los individuos.
- Los pronósticos. Son los que predicen el futuro con base en determinados supuestos adoptados por el pronosticador, llamados expectativas, ajustado por el entorno económico y social que lo rodea.
- Las estrategias. Son los cursos de acción o alternativas y la asignatura de recursos necesarios para lograrlas.

- Las políticas. Son los conceptos que guían y orientan el pensamiento y acción de los ejecutivos en toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- Los procedimientos. Indican cronológicamente la forma bajo la cual se debe realizar el trabajo con los pasos de inicio, desarrollo y fin, de acuerdo con las políticas establecidas.
- Los programas. Son aquellos planes calendarizados para lograrse en tiempo y con los recursos necesarios para alcanzarlos correctamente.
- Los presupuestos. Son los planes escritos valorizados; en otras palabras, es la expresión de resultados esperados en términos numéricos. (Luna, 2014)

### **b) Organización**

Para Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) es una función administrativa que busca identificar y clasificar las actividades requeridas para cumplir con los objetivos fijados, que agrupa las actividades de acuerdo a los recursos disponibles y coordina horizontal y verticalmente las relaciones de autoridad así como la integración de las personas.

Por otro lado Blandez (2014) sostiene que es “distribuir el trabajo entre el grupo para establecer la relaciones y la autoridad necesarias, implica el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos” (p.9).

### **c) Dirección**

Según Koontz (Como se citó en Cano, 2017) es el aspecto interpersonal de la administración por medio del cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa.

Para Blandez (2014) dirigir es “conducir el talento y el esfuerzo de los demás para conseguir los resultados esperados; es decir, influir sobre su desempeño y coordinar su esfuerzo individual y de equipo” (p.9).

Por otro lado los autores Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) señalan que es el elemento más dinámico del proceso administrativo que implica la responsabilidad que tiene todo jefe de dirigir, conducir, motivar, ordenar e impulsar al personal subordinado, a la mejor realización de sus funciones, con el máximo de eficiencia y colaboración.

### **Principios de la dirección**

Los principios sobre los que se basa la dirección son:

Impersonalidad de mando. Se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.

De la armonía de objetivo o coordinación de intereses. Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.

De la vía jerárquica. Busca respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.

De la supervisión directa. El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.

De la resolución de conflictos. Estos se deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.

Aprovechamiento del conflicto. Cuando resolvemos el conflicto con justicia y en forma oportuna, vamos a sembrar confianza en los colaboradores y el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza. (Luna, 2014)

### **Funciones, procesos o etapas de la dirección**

A las funciones del proceso de la dirección se les conoce como etapas o proceso, éstas consisten en desarrollar la supervisión, el liderazgo, la comunicación, la motivación y la toma de decisiones. (Luna, 2014)

#### **d) Control.**

Blandez (2014) sostiene que, control es “comparar el desempeño real con lo planeado, con el fin de determinar variaciones. Implica determinar las actividades que necesitan ser controladas, así como los medios de control que se emplearan” (p.9).

Al respecto Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) señalan que el control, conlleva una serie de acciones con el propósito de cumplir los objetivos propuestos en la empresa; para lo cual, existen una serie de mecanismos tales como: las evaluaciones de avance de las metas en la producción, en las ventas; en el sistema mismo de funcionamiento de la organización, considerado como examen objetivo y sistemático de las operaciones administrativas, como un servicio a la gerencia; con la única finalidad de verificar, evaluar e informar si se debe o no realizar los correctivos necesarios para el desarrollo empresarial.

### **Importancia del control**

El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización y dirección; determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones

detectadas; detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas; cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas; se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes, proporciona información precisa y oportuna acerca de la situación de la dirección de los planes sirviendo como base para que en el futuro se mejore el proceso de planeación; reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores. (Luna, 2014)

#### **2.2.1.8. Elementos del sistema de gestión de calidad.**

Al respecto Nieves (2017) si la empresa requiere mejorar tanto en eficiencia y efectividad debe tener en cuenta que implementar un sistema de calidad exitoso no es para nada complejo, ni costoso, pues depende de tener dos cosas por un lado tener voluntad que es el motor que impulsa a instalar el sistema de calidad, y segundo la consistencia la misma que nos permite permanecer en la ejecución del mismo.

Entre los elementos de un sistema de gestión de calidad exitoso que sirven como una fuente de validación e ideas tenemos:

**Política de Calidad.** Esta debe ser clara y al mismo tiempo asegurarse que todo el equipo de trabajo la conozca.

**Evaluación de Servicios.** Consiste en evaluar todos y cada uno de los servicios que ofrece la empresa. Se debe realizar evaluaciones internas en conjunto con el equipo de trabajo y otras externas preguntando a tus clientes y compañeros de la industria. Además, al término de un servicio, se puede enviar encuestas de satisfacción al cliente sobre el servicio brindado.

**Mejora Continua.** Tras la evaluación de los servicios, se debe establecer un programa de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar, para ello se debe crear

un área donde todos los trabajadores puedan escribir sus ideas y sugerencias al respecto. Tal proceso se debe mantener informado y premiar si es posible al cliente o compañero de trabajo que sugiera una mejora continua que ayude al progreso de la empresa.

**Satisfacción al Cliente.** Consiste en establecer reuniones periódicas con los clientes en cuanto a la revisión del negocio ello con el fin que se mantengan alineados a los objetivos. Se debe hacer un resumen del progreso de los proyectos y revisa las fortalezas y oportunidades.

**Plan de Inducción.** Es el compromiso con la empresa y su sistema de calidad que deben de mantener los miembros del equipo. Por tal razón es necesario que conozcan cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad. Así mismo si hay un nuevo compañero en el equipo de trabajo, se debe asegurar que esté orientado al respecto.

**Talent Optimization.** Es el recurso que siempre está observando, dando coaching, desarrollando e impartiendo los seminarios que debemos tomar para continuar el crecimiento organizacional. Por ello se debe tener en claro que quien hace mover el sistema de calidad son los miembros del equipo, razón por la cual se necesita mantener optimizando al talento de la empresa.

**Monitoreo de objetivos y tareas.** Consiste en alinear los objetivos empresariales, sobre todo cuando tu empresa tiene unos objetivos y tus clientes también. Por ello es vital medir los objetivos en el proceso.

**Revisión del Sistema.** Esto es verificar que cada una de las áreas del programa, es decir se debe revisar y evaluar constantemente el sistema de gestión de calidad, lo cual indica que ningún sistema debe ser estático. (Nieves, 2017)

## ***2.2.2. Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)***

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

No existe una definición clara y precisa del concepto de Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC), por lo que se suele aludir a ellas para referirse a un conjunto de tecnologías vinculadas a las comunicaciones y la información a través de soportes informáticos.

Para Roblizo & Cózar (2015) “es un fenómeno revolucionario, impactante y cambiante, que abarca tanto lo técnico como lo social y que impregna todas las actividades humanas, laborales, formativas, académicas, de ocio y consumo” (p.23).

### **2.2.2.2. Importancia de las TIC.**

Según Cano-Pita (2018) las tecnologías de la información y la comunicación, son importantes en el sentido que han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. A la vez son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.

Por otra parte, la importancia de los sistemas de información, en cuanto a que permiten la difusión, no sólo de información para la toma de decisiones, sino de los conocimientos, las capacidades intelectuales de los seres humanos, los valores culturales, las habilidades, la experiencia, inclusive los modelos mentales. Dichos sistemas podrán convertirse en una potente herramienta que permita crear valor a las empresas y su estructura organizativa. (Cano-Pita, 2018)



### 2.2.2.3. Ventajas de las TIC.

El uso de las TIC aún no es intensivo, según estudios de Destino Negocio (2015) las redes sociales (Facebook, Twitter, otros) y Skype serían las herramientas más utilizadas por las micro y pequeñas empresas. Las ventajas de las Tic que se destacan son:

Las empresas pueden mejorar **diversos procesos** en su administración y producción a través de las TIC. En el mercado existen una serie de programas para computadoras y smartphones, como por ejemplo los CRM, que pueden ayudarte a fidelizar a tus clientes, vender más y elevar la competitividad.

El uso de las TIC es muy importante para la **comunicación interna** de la empresa, con proveedores, los clientes. Herramientas para la comunicación son las redes sociales, los correos electrónicos, video llamadas, geo localizaciones, entre otras.

Por otro lado, las TIC pueden aportar al continuo aprendizaje y capacitación tanto del empresario y del personal. Puedes ofrecerle a tu empresa, mediante su **sitio Web o por redes sociales**, una audiencia local, nacional e internacional. De esta forma puedes conseguir más clientes sin incurrir en altos costos de publicidad.

### 2.2.2.4. Características de las TIC.

Según Heinse, Olmedo, & Andoney (2017) en la actualidad existen variados ejemplos de TIC así tenemos el teléfono, los celulares, la imprenta, el correo y las computadoras, pero, de ellos el de mayor impacto en el desarrollo de las sociedades es el internet. Las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC, son:

**Inmaterialidad.** En líneas generales podemos decir que las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y

la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

**Interactividad.** Es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.

**Interconexión.** Hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc.

**Instantaneidad.** Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.

**Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.** El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.

**Digitalización.** Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo, los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y 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 realiza bien un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización.

**Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos.** Es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que sobre los propios conocimientos adquiridos. En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la inmensidad de información a la que permite acceder Internet. En cambio, 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, etc.

**Penetración en todos los sectores** (culturales, económicos, educativos, industriales, etcétera). El 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. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día.

**Innovación.** Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos 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. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido

ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico han llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.

**Tendencia hacia automatización.** La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.

**Diversidad.** La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

### ***2.2.3. Mype***

#### **2.2.3.1. Definición.**

Según el Art. 2 de la Ley 28015, la Micro y Pequeña Empresa, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.(B. Sánchez, 2014)

Las pequeñas y microempresas son organizaciones producto del emprendimiento de personas que arriesgan pequeños capitales y que se someten a las reglas del mercado, sin recibir algún tipo de subsidio o beneficio, por lo general no siguen una instrucción académica, pero si saben separar problemas, que como es natural se les presentan a diario en su negocios.(Gomero, 2015)

### **2.2.3.2. Características de Mypes.**

Microempresa. Número total de trabajadores de (1 a 10) y niveles de venta: menores a 150 UIT

Pequeña empresa. Número total de trabajadores con un máximo de 50 y niveles de venta anuales entre 151 y 850.

Mediana empresa. Ventas anuales superiores a 1700 UIT hasta monto máximo de 2300 UIT.(Gomero, 2015)

### **2.2.3.3. Importancia de las Mypes.**

Según Noreña (2019) es muy bueno reconocer el grado de importancia de la micro y pequeña empresa para el movimiento económico del Perú, ello por su elevada tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento. Por tal razón es menester que las Mypes sigan las siguientes reglas de oro para lograr generar ventajas competitivas sostenibles.

Inventar soluciones increíbles y experiencias únicas. Conlleva a generar diferenciación mediante soluciones originales, se debe buscar tener una rápida respuesta al cliente con la finalidad de brindar el mejor servicio posible.

Extender el servicio o producto. Buscar la manera de ofrecer servicios/productos complementarios, de mayor rentabilidad que el producto inicial.

Enfocar en el cliente. Se debe tener una obsesión por satisfacer las necesidades del cliente, en lugar de perder el tiempo obsesionándose con el competidor.

Emplear plataformas digitales. La evolución del perfil del consumidor obliga al micro y pequeño empresario a buscar transformar digitalmente su negocio.

Conversar de manera constante con los clientes. Para evitar perderlos, lograr un mejor entendimiento de los requerimientos que tienen, evitar costos innecesarios y mejorar la calidad del servicio/ producto final.

Innovar rápido y barato. Cree prototipos antes de lanzar el producto/servicio final, de esta manera no perderá dinero si algo falla, analice el mercado, dedique tiempo a innovar en el modelo de negocio.

Planificar el año. Es fundamental hacer un plan, es necesario generar metas, objetivos, indicadores, estrategias que estén plasmadas en un documento físico o virtual.

#### **2.3.3.4. Definición de Farmacia.**

Se refiere a la ciencia dedicada a la preparación y la combinación de productos que sirven para mantener o recuperar la salud.

También se llama farmacia a la profesión que consiste en dicha actividad y al lugar donde trabaja el profesional especializado en estas cuestiones: el farmacéutico. En este último sentido, hay que decir que una farmacia es un establecimiento dedicado a la elaboración, el almacenamiento y la venta de medicamentos y otros productos medicinales.(Pérez & Merino, 2019)

#### **2.3.3.5. Tipos de farmacia.**

Se tiene en cuenta que hay distintos tipos de farmacia, entendiéndose esta como el local donde se ponen a la venta distintos productos tales como medicamentos, así tenemos:

**Farmacia de la comunidad.** Conocida como farmacia al por menor, es el tipo más bien conocido de farmacia. Es este tipo que se conoce lo más tradicionalmente posible como la farmacia del farmacéutico. Un farmacéutico de la comunidad trabaja generalmente en un almacén que provea de la comunidad el acceso a las medicaciones que necesitan, así como consejo para ascender el uso seguro y de manera efectiva del remedio ofrecen.(Smith, 2019)

**Farmacia del hospital.** Es el lugar en donde la administración de medicaciones ocurre en un hospital, una clínica médica o una clínica de reposo. Un farmacéutico del hospital trabaja a menudo en la colaboración cercana con otros profesionales de salud para asegurarse de que el régimen de la medicación para cada paciente está optimizado para lograr los mejores resultados. (Smith, 2019)

**Farmacia de guardia.** Viene a ser aquella que en una ciudad está abierta cuando las demás se encuentran cerradas. Es decir, permanece atendiendo al público en horarios nocturnos, en días festivos o en domingos. (Pérez & Merino, 2019)

**Farmacias online.** Son las que han optado por crear una tienda en la Red y ofrecen sus productos a través de la misma. Por regla general, llevan los artículos adquiridos por sus clientes a sus casas. Así, presta servicio a personas que, por distintas circunstancias, necesitan una medicación, pero no pueden salir a la calle para adquirirla en la farmacia de su barrio. (Pérez & Merino, 2019)

### **III. Hipótesis**

En el presente trabajo de investigación titulado la gestión de calidad y el uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018 y propuesta de mejora, no contempla hipótesis por ser del tipo descriptivo, ello según Yalda & Valenzuela (2017) los estudios descriptivos, para los cuales la información previa de la literatura es escasa, no necesariamente deben tener una hipótesis explícita.



## IV. Metodología

### 4.1 Diseño de la investigación

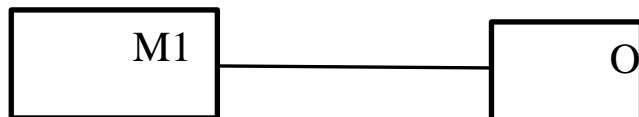
La investigación fue de tipo cuantitativo, al respecto los autores Durán, Gómez, & Sánchez (2017) afirman que “este tipo de investigación se interesa por describir o analizar el tema objeto de estudio, apoyándose en el uso de datos numéricos (p.28).

Fue de nivel descriptivo, según Domínguez (2015) “describe fenómenos sociales y clínicos en un estado de tiempo y geográfico determinado. Desde el criterio cognoscitivo su fin es describir y desde el criterio estadístico, su propósito es estimar parámetros” (p.52).

Fue de diseño no experimental, de acuerdo a Domínguez (2015) “en la investigación no experimental, se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos posteriormente. Se observan situaciones ya existentes en que la variable independiente ocurre y no se tiene control sobre ella” (p.54).

Muestra

Observación



Dónde:

M1: Muestra.

O = Variables

## **4.2 Población y muestra**

### **a) Población**

Según Arias, Villasís, & Miranda (2016) señala que la población de estudio “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 201).

P1: Para la variable gestión de calidad, la población estuvo conformada por los trabajadores de la Farmacia “San José”. Por lo que se considera una población finita, siendo el número de 02 trabajadores.

P2: Para la variable TIC, la población es de carácter externa, es decir, la población estuvo conformada por los clientes que acuden a la Farmacia en estudio, ya que son ellos los que dieron su opinión respecto a la variable, por tanto, se considera infinita.

### **b) Muestra**

Según Arias, Villasís, & Miranda (2016) “en toda investigación siempre debe determinarse el número específico de participantes que será necesario incluir a fin de lograr los objetivos planteados desde un principio. Este número se conoce como tamaño de muestra, que se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos” (p. 2016).

M1: La muestra para la variable gestión de calidad viene dada de forma exclusiva a los trabajadores, siendo una muestra igual a la población; es decir,  $N = n = 2$  trabajadores, ya que según Navarro (Como se citó en Veloso, 2015) “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” (p.56).

M1 = La muestra para la variable gestión de calidad se considera a los trabajadores siendo una muestra igual a la población; es decir,  $N = n = 2$  trabajadores.

M2: Para la variable Tic, la muestra estuvo conformada por los clientes, por lo cual se considera una muestra infinita puesto que no se sabe exactamente el número del cual está conformada la población. Por lo tanto Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señalan que se requiere de fórmula estadística.

Para calcular la muestra del Proyecto de investigación se usará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra a ser estudiada

Z= Nivel de Confianza considerado (para 90% de confianza Z=1.645)

p= Probabilidad de Ocurrencia: (0.50)

q= Probabilidad de No Ocurrencia: (0.50)

e= Error permitido (10%)

$$n = \frac{1.645^2 * 0.50 * 0.50}{0.10^2}$$

$$n = \frac{2.706025 * 0.50 * 0.50}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

$$n = 68$$

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 68 clientes que compran medicamentos en la farmacia en estudio ubicada en el cercado de Sullana, año 2019.

**Criterios de inclusión:**

- Los clientes del año 2019.
- Clientes de ambos géneros mayores de edad.

**Criterio de exclusión:**

- Solo los clientes que sus edades se encuentren como menores de 18 años y mayores de 65 años.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

Cuadro 1: Definición y Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión de calidad Se trata de una suma de normas y estándares de carácter internacional y dinámico que, de forma sistemática y ordenada se orienta al cumplimiento de los requisitos de calidad al que aspira la empresa para satisfacer a sus clientes.(A. González, 2018)	Fases del proceso administrativo de la Gestión de Calidad	Planeación.	¿La empresa tiene fijados los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del proceso administrativo? ¿La empresa mantiene políticas relacionadas con la calidad, con el fin de conseguir los objetivos propuestos?	C U E S T I O N A R I O
		Organización	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado en el que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos? ¿La empresa tiene establecido su Manual de Operación y Funciones de manera organizada y detallada?	
		Dirección	¿La empresa a través de su administrador, ejerce una buena comunicación y al mismo tiempo apoya a los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones? ¿La empresa realiza actividades de motivación con los trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales?	
		Control	¿La empresa lleva a cabo medidas correctivas ante los problemas detectados en su proceso administrativo? ¿La empresa controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de determinar si se ajustan a los objetivos planeados?	
	Elementos del sistema de Gestión de Calidad	Políticas de Calidad	¿La Farmacia tiene planteadas políticas de calidad, en cuanto a la venta de los medicamentos?	
		Evaluación de Servicios	¿Sabe usted si la empresa cumple con realizar evaluación de los servicios que brinda a la comunidad?	
		Mejora continua	¿La empresa establece programas de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar?	
		Satisfacción al cliente	¿La farmacia ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a los clientes?	
		Plan de Inducción	¿La empresa realiza los planes de inducción con los trabajadores con el fin de dar a conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad?	
		Talent Optimization	¿La empresa desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, con el fin de mantener estabilidad empresarial?	
		Monitoreo de objetivos y	¿La empresa lleva a la práctica el seguimiento de objetivos y tareas a desarrollar por los trabajadores?	

		tareas		
		Revisión del sistema	¿La empresa realiza de forma periódica revisiones y evaluaciones constantes del sistema de gestión de calidad en todos sus departamentos?	

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
TIC Roblizo & Cózar (2015) “es un fenómeno revolucionar io, impactante y cambiante, que abarca tanto lo técnico como lo social y que impregna todas las actividades humanas, laborales, formativas, académicas, de ocio y consumo ” (p.23).	Ventajas del uso de las TIC	Mejorar procesos a través de las TIC	¿Usted está de acuerdo que la farmacia implemente el uso de las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta? ¿Considera que es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic ya que fideliza a sus clientes?	<b>C U E S T I O N A R I O</b>
		TIC es muy importante para la comunicación interna	¿Le gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas? ¿Para usted le es ventajosa la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales?	
		Ofrecerle a tu empresa, mediante su sitio Web	¿Considera necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web? ¿Estaría a favor que la farmacia, realice ventas de medicamentos a través de Facebook?	
	Características De las TIC	Inmaterialidad	¿Estaría de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar?	
		Interactividad	¿Cree que la farmacia deba hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente?	
		Interconexión	¿Considera necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico, la actualización de precios de medicamentos que usted compra con frecuencia?	
		Instantaneidad	¿Le gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público? ¿Considera importante que la farmacia realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una app móvil?	
		Penetración en todos los sectores	¿Cree que la farmacia deba usar herramientas tecnológicas que estén al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado?	
		Innovación	¿Considera innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual?	
		Diversidad	¿Cree que la farmacia al usar diversos tipos de TIC les facilitarían la compra de los medicamentos a los clientes?	
Propuesta de mejora en la Mype		Describir una propuesta de mejora en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana		

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

##### **a) Técnicas**

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta que será aplicada a los trabajadores, así como a los clientes de la Mype en estudio del rubro farmacia.

Según López-Roldán & Fachelli (2015) la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

##### **b) Instrumentos**

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta fue el cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (López-Roldán & Fachelli, 2015)

#### **4.5. Plan de análisis**

Se utilizó el análisis descriptivo de los datos que se obtendrá de la encuesta y cuestionarios aplicados a los clientes de la farmacia del Distrito de Sullana, estos resultados se tabularan, se procesaran estadísticamente y se presentaran mediante gráficos estadísticos; para este procedimiento se utilizó el programa Excel para la estadística del estudio.



Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se usó el análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas. Para la elaboración del presente trabajo se utilizó los siguientes programas:

Microsoft Word: el cual sirvió para realizar la estructura y redacción digital del informe de tesis, incluyendo la elaboración de las encuestas.

Microsoft Excel: porque a través de este programa se pudo elaborar las tabulaciones, así como el diseño de las tablas y gráficos ingresando los datos obtenidos en la encuesta.

Formato de documento portátil (PDF), para realizar los envíos de los avances de la tesis a la plataforma virtual de la universidad.

## 4.6 Matriz de Consistencia

Cuadro 2: Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuáles son 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 2018 y Propuesta de mejora?	<b>Objetivo General</b>	Gestión de Calidad	<b>Población:</b> P1: Estuvo conformada por trabajadores de la farmacia “San José” del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018 P2: Se consideró infinita, la misma que está conformada por los clientes de la farmacia “San José” del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018  <b>Muestra:</b> M1: 02 trabajadores de la farmacia “San José” del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018. M2: 68 clientes de la farmacia “San José” del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2019	La investigación fue de tipo descriptiva.  El nivel de investigación fue cuantitativo  Para desarrollar el trabajo de investigación se utilizó un diseño No experimental	C U E S T I O N A R I O
	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 2018 y propuesta de mejora.				
	<b>Objetivos Específicos</b>				
	Determinar las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018				
	Describir los elementos que componen el sistema de gestión calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018				
	Describir las ventajas del uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.	Uso de las Tic			
	Determinar las características de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018				
Describir una propuesta de mejora a los resultados de la investigación en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.					

#### **4.7. 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, 2018)

Para el presente trabajo de investigación se desarrolló los principios éticos del código de ética para la investigación, contemplados por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2020)

**Protección a las personas.** Para la realización de la investigación en todo momento a las personas que participaron se les protegió en su bienestar y seguridad, así como su identidad y su confidencialidad de sus datos personales.

**Libre participación y derecho a estar informado.** Las personas involucradas en la investigación, previamente se les informó sobre los propósitos y fines de la investigación, por tanto, estuvieron enterados de ello y todos participaron de forma voluntaria.

**Beneficencia y no maleficencia.** Durante la investigación se aseguró el bienestar de las personas que participaron. Puesto que como investigador no se causó daño a dichos participantes.

**Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.** En la investigación no se maltrató animales y plantas puesto que no se realizó algún experimento con respeto a ellos.

**Justicia.** En la investigación se trató a todos los participantes por igual, es decir no se tuvo preferencia por algún participante, por tanto, se actuó con justicia y se les manifestó que pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación una vez que esté culminada.

**Integridad científica.** Finalmente, como investigador se procedió con rigor científico, en la que se aseguró la validez de los métodos, fuentes y datos utilizados. Además, se garantiza la veracidad de todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Fases del proceso administrativo de la gestión de calidad*

<b>Fases del proceso administrativo de la gestión de calidad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Objetivos institucionales</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Políticas relacionadas con la calidad</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Organigrama estructurado</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Manual de operación y funciones</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Comunicación empresarial</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Motivación</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Medidas Correctivas</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Control del desempeño</b>		
Si	2	100.0
No	0	00.00
Total	2	100.00

**Tabla 2***Elementos del sistema de gestión de calidad*

<b>Elementos del sistema de gestión de calidad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Políticas de calidad de la empresa</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Servicios a la comunidad</b>		
Si	0	00.00
No	2	100.00
Total	2	100.00
<b>Programas de mejora continua</b>		
Si	0	00.00
No	2	100.00
Total	2	100.00
<b>Ofrece productos de calidad</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Realiza planes de inducción</b>		
Si	0	00.00
No	2	100.00
Total	2	100.00
<b>Imparte seminarios a sus trabajadores</b>		
Si	2	100.0
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Realiza el seguimiento de objetivos</b>		
Si	2	100.00
No	0	00.00
Total	2	100.00
<b>Revisiones periódicas de evaluaciones</b>		
SI	2	100.0
No	0	00.00
Total	2	100.00

**Tabla 3***Ventajas del uso de las TIC*

<b>Ventajas del uso de las TIC</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Implementación en el uso las TIC</b>		
Si	68	100.00
No	0	00.00
Total	68	100.00
<b>Ventaja en el uso de las Tic</b>		
Si	68	100.00
No	0	00.00
Total	68	100.00
<b>Facilidad en la compra de medicamentos</b>		
Si	44	64.71
No	24	35.29
Total	68	100.00
<b>Comunicaciones virtuales</b>		
Si	61	89.71
No	7	10.29
Total	68	100.00
<b>Servicio de consulta de precios</b>		
Si	44	64.71
No	24	35.29
Total	68	100.00
<b>Ventas de medicamentos por Facebook</b>		
Si	47	69.12
No	21	30.88
Total	68	100.00

**Tabla 4***Características de las TIC*

<b>Características de las TIC</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Simulaciones de compra</b>		
Si	61	89.71
No	7	10.29
Total	68	100.00
<b>Variadas plataformas virtuales</b>		
Si	61	89.71
No	7	10.29
Total	68	100.00
<b>Actualización de precios de medicamentos</b>		
Si	57	83.82
No	11	16.18
Total	68	100.00
<b>Utilización de app, sobre horario de atención</b>		
Si	57	83.82
No	11	16.18
Total	68	100.00
<b>Consultas de precios de medicamentos por una app móvil</b>		
Si	54	79.41
No	14	20.59
Total	68	100.00
<b>Herramientas tecnológicas para todas las clases sociales</b>		
Si	61	89.71
No	7	10.29
Total	68	100.00
<b>Innovar en atención al cliente en forma virtual</b>		
Si	54	79.41
No	14	20.59
Total	68	100.00
<b>Uso de diversos tipos de TIC</b>		
Si	68	100.00
No	0	00.00
Total	68	100.00



**Tabla 5***Propuesta de Mejora*

<b>Problemas encontrados resultados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
La falta de compromiso en cuanto compromiso de evaluar servicios a la comunidad.	Poco interés en brindar este servicio social, ya que no cuenta con el tiempo necesario para hacerlo	Buscar asesoramiento con un especialista en servicio de la comunidad e incluir a su trabajador, para conseguir una gestión de calidad adecuada para la farmacia.	Representante o dueño
El representante no establece programas de mejora continua.	Falta de responsabilidad por parte del dueño, ya que no cuenta con tiempo suficiente para realizar tal programa.	Designar un personal responsable con conocimiento programas de mejora continua.	Representante o dueño
El representante no realiza planes de inducción con los trabajadores.	Falta de capacitación al personal quien está encargado de brindar información relevante y concisa.	Capacitación constante al personal para obtener el conocimiento e información necesaria sobre sus productos o servicios.	Representante o dueño
El representante no realiza revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad	Poca responsabilidad e interés del dueño, ya que muchas veces no cuenta con tiempo suficiente para realizar revisiones.	Contratar a un especialista en programas de revisión continua en gestión de calidad.	Representante o dueño
Falta de implementación en el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta	Poco interés por el uso de las TIC al servicio de su público	Es necesario implementar el uso de la TIC para lograr un posicionamiento en el mercado farmacéutico.	Representante o dueño
Carece de un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra	No presta atención al uso de un programa informático que brinde dicho servicio	Adquirir un programa informático para no estar en desventaja frente a la competencia	Representante o dueño
Carece de Apps, que brinde información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios.	Escasa atención y mucho desinterés por utilizar aplicativos, para brindar un nuevo canal de atención a sus clientes.	Contar con Apps que faciliten la atención al público y fidelizar clientes	Representante o dueño

## 5.2. Análisis de resultados

### Respecto a la gestión de calidad

#### Tabla 1

**Con respecto al primer objetivo específico. Determinar las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018**

Los objetivos institucionales: El 100 % de los trabajadores indicó que si tiene fijados los objetivos institucionales en la Mype farmacia “San José”. Este resultado coincide con Sánchez (2017) quien obtuvo como resultado que el 80% de los encuestados dijo que la empresa si establece sus objetivos institucionales. Teóricamente Cano (2017) dice que es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización.

Políticas de calidad: El 100 % de los trabajadores indicó que la empresa Mype farmacia “San José” si mantiene políticas de calidad acorde a los objetivos de la empresa. Este resultado contrasta con Carrasco (2019) quien obtuvo que el 75% considera que la empresa no cuenta con políticas de calidad; siendo este un elemento importante dentro del proceso administrativo. Esto teóricamente coincide con Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) quienes sostienen que la planeación es la base del proceso administrativo, por cuanto, ayuda a decidir con anticipación el: Qué, cómo y cuándo hacer las actividades para lograr los objetivos propuestos en el desarrollo de cualquier tamaño de empresa.

Organigrama: El 100 % de los trabajadores indicó que la empresa Mype farmacia “San José”, si cuenta con un organigrama estructurado. Este resultado contrasta con Sánchez (2017) quien obtuvo que de los 5 trabajadores encuestados el 100% manifestara que la empresa no

cuenta un organigrama establecido y actualizado. Sin embargo, teóricamente, Blandes (2014) sostiene que es distribuir el trabajo entre el grupo para establecer las relaciones y la autoridad necesarias, implica designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.

Manual de operación y funciones: El 100 % de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si cuenta con un manual de operación y funciones. Este resultado coincide con Abate (2018) quien obtuvo que el 29% de los encuestados indicaron conocer la relación de su trabajo con respecto a las tareas y resultados que deben presentar sus compañeros del mismo u otros departamentos. Este resultado teóricamente coincide con Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) quienes señalan que la organización es una función administrativa que busca identificar y clasificar las actividades requeridas para cumplir con los objetivos fijados.

Comunicación organizacional: El 100 % de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si mantiene una buena comunicación organizacional entre sus empleados. Este resultado coincide con Carrasco (2019) ya que el 55% de los trabajadores si tiene una comunicación adecuada con sus colaboradores. Por otro lado, teóricamente Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) establecen como principio “la supervisión directa” que es donde el administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.

Motivación: El 100 % de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si realiza actividades de motivación con sus empleados. Este resultado coincide con Sánchez (2017) quien señala que el 100% si motiva a su personal para que sus acciones se orienten hacia el logro de los objetivos fijados. Este resultado coincide teóricamente con Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) la dirección se caracteriza por ser dinámica involucra la responsabilidad que

tiene el jefe de dirigir, conducir y motivar a su personal con el máximo de eficiencia y colaboración.

**Medidas Correctivas:** El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si aplica medidas correctivas ante los problemas que se detecten. Este resultado coincide teóricamente con Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) quienes afirman que es importante en una organización determinar las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas con la finalidad de retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa. También coincide con Blandes (2014) quien sostiene que el control es comparar el desempeño real con lo planeado, implica determinar las actividades que necesitan ser controladas, así como los medios de control que se emplearan.

**Control del desempeño:** El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de ajustarse a los objetivos planeados. Este resultado coincide con Sánchez (2017) donde el total de los trabajadores encuestados el 80% señalo que si existe un departamento o persona encargada de controlar la función de calidad en la empresa. Esto coincide teóricamente con Ramírez, Ramirez, & Calderón (2017) quienes dicen que el control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización y dirección.

**Tabla 2****Con respecto al objetivo específico dos. Describir los elementos que componen el sistema de gestión calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018**

Política de calidad: El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si mantiene una buena política de calidad en los medicamentos. Este resultado coincide con Abate (2018) quien obtuvo un 14% como resultado con respecto a si conocer la política de calidad establecida en la empresa. Teóricamente coincide con Nieves (2017) quien menciona que la política de calidad debe ser clara y al mismo tiempo asegurarse que todo el equipo de trabajo la conozca.

Servicios a la comunidad: El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, no cumple con evaluar servicios a la comunidad. Teóricamente contrasta con Nieves (2017) quien indica que en cuanto a la evaluación de servicios esta se debe realizar con evaluaciones internas en conjunto con el equipo de trabajo y otras externas preguntando a tus clientes y compañeros de la empresa, al término de un servicio, se puede enviar encuestas de satisfacción al cliente sobre el servicio brindado.

Mejora continua: El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, no establece programas de mejora continua. Este resultado contrasta con Pérez (2017) quien observó que el 97,73% del total de personal encuestado percibieron que si se aplica la mejora continua. Teóricamente contrasta con Nieves (2017) quien señala que, tras la evaluación de los servicios, se debe establecer un programa de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar.

Productos de calidad: El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a sus clientes. Este resultado coincide con Sánchez (2017) donde los trabajadores encuestados el 80% señalaron que la empresa desarrolla las etapas de planificación, ejecución y control para llevar a cabo el proceso de inspección de sus productos, con tal de garantizar la calidad de los mismos. Teóricamente coincide con Nieves (2017) quien indica que satisfacer al cliente consiste en establecer reuniones periódicas con los clientes en cuanto a la revisión del negocio ello con el fin que se mantengan alineados a los objetivos.

Planes de inducción: El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, no realiza planes de inducción con los trabajadores con el fin de conocer la cultura de la empresa. Este resultado contrasta con Abate (2018) quien obtuvo que 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. Teóricamente contrasta con Nieves (2017) quien señala que es el compromiso con la empresa y su sistema de calidad que deben de mantener los miembros del equipo, por ello es necesario que conozcan cuál es la cultura de la empresa.

Imparte seminarios: El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si desarrolla e imparte seminarios a sus subordinados. Este resultado coincide con Aliaga (2017) quien observó que en cuanto al personal el 91.7% afirma que han percibido alguna capacitación, mientras que solo el 8.3% confirma no haberlo tenido. Teóricamente coincide con Nieves (2017) quien sostiene que el Talent Optimization es el recurso que siempre está dando coaching, desarrollando e impartiendo los seminarios que debemos tomar para continuar el crecimiento organizacional.

Seguimiento de los objetivos: El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, si realiza el seguimiento de los objetivos a desarrollar. No existe comparación con los antecedentes, pero teóricamente coincide Nieves (2017) quien afirma que el monitoreo de objetivos y tareas tiene que ver con alinear los objetivos empresariales, sobre todo cuando tu empresa tiene unos objetivos y tus clientes también.

Revisiones: El 100% de los trabajadores indicó que la Mype farmacia “San José”, no realiza revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad. No existe comparación con los antecedentes, pero teóricamente contrasta con Nieves (2017) quien señala que la revisión del sistema de Gestión de calidad debe verificar que cada una de las áreas del programa, se deben evaluar constantemente, lo cual indica que ningún sistema debe ser estático.

### **Respecto a las TIC**

#### **Tabla 3**

**Con respecto al objetivo específico tres. Describir las ventajas del uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.**

Implementación del uso de TIC: El 100% de los clientes indicó que, si está de acuerdo que la farmacia implemente el uso de las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta. Este resultado coincide con López (2018) ya que el 65% indico que las TICS permiten mejorar la productividad de la empresa. Teóricamente coincide con Destino negocio (2015) que señala que en el mercado existen una serie de programas para computadoras y smartphones, como por ejemplo los CRM, que pueden ayudar a vender más y elevar la competitividad.

Ventaja del uso de TIC: el 100% de los clientes indicó que si considera que es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic ya que fideliza a sus clientes. Este resultado coincide con Escobar (2017) cuyo estudio arrojó como resultado que el 68.2% de los encuestados responden que siempre las TIC dentro de la organización mejora la relación con clientes y proveedores, por tanto, es una ventaja competitiva.

Facilitar la venta a través de video llamadas: El 64.71% de los clientes indicó que si le gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas. No existe comparación con los antecedentes, pero teóricamente coincide con Destino negocio (2015) en la que señalan que el uso de las TIC es muy importante para la comunicación interna de la empresa tanto con los proveedores y los clientes, en las que se puede hacer uso de herramientas para la comunicación como las redes sociales, los correos electrónicos y video llamadas.

Adquisición de medicamentos a través de comunicaciones virtuales: El 89.71% de los clientes indicó que si es ventajosa la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales. Este resultado coincide con Escobar (2017), ya que en suma el 100 % de los encuestados respondieron que siempre y casi siempre las TIC ayudan a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos en la organización. Teóricamente coincide con Destino negocio (2015) que menciona que el uso de las TIC es muy importante para la comunicación con proveedores y los clientes.

Implantar el servicio de consulta de precios a través de su página web: El 64.70% de los clientes indicó que si considera necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web. Este resultado coincide con Muñoz (2017) quien obtuvo como resultado que el 42,9% de las MYPES encuestadas usan y/o poseen página



web. Teóricamente coincide con Destino negocio (2015) que señala que es una ventaja de la Tic el poder ofrecer a tu empresa, mediante su sitio Web o por redes sociales, y generar una audiencia local.

Ventas a través de Facebook: El 69.12% de los clientes indicó que si está a favor que la farmacia realice ventas a través de Facebook. El resultado coincide con Muñoz (2017) ya que el 65,7% de las MYPES encuestadas mencionaron que han usado Internet para realizar publicidad en ventas online, principalmente mediante la red social Facebook. Teóricamente coincide Destino negocios (2015) que menciona que de esta forma se puede conseguir más clientes sin incurrir en altos costos de publicidad.

#### **Tabla 4**

#### **Con respecto al objetivo específico cuatro. Las características de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018**

Simulaciones de compras: El 89.70% de los clientes indicó que si está de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar. No existe comparación con los antecedentes, pero teóricamente coincide con Hiñese, Olmedo, & Andoney (2017) donde dicen que es una característica de las TIC la Inmaterialidad, es decir la creación en la mayoría de los casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones, ya que esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

Variadas plataformas virtuales: El 89.70% de los clientes indicó que si cree que la farmacia debe hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente. Este resultado coincide con Oliveros & Mauricio (2017) quienes concluyen que

las TIC pueden ayudar a la empresa a mejorar su eficiencia y a ser más competitiva, no obstante, este proceso debe estar asistido por un esfuerzo de planeación, formación a los empleados en el uso y adopción de las TIC y cambio organizacional. Teóricamente coincide con Heinse, Olmedo, & Andoney (2017) mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador

Envió a través de correo electrónico, la actualización de precios: El 83.82% indicó que, si considera necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico, la actualización de precios de medicamentos. El resultado coincide con Muñoz (2017) quien observó que el 97% de las MYPES encuestadas poseen correo electrónico como herramienta TIC, por tanto, es un medio muy bueno para mantener al tanto a los clientes sobre los precios de medicamentos. Teóricamente coincide con Heinse, Olmedo, & Andoney (2017) quienes indican que esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción del sujeto con el ordenador.

App, que le dé información instantánea de horario de atención: El 83.82% de los clientes indicó que si le gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público. Esto coincide con Escobar (2017) cuyo resultado fue que el 59.1% de los encuestados responden que siempre las TIC dentro de la organización mejora la información y comunicación entre los colaboradores, clientes, proveedores y socios; esto significa que es adecuada que se use app para facilitar los días de atención en la farmacia. Teóricamente coincide Heinse, Olmedo, & Andoney (2017) quienes indican que las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información.

Consultas de precios en tiempo real a través de una app: El 79.41% de los clientes indicó que si considera importante que la farmacia realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una app móvil. No existe comparación con los antecedentes, pero teóricamente coincide con Heinse, Olmedo, & Andoney (2017) quienes señalan que es característica de las TIC, la Instantaneidad, pues las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.

Uso de herramientas tecnológicas que están al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado: El 89.70% indicó que si cree que la farmacia usa herramientas tecnológicas que están al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado. No existe comparación con los antecedentes, pero teóricamente coincide con Heinse, Olmedo, & Andoney (2017) quienes señalan que es una característica de las TIC, la penetración en todos los sectores culturales, económicos, educativos, industriales, etcétera, además que el 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.

Innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual: El 79.41% de los clientes indicó que, si considera innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual. No existe comparación con los antecedentes, pero teóricamente coincide con Heinse, Olmedo, & Andoney (2017) quien nos dicen que las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos 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.

Diversos tipos de TIC les facilita la compra de los medicamentos: El 100% de los clientes indicó que si cree que la farmacia al usar diversos tipos de TIC les facilita la compra de los medicamentos a los clientes. Este resultado coincide con Oliveros & Mauricio (2017) quienes concluyeron que las empresas de servicios tienen a su disposición gran cantidad de herramientas tecnológicas que les permiten mejorar la eficiencia de sus procesos internos y la satisfacción de sus clientes. Teóricamente coincide con los autores Heinse, Olmedo, & Andoney (2017) indican que las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Pero se debe destacar, que estos 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.

## **VI. Conclusiones**

### **Respecto al Objetivo N° 01**

Se determinó las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad: planeación; porque ha planeado fijando los objetivos institucionales y mantienen políticas de calidad acorde a los objetivos de la empresa; Organización; porque si cuenta con un organigrama estructurado además cuenta con un manual de operación y funciones; Dirección; porque la farmacia es dirigida bajo una buena comunicación organizacional entre sus empleados y realiza actividades de motivación con los mismos, Control; porque aplica medidas correctivas ante los problemas que se detecten y controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de ajustarse a los objetivos planeados. Para la farmacia el proceso administrativo es crucial puesto que relaciona las actividades que debe desarrollar dentro de la misma, así mismo es de vital importancia para la toma de decisiones y está orientado al logro de sus objetivos, aprovechando los recursos humanos y materiales, de las que cuenta. Esto será además de beneficio para los clientes puestos que son ellos los que finalmente adquieren medicamentos para la salud.

### **Respecto al Objetivo N° 02**

Se describió los elementos que componen el sistema de gestión calidad: Políticas de Calidad porque si mantiene una buena política de calidad en los medicamentos; en la parte de Evaluación de Servicios no cumple con evaluar servicios a la comunidad; en Mejora continua no establece programas de mejora continua; Satisfacción al cliente ya que ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a sus clientes; Plan de Inducción no realiza planes de inducción con los trabajadores con el fin de conocer la cultura de la empresa; Talent Optimization porque si desarrolla e imparte seminarios a sus subordinados; Monitoreo de objetivos y tareas porque si

realiza el seguimiento de los objetivos a desarrollar; Revisión del sistema porque no realiza revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad. La farmacia debe poner en marcha los elementos de gestión de calidad, ya que estos están relacionados entre sí, puesto que son actividades empresariales, planificadas y controladas, que sirven de apoyo en la gestión de calidad de la empresa. Así mismo es necesario que la farmacia realice campañas básicas de salud y de esa manera se acerque más a los ciudadanos que finalmente podrían convertirse en potenciales clientes.

### **Respecto al Objetivo N° 03**

Se describió las ventajas del uso de las TIC: Mejorar procesos a través de las TIC; ya que los clientes están de acuerdo que la farmacia implemente el uso de las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta y consideran que es una ventaja que haga uso de las TIC ya que fideliza a sus clientes; TIC es muy importante para la comunicación interna porque si les gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas y además es una ventaja la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales; Ofrecerle a tu empresa, mediante su sitio Web porque consideran necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web y están a favor que realice ventas a través de Facebook. La farmacia debe sacar provecho de las TIC, puesto que estas tienen un alcance sumamente amplio, llegando a impactar en sectores importantes de la sociedad actual, como lo son el campo económico y social. Para los clientes es de gran utilidad puesto que disminuyen de forma considerable la necesidad de moverse y salir del espacio físico en el que se encuentra para obtener un medicamento.

#### **Respecto al Objetivo N° 04**

Se determinó las características de las TIC: Inmaterialidad porque están de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar; Interactividad porque creen que debe hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente; Interconexión porque consideran necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico los precios de medicamentos; Instantaneidad que les gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público y consideran importante que realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una app móvil; Penetración en todos los sectores porque creen que la farmacia debe usar herramientas tecnológicas que están al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado; Innovación porque consideran innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual; Diversidad porque creen que al usar diversos tipos de TIC les facilita la compra de los medicamentos a los clientes. La farmacia debe mejorar su gestión de calidad para ello debe usar las TIC, ya que son un paso hacia a la modernización y la digitalización de los procesos humanos y empresariales, pues se adaptan según las necesidades de las personas y del mercado.

#### **Respecto al Objetivo N° 05**

Se describió una propuesta de mejora a los problemas encontrados en la investigación, dado que en la Farmacia existe la falta de compromiso en cuanto evaluar servicios a la comunidad, no se establece un programa de mejora continua, no se realiza planes de inducción con los trabajadores, tampoco se realiza revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad, también hay falta de implementación en el uso de las TIC en su servicio al público,

carece de un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra, no cuenta con Apps, que brinde información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios. La farmacia debe hacer uso de las Tic, puesto que poseen características de carácter innovador y creativo, y le permite abrir un mercado poco explorado pues les da acceso a nuevas formas de comunicación y comercialización de medicamentos. A los clientes tienen mayor influencia y los beneficia en mayor proporción ya que hace más accesible y dinámica por ejemplo la forma de conocer y comparar precios, incluso realizar una compra de medicamentos.



## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Buscar asesoramiento con un especialista en servicio de la comunidad e incluir a su trabajador, para conseguir una gestión de calidad adecuada para la farmacia, así como designar un personal responsable con conocimiento programas de mejora continua.

Invertir en capacitaciones constantes al personal para obtener el conocimiento e información necesaria sobre sus productos o servicios, así como contratar a un especialista en programas de revisión continua en gestión de calidad.

Implementar el uso de la TIC para lograr un posicionamiento en el mercado farmacéutico ya que ello es fundamental para poder lograr las metas trazadas que tiene la empresa, además de debe adquirir un programa informático para no estar en desventaja frente a la competencia y contar con Apps que faciliten la atención al público y fidelizar clientes.

Implementar el plan de mejora propuesto en el estudio de investigación en la farmacia con la finalidad de que el empresario conozca los problemas encontrados y de acuerdo a ello sus posibilidades de mejora aumenten de tal manera se ponga en marcha el negocio más novedoso y acorde con las TIC ya que son las de mayor uso en el mercado.

## Propuesta de mejora

Propuesta de mejora de la capacitación al personal como factor relevante de la Gestión de calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2019.

<b>Problemas encontrados resultados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
La falta de compromiso en cuanto a evaluar servicios a la comunidad.	Poco interés en brindar este servicio social, ya que no cuenta con el tiempo necesario para hacerlo	Buscar asesoramiento con un especialista en servicio de la comunidad e incluir a su trabajador, para conseguir una gestión de calidad adecuada para la farmacia.	Representante o dueño
El representante no establece programas de mejora continua.	Falta de responsabilidad por parte del dueño, ya que no cuenta con tiempo suficiente para realizar tal programa.	Designar un personal responsable con conocimiento programas de mejora continua.	Representante o dueño
El representante no realiza planes de inducción con los trabajadores.	Falta de capacitación al personal quien está encargado de brindar información relevante y concisa.	Capacitación constante al personal para obtener el conocimiento e información necesaria sobre sus productos o servicios.	Representante o dueño
El representante no realiza revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad	Poca responsabilidad e interés del dueño, ya que muchas veces no cuenta con tiempo suficiente para realizar revisiones.	Contratar a un especialista en programas de revisión continua en gestión de calidad.	Representante o dueño
Falta de implementación en el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta	Poco interés por el uso de las TIC al servicio de su público	Es necesario implementar el uso de la TIC para lograr un posicionamiento en el mercado farmacéutico.	Representante o dueño
Carece de un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra	No presta atención al uso de un programa informático que brinde dicho servicio	Adquirir un programa informático para no estar en desventaja frente a la competencia	Representante o dueño
Carece de Apps, que brinde información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios.	Escasa atención y mucho desinterés por utilizar aplicativos , para brindar un nuevo canal de atención a sus clientes.	Contar con Apps que faciliten la atención al público y fidelizar clientes	Representante o dueño

## **Propuesta de mejora**

### **1. Datos Generales**

Nombre o razón social: Farmacia San José

Dirección: Av. Buenos Aires N<sup>o</sup> 209, distrito de Sullana

Nombre del Representante: José Raúl Ríos Córdova (Químico Farmacéutico)

### **2. Misión**

Contribuir al bienestar de la población brindando servicios con calidad y calidez humana a través de la dispensación de medicamentos, que incluye la orientación y educación al usuario para impulsar la promoción del uso racional de los medicamentos y de esta manera, garantizar una mejor calidad de vida a nuestros usuarios.

### **3. Visión**

Ser reconocida a nivel provincial y ser el ente encargado de gestionar el aprovisionamiento oportuno de los medicamentos esenciales en el cuidado de la salud de nuestra población Sullanense, ya sea para el tratamiento, prevención, alivio o la cura de enfermedades y por ende garantizar una mejor calidad de vida.

### **4. Objetivos Empresariales**

Proporcionar los elementos necesarios para brindar una atención de calidad a los usuarios en el tema de medicamentos.

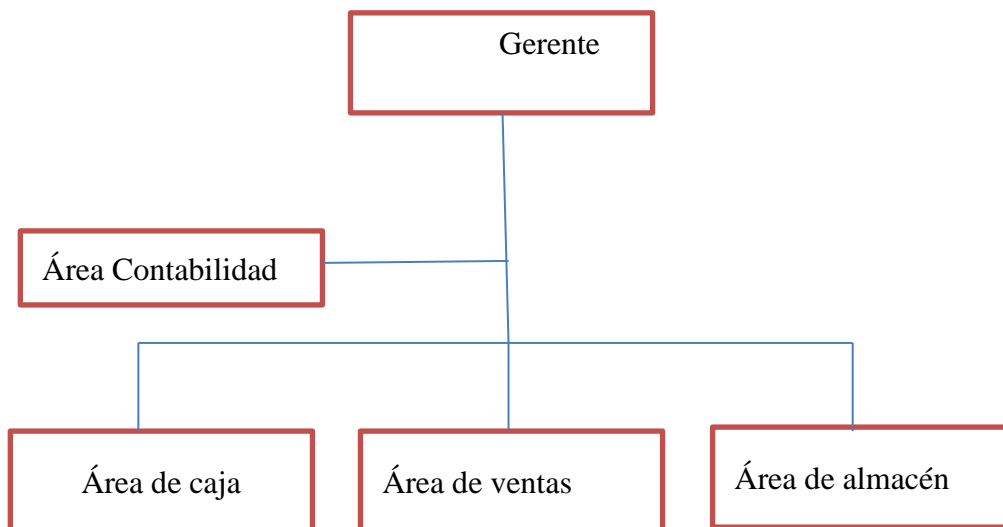
Gestionar la educación continua del personal de Farmacia para alcanzar los estándares de gestión de calidad en el servicio que se brinda.

Mantener un abastecimiento adecuado para brindar un servicio de calidad al usuario.

## 5. Servicios

La farmacia brinda servicio de todo tipo de medicamentos de marca y genéricos a los clientes, así como servicios básicos mediante diferentes pruebas sencillas que el farmacéutico puede realizar, como son: Control del peso y medida de la tensión arterial y derivarlo al médico si existe peligro para su salud. Además de vender medicamentos solo con receta médica.

## 6. Organigrama de la empresa



### 6.1. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	Profesional Químico Farmacéutico, con experiencia mínima de 2 años en el manejo de empresas relacionado a Farmacias.
<b>Funciones</b>	<p>Conducir al equipo multidisciplinario de la contraparte encargada de la implementación y administración de los acuerdos pactados con la organización.</p> <p>Implementar un Sistema de Control que enfatice en la supervisión, monitoreo, seguimiento y evaluación de las metas y de la calidad de las afiliaciones y prestaciones y servicios.</p>

<b>Cargo</b>	<b>Área de Contabilidad</b>
<b>Perfil</b>	Profesional técnico en la especialidad de contabilidad con conocimiento de computación o profesional técnico en computación e informática
<b>Funciones</b>	Llevar la situación financiera de la empresa, los ingresos y egresos, como los pagos y cobros pendientes de la empresa.

<b>Cargo</b>	<b>Jefe del Área de caja</b>
<b>Perfil</b>	Profesional técnico en contabilidad o carreras afines.
<b>Funciones</b>	Registrar las ventas diarias y hacer su balance diario.

<b>Cargo</b>	<b>Jefe del Área de Ventas</b>
Perfil	Profesional técnico en contabilidad o carreras afines.
Funciones	<p>Observar que las que la atención a los clientes sea tratable, de tal manera que los clientes no se alejen de la farmacia.</p> <p>Cumplir que los productos farmacéuticos estén de acuerdo al pedido de los clientes.</p>

<b>Cargo</b>	<b>Jefe del Área de Almacén</b>
Perfil	Profesional en técnico con conocimiento de medicamentos farmacéuticos con experiencia mínima de 2 años
Funciones	<p>Ver que los productos estén en stock.</p> <p>Recepcionar que los productos que ingresan al almacén estén en las mejores condiciones.</p>

## 6.2. Diagnóstico Empresarial

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	F1: Brindar servicios a la comunidad	D1: Falta de compromiso en cuanto a evaluar servicios a la comunidad
FACTORES EXTERNOS	F2: Establece programas de mejora continua	D2: No tiene programas de mejora continua
	F3: Planes de inducción con los trabajadores	D3: La gerencia no realiza planes de inducción a sus trabajadores
	F4: Uso las TIC en su servicio al público	D4: No tiene implementado el uso de las TIC en su servicio al publico
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: Aumento de clínicas particulares en la región	F1, F3, O1: Lograr la fidelización de los usuarios	D1, D3, O1: Asesorar al empresario farmacéutico en gestión de calidad
O2: Competencia de medicamentos a menor precio	F2, F3, O2: Invertir en Inducción a los trabajadores	D2, O2, O3: Realizar capacitaciones al personal, y disminuir los problemas en su gestión de calidad
O3: Compradores en busca de medicamentos de buena calidad	F1, F3, O3: Formar alianzas con proveedores de medicamentos de mayor calidad	D3, D4, O1, O3, O4: Asesorar al empresario en el uso de la TIC para lograr un posicionamiento en el mercado farmacéutico
O4: Localización accesible para los clientes	F2, F4, O4: Desarrollar nuevos servicios de atención.	
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Incremento de cadenas de farmacias	F1, F2, F3, F4, A1: Brindando servicios y planes de inducción, se puede generar un adecuado atención a los clientes	D1, D3, A1: invertir en capacitaciones e inducción al personal con el objetivo de mejorar su rendimiento laboral y gestión de calidad
A2: Aumento de ventas en medicamentos genéricos	F1, F3, F4, A2: Ser una empresa competitiva	D2, D3, D4, A3, A4: Poner en marcha el uso de la TIC adquiriendo, programas informáticos para el beneficio de la empresa
A3: Clientes exigentes en altos estándares de calidad de medicamentos	F1, F3, A3, A4: implementar el uso de la TIC, para brin dar diversos servicios de atención al público.	
A4: : Publicidad a base del uso de las TIC		

## 7. Indicadores de Gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype</b>
Evaluar servicios a la comunidad.	El representante de la farmacia no realiza evaluaciones de su servicio a la comunidad por desinterés.
Programas de mejora continua.	El representante no realiza programa de mejora continua en su farmacia eso debido al escaso tiempo que posee
Planes de inducción con los trabajadores.	La farmacia no realiza planes de inducción a su trabajador, por desinterés.
Revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad	La farmacia no realiza alguna revisión periódica en su Sistema de gestión de calidad.
Implementación en el uso las TIC	La farmacia no realiza implementación alguna en cuanto al uso de las TIC.
Simulaciones de compra	La farmacia no posee programa informático para brindar servicio de simulación de compras virtuales.
Información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios.	La farmacia no cuenta con Apps móviles de información instantánea con el cliente.



## 8. Problemas

Indicador	Problema	Surgimiento del problema
Evaluar servicios a la comunidad.	La falta de compromiso en cuanto al compromiso de evaluar servicios a la comunidad.	Poco interés en brindar este servicio social, ya que no cuenta con el tiempo necesario para hacerlo
Programas de mejora continua.	El representante no establece programas de mejora continua.	Falta de responsabilidad por parte del dueño, ya que no cuenta con tiempo suficiente para realizar tal programa.
Planes de inducción con los trabajadores.	El representante no realiza planes de inducción con los trabajadores.	Falta de capacitación al personal quien está encargado de brindar información relevante y concisa.
Revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad	El representante no realiza revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad	Poca responsabilidad e interés del dueño, ya que muchas veces no cuenta con tiempo suficiente para realizar revisiones.
Implementación en el uso las TIC	Falta de implementación en el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta	Poco interés por el uso de las TIC al servicio de su público
Simulaciones de compra	Carece de un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra	No presta atención al uso de un programa informático que brinde dicho servicio
Información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios.	Carece de Apps, que brinde información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios.	Escasa atención y mucho desinterés por utilizar aplicativos, para brindar un nuevo canal de atención a sus clientes.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Evaluar servicios a la comunidad.	La falta de compromiso en cuanto compromiso de evaluar servicios a la comunidad.	Buscar asesoramiento con un especialista en servicio de la comunidad e incluir a su trabajador, para conseguir una gestión de calidad adecuada para la farmacia.
Programas de mejora continua.	El representante no establece programas de mejora continua.	Designar un personal responsable con conocimiento programas de mejora continua.
Planes de inducción con los trabajadores.	El representante no realiza planes de inducción con los trabajadores.	Capacitación constante al personal para obtener el conocimiento e información necesaria sobre sus productos o servicios
Revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad	El representante no realiza revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad	Contratar a un especialista en programas de revisión continua en gestión de calidad.
Implementación en el uso las TIC	Falta de implementación en el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta	Es necesario implementar el uso de la TIC para lograr un posicionamiento en el mercado farmacéutico.
Simulaciones de compra	Carece de un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra	Adquirir un programa informático para no estar en desventaja frente a la competencia
Información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios.	Carece de Apps, que brinde información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios.	Contar con Apps que faciliten la atención al público y fidelizar clientes

## 9.2. Estrategias que se desean implementar








Nº	Acción de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Buscar asesoramiento con un especialista en servicio de la comunidad e incluir a su trabajador, para conseguir una gestión de calidad adecuada para la farmacia.	La falta de compromiso en cuanto compromiso de evaluar servicios a la comunidad.	6 meses	Correcto servicio y satisfacción al cliente sobre el servicio brindado en aras de una adecuada gestión de calidad	Programar reuniones con el equipo de trabajo y dar conocer la importancia de aplicar servicio a la comunidad.
2	Designar un personal responsable con conocimiento programas de mejora continua.	El representante no establece programas de mejora continua.	6 meses	Una mejora continua que ayude al progreso de la empresa	Priorizar la capacitación en la formulación de programa de mejora continua en el sistema de gestión de calidad.
3	Capacitación constante al personal para obtener el conocimiento e información necesaria sobre sus productos o servicios	El representante no realiza planes de inducción con los trabajadores.	6 meses	Generar mayor compromiso con la empresa y su sistema de calidad que deben de mantener los miembros del equipo.	Hacer capacitaciones didácticas al personal sobre la entrada de nuevos productos farmacéuticos.
4	Contratar a un especialista en programas de revisión continua en gestión de calidad.	El representante no realiza revisiones periódicas de su sistema de gestión de calidad	6 meses	Permitirá detectar que áreas de la empresa se tiene dificultades y mejorar la comunicación de las mismas.	Aplicación práctica del programa de revisión continua en gestión de calidad
5	Es necesario implementar el uso de la TIC para lograr un posicionamiento en el mercado farmacéutico.	Falta de implementación en el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta	6 meses	Permitirá fidelizar a los clientes así como vender más y elevar la competitividad	Lograr un mejor posicionamiento en el mercado farmacéutico.
6	Adquirir un programa informático para no estar en desventaja frente a la competencia	Carece de un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de	9 meses	Permitirá que los usuarios pueden acceder a información, utilizando las	Convertirse en una empresa competitiva y superar las expectativas del

		compra		redes de comunicación, de una forma transparente.	cliente.
7	Contar con Apps que faciliten la atención al público y fidelizar clientes	Carece de Apps, que brinde información instantánea de horario de atención al público y consultas de precios.	1 año	Permitirá a la empresa estar en mayor ventaja frente a la competencia	Lograr mayor competitividad en el mercado farmacéutico.

### 9.3. Recursos para la implementación de estrategias

Nº	Estrategia	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Programar reuniones con el equipo de trabajo y dar conocer la importancia de aplicar servicio a la comunidad.	El representante/ dueño (Químico Farmacéutico)	S/ 800 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
2	Priorizar la capacitación en la formulación de programa de mejora continua en el sistema de gestión de calidad.	El representante/ dueño (Químico Farmacéutico)	S/ 800 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
3	Hacer capacitaciones didácticas al personal sobre la entrada de nuevos productos farmacéuticos.	El representante/ dueño (Químico Farmacéutico)	S/ 800 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
4	Aplicación práctica del programa de revisión continua en gestión de calidad	El representante/ dueño (Químico Farmacéutico)	S/ 1000 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
5	Lograr un mejor posicionamiento en el mercado farmacéutico.	El representante/ dueño (Químico Farmacéutico)	S/ 1200 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
6	Convertirse en una empresa competitiva y superar las expectativas del cliente.	El representante/ dueño (Químico Farmacéutico)	S/ 1200 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	9 meses
7	Lograr mayor competitividad en el mercado farmacéutico.	El representante/ dueño (Químico Farmacéutico)	S/ 1500 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	1 año.

### 10. Cronograma de actividades

N°	tarea	Inicio	Final	Meses (Enero -Diciembre)
1	Programar reuniones con el equipo de trabajo y dar conocer la importancia de aplicar servicio a la comunidad.	01 -01-22	30 -06 -22	
2	Priorizar la capacitación en la formulación de programa de mejora continua en el sistema de gestión de calidad	01 -01-22	30 -06 -22	
3	Hacer capacitaciones didácticas al personal sobre la entrada de nuevos productos farmacéuticos	01 -01-22	30 -06 -22	
4	Aplicación práctica del programa de revisión continua en gestión de calidad	01 -01-22	30 -06 -22	
5	Lograr un mejor posicionamiento en el mercado farmacéutico.	01 -01-22	30 -06 -22	
6	Convertirse en una empresa competitiva y superar las expectativas del cliente.	01 -01-22	30 -09 -22	
7	Lograr mayor competitividad en el mercado farmacéutico.	01 -01-22	30 -12 -22	

### Referencias bibliográficas

- 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*. (Universidad Católica De Santiago de Guayaquil). Retrieved from <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*. (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). <https://doi.org/1>
- Amaya, L., Berrío-Acosta, G., & Herrera, W. (2018). ¿Qué son los principios éticos? Retrieved May 2, 2020, from <http://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/16-que-son-los-principios-eticos>
- Andina. (2018). Más de 60% de las mypes utiliza celulares con acceso a internet. Retrieved May 10, 2020, from Andina website: <https://andina.pe/agencia/noticia-mas-60-las-mypes-utiliza-celulares-acceso-a-internet-718109.aspx>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Blandez, M. de G. (2014). *Proceso Administrativo - Google Libros*. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural

en las organizaciones. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 499–510. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6313252.pdf>

Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo* (U. de B. J. T. Lozano., Ed.). Retrieved from <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>

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 (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10562/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CARRASCO\\_DEYRA\\_ELVA\\_LIZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10562/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CARRASCO_DEYRA_ELVA_LIZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco, M. (2018). *Nivel de gestión de monitoreo y evaluación de tecnologías de información y la comunicación (tic), en la empresa Eleodoro Quiroga Ramos S.A.C. Sullana; 2018.* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7836>

Castillo, G. (2015). *Propuesta de un sistema de calidad total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales* (Universidad nacional de piura). Retrieved from <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/576/CON-CAS-GAL-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chamorro, S. (2016). La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad. Retrieved March 10, 2020, from <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>



- Colunche, C. (2017). *Nivel de Gestión del dominio Planear y Organizar de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Área Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Ábaco – Piura; 2017* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5801>
- Conexión Esan. (2017). La industria de productos farmacéuticos en Perú. Retrieved May 2, 2020, from Conexión Esan website: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/04/la-industria-de-productos-farmaceuticos-en-peru/>
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Retrieved from <https://librosenpdf.org/libro-gestion-integral-calidad-implantacion-control-certificacion-pdf/>
- Cunya, E. (2017). *Características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, año 2017. De Chimbote Facultad De Ciencias Contables*, (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2296>
- Del Rio, J. (2017). Gestión organizacional en entornos complejos por parte de las Mipymes del sector servicios de la ciudad de Sincelejo. *Tendencias*, 18(2), 45–57.  
<https://doi.org/10.22267/rtend.171802.75>
- Destino Negocio. (2015). Importancia de las TIC. Retrieved May 3, 2020, from Destino Negocio website: <https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/la-importancia-de-las-tic-en-las-pyme-2/>
- Diez, N. (2016). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016 (Universidad César Vallejo). Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/958>

- Dinegro, A. (2017). El poco uso de la tecnología en Mypes peruanas. Retrieved May 10, 2020, from Diario UNO website: <https://diariouno.pe/columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/>
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica* (Tercera edición; Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ed.). Retrieved from [https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/manual\\_de\\_metodologia\\_de\\_investigacion\\_cientifica\\_MIMI.pdf](https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/manual_de_metodologia_de_investigacion_cientifica_MIMI.pdf)
- Durán, R., Gómez, A., & Sánchez, M. (2017). *Guía didáctica para la elaboración de un Trabajo Académico*. Retrieved from [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132754/dpee\\_Gu%EDatrabajoacad%E9mico.pdf;jsessionid=4D386B4533836181B9D39AA0129CA1B7?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132754/dpee_Gu%EDatrabajoacad%E9mico.pdf;jsessionid=4D386B4533836181B9D39AA0129CA1B7?sequence=1)
- El Peruano. (2016, December 24). El Gobierno impulsó nueve medidas en favor de mypes. *El Peruano*. Retrieved from <https://elperuano.pe/noticia-el-gobierno-impulso-nueve-medidas-favor-mypes-49580.aspx>
- Escalante, E. (2016). Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas - MiEmpresaPropia. Retrieved May 8, 2020, from Mi Empresa Propia website: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Escobar, T. (2017). *Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3717>

- Escobedo, M. (2019, June 3). Medicamentos se venden sin control en Piura. *El Tiempo*. Retrieved from <https://eltiempo.pe/medicamentos-se-venden-sin-control-en-piura/>
- García, F., Pereira, Z., & Puello, J. (2018). análisis del Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las pequeñas y medianas empresas de Cartagena-Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 3(2), 145–160. Retrieved from <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/4630/4006>
- Gestión. (2018, December 4). Las mypes podrán ser constituidas en 3 días con la nueva Ley Mype © Copyright Gestion.pe - Grupo El Comercio - Todos los derechos reservados. *Gestión*. Retrieved from <https://archivo.gestion.pe/noticia/333009/mypes-se-podran-constituir-72-horas-nueva-ley-mype?ref=gesr>
- Gomero, N. (2015). Concentración de las mypes y su impacto en el crecimiento económico. *Quipukamayoc*, 23(43), 29–39. Retrieved from [www.paradigmas.mx/informalidad](http://www.paradigmas.mx/informalidad)
- González, A. (2018). Sistemas de gestión de calidad en las organizaciones empresariales. Retrieved May 12, 2020, from *Emprende Pyne* website: <https://www.emprendepyme.net/sistemas-de-gestion-de-calidad.html>
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4870575&query=Sistemas+de+gestión+de+calidad%3A+teoría+y+práctica+bajo+la+norma+ISO+2015>
- Heinse, G., Olmedo, V., & Andoney, J. (2017). ENSAYOS Y OPINIONES [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx) Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)

en las residencias médicas en México. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 15(2), 150–153.

Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-72032017000200150&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032017000200150&lng=es&tlng=es).

Hernández, H., Barrios., I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179–195. Retrieved from <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

La República. (2018). Nuevo monopolio en el sector farmacéutico en un Perú que no tiene ley. Retrieved May 3, 2020, from La República website: <https://larepublica.pe/economia/1176287-nuevo-monopolio-en-el-sector-farmaceutico-en-un-peru-que-no-tiene-ley/>

Lastra, E. (2013). Porque fracasan las pequeñas empresas. Retrieved May 12, 2020, from Peru 21 website: <https://peru21.pe/emprendedores/que-fracasan-pequenas-empresas-2038756/>

Llamoza, J. (2018, January 27). El impacto del monopolio en el sector farmacias lo sufrirán los más pobres | Economía - La República. *La República*. Retrieved from <https://larepublica.pe/economia/1176685-el-impacto-del-monopolio-en-el-sector-farmacias-lo-sufriran-los-mas-pobres/>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. In *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (p. 41). Retrieved from <http://ddd.uab.cat/record/129382>

- 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*; (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4489>
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Retrieved from [https://books.google.com.gt/books?id=b8\\_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Mantarí, R. (2017). Percepción de los trabajadores por el uso de las TIC en los sistemas de gestión de almacenamiento y la exportación de productos de plástico de la Empresa American Mold's al Mercado Colombiano (Universidad César Vallejo). Retrieved from [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas\\_Ochochoque\\_Joel\\_Rainer.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainer.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marquez, Y. (2018). *El perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la Empresa Corporación Gráfica WILSON SRL, del departamento de Piura en el año 2018* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Marulanda, J., & Tijanca, C. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la empresa Express & Clean Lavandería S.A.S.* (Universidad Libre de Colombia). Retrieved from [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9178/Documento Final 26 mayo.pdf;sequence=1](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9178/Documento%20Final%2026%20mayo.pdf;sequence=1)
- Masías, M. (2016). *Formalización y Gestión de calidad de las Mypes comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10149>

Ministerio de la Producción. (2015). *Estudio de investigación del sector farmacéutico*. Retrieved from <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* (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6662/Muñoz\\_am.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6662/Muñoz_am.pdf?sequence=1)

Nieves, R. (2017). 8 elementos que componen un sistema de calidad exitoso. Retrieved May 3, 2020, from Carimerc website: <https://www.carimerc.com/8-elementos-que-componen-un-sistema-de-calidad-exitoso/>

Nole, S. (2018). *Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente del negocio Ortiz del distrito de Sullana, año 2018* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10598>

Noreña, D. (2019). El futuro de las Mypes. Retrieved December 3, 2019, from <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>

Núñez, M. (2017). *Relación de la Innovación y el uso de las TIC en las Agencias de Viajes Minoristas de Miraflores, Lima, 2010-2016* (Universidad de San Martín de Porres). Retrieved from [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4292/nunez\\_bmmp.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4292/nunez_bmmp.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Oliveros, D., & Mauricio, G. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga (Santander, Colombia). *Revista EAN*, (83), 15–30.

Retrieved from

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1827/1706>

Palacios, Y. (2016). *Nivel de Gestión del Dominio Planificación y Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2015* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/793>

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* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/427706>

Peréz, J., & Merino, M. (2019). Definición de farmacia. Retrieved July 26, 2021, from

Definición de website: <https://definicion.de/farmacia/>

Pérez, S. (2017). *Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017* (Universidad César Vallejo). Retrieved from [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)

Quezada, B. (2016). *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). Retrieved from <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/PIUAESC008-2017.pdf>

- Quispe, J. (2017). Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017 (Universidad César Vallejo). Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12953/Quispe\\_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12953/Quispe_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, A. del P., Ramirez, R., & Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Retrieved from <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html%0AResumen>
- Ramirez, W. (2016, July 6). Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. *RPP Noticias*. Retrieved from <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Ravello, C. (2018). *Calidad de Servicio en el Área de Farmacia del Centro Médico Coishco de EsSalud, 2018* (Universidad César Vallejo). Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28678/Ravello\\_LCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28678/Ravello_LCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riquelme, M. (2017). ¿Que es la gestión de calidad? Retrieved April 26, 2020, from Web y Empresas website: <https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>
- Roblizo, M., & Cózar, R. (2015). Usos y competencias en TIC en los futuros maestros de educación infantil y primaria: hacia una alfabetización tecnológica real para docentes. *Píxel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (47), 23–39. Retrieved from [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/45279/Usos y competencias enTIC en los futuros maestros de educación infantil y primaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/45279/Usos%20y%20competencias%20en%20TIC%20en%20los%20futuros%20maestros%20de%20educaci%C3%B3n%20infantil%20y%20primaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Rojon, G. (2019). Las TIC en las Empresas Mexicanas. Retrieved May 10, 2020, from Heraldo de México website: <https://heraldodemexico.com.mx/opinion/las-tic-en-las-empresas-mexicanas/>
- RPP Noticias. (2014). Estudio: Más del 60% de mypes peruanas no utiliza herramientas TIC. Retrieved May 10, 2020, from RPP Noticias website: <https://rpp.pe/lima/actualidad/estudio-mas-del-60-de-mypes-peruanas-no-utiliza-herramientas-tic-noticia-678645>
- Sánchez, B. (2014). La Mypes en Perú.Su importancia y propuesta tributaria. *Quipukamayoc*, 13(25), 127–131. Retrieved from <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Sánchez, M. (2017). *Características de la gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045983>
- Silva, J. (2016, October 18). Farmacéuticas peruanas: “Ser innovadores no nos alcanza.” *El Comercio Perú*. Retrieved from <https://elcomercio.pe/economia/negocios/farmaceuticas-peruanas-innovadores-alcanza-272148-noticia/>
- Smith, Y. (2019, February 27). Tipos de farmacia. Retrieved July 26, 2020, from News Medical Life Sciences website: [https://www.news-medical.net/health/Types-of-Pharmacy-\(Spanish\).aspx](https://www.news-medical.net/health/Types-of-Pharmacy-(Spanish).aspx)
- Tamayo, T. (2015). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL Carrera : Comunicación Social* (Universidad de Guayaquil). Retrieved from

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8617/1/TESIS DE GRADO USO DE LAS TIC-Tatiana Tamayo M..pdf>

Távvara, J. (2018). El impacto del monopolio en el sector farmacias lo sufrirán los más pobres. *La República*. Retrieved from <https://larepublica.pe/economia/1176685-el-impacto-del-monopolio-en-el-sector-farmacias-lo-sufriran-los-mas-pobres/>

Torres, I. (2018). ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad? Retrieved September 27, 2020, from <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Ucelli, F. (2018). JP Morgan: Incertidumbre política afecta crecimiento económico del Perú | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. Retrieved May 12, 2020, from Andina website: <https://andina.pe/agencia/noticia-jp-morgan-incertidumbre-politica-afecta-crecimiento-economico-del-peru-703072.aspx>

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2020). Código de Ética para la Investigación V.03. Retrieved from Universidad Catolica los Angeles de CHimbote website: <https://www.uladech.edu.pe/pluginfile.php/1/1/normativos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v003>

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

Verástegui, L., & Rojas, C. (2019). Caracterización de las TIC en las empresa peruanas. *Global*

*Business Administration*, 3(1). Retrieved from

[http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/view/2299/3010](http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/2299/3010)

Yalda, L., & Valenzuela, R. (2017). *Conceptos y recomendaciones prácticas para la formulación de Hipótesis y Objetivos*. (p. 8). p. 8. Retrieved from

[http://pediatrianorte.med.uchile.cl/investigacion/cursos/Hipotesis y objetivos.pdf](http://pediatrianorte.med.uchile.cl/investigacion/cursos/Hipotesis_y_objetivos.pdf)

## Anexos

## 1. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
Impresiones	0.30	200	60.00
Fotocopias	0.20	200	40.00
Empastado	30	2	60.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	5	50.00
Lapiceros	2.00	5	10.00
USB 16 Gb	35.00	1	35.00
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Uso de Internet	50,00	3	150,00
<b>Sub total</b>			505.00
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar información	4.00	50	200.00
<b>Sub total</b>			200.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			705.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en b a s e de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			1357.00



### 3. Consentimiento Informado

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**(ULADECH Católica)**

**Instituto de Investigación (IIU)**

**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.**

**Alumno Investigador:** Luis Enrique Vilela Crisanto (Estudiante de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

**Docente Asesor.** Magister Carlos David, Ramos Rosas (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

**Fecha de Versión:** 30 de Octubre, 2018 (Versión 1.0)

---

Detalles e indicaciones:

Estimado ciudadano,

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 Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2019 y propuesta de mejora. 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 cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.

## **Consentimiento Informado**

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

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.

### **¿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 San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2019 y propuesta de mejora.

### **Procedimientos**

Si Ud. accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de gestión de calidad y de marketing, 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 San José” 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 mercado 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?**

- Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de la Universidad Sede Central-ULADECH-Católica-EPADM. Al celular 980 259211 si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes



llamar a la Escuela Profesional de Administración, Telf.: 350190, E-mail: escuela\_administracion@uladech.edu.pe

- 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

#### 4. Firma dueño de la farmacia

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**SOLICITO: REALIZAR el siguiente cuestionario**

**SEÑOR:**

Yo, **LUIS ENRIQUE VILELA CRISANTO**, identificado con DNI N° 75021119, con domicilio real en calle Apurimac N° 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 católica los ángeles de chimbote 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 N°75021119



**ANEXOS**  
1. ENCUESTA



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado "LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TICS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE FARMACIAS DEL CERCADO DE SULLANA - PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2017.". La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD	SI	NO
1. ¿La empresa tiene fijados los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del proceso administrativo?	X	
2. ¿La empresa mantiene políticas relacionadas con la calidad, con el fin de conseguir los objetivos propuestos?	X	
3. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado en el que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos?	X	
4. ¿La empresa tiene establecido su Manual de Operación y Funciones de manera organizada y detallada?	X	
5. ¿La empresa a través de su administrador, ejerce una buena comunicación y al mismo tiempo apoya a los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones?	X	

6. ¿La empresa realiza actividades de motivación con los trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales?	X	
7. ¿La empresa lleva a cabo medidas correctivas para corregir problemas detectados en su proceso administrativo?	X	
8. ¿La empresa controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de determinar si se ajustan a los objetivos planeados?	X	
9. ¿La Farmacia tiene planteadas políticas de calidad, en cuanto a la venta de los medicamentos?	X	
10. ¿Sabe usted si la empresa cumple con realizar evaluación de los servicios que brinda a la comunidad?		X
11. ¿La empresa establece programas de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar?		
12. ¿La farmacia ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a los clientes?	X	
13. ¿La empresa realiza los planes de inducción con los trabajadores con el fin de dar a conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad?		X
14. ¿La empresa desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, con el fin de mantener estabilidad empresarial?	Y	
15. ¿La empresa lleva a la práctica el seguimiento de objetivos y tareas a desarrollar por los trabajadores?	X	
16. ¿La empresa realiza de forma periódica revisiones y evaluaciones constantes del sistema de gestión de calidad en todos sus departamentos?		X

## **5. Población y muestra**

### **Población**

P1: Para la variable gestión de calidad la población estuvo conformada por los trabajadores de la Farmacia “San José”. Por lo que se considera una población finita, siendo el número de 02 trabajadores.

P2: Para la variable TIC, la población es de carácter externa, es decir, la población estuvo conformada por los clientes que acuden a la Farmacia en estudio, ya que son ellos los que dieron su opinión respecto a la variable, por tanto, se considera infinita.

### **Muestra**

M1: La muestra para la variable gestión de calidad 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, 2015) “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” (p.56).

M2: Para la variable Tic, la muestra estuvo conformada por los clientes, por lo cual se considera una muestra infinita puesto que no se sabe exactamente el número del cual está conformada la población. Por lo tanto Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señalan que se requiere de fórmula estadística.

Para calcular la muestra del Proyecto de investigación se usará la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra a ser estudiada

Z= Nivel de Confianza considerado (para 95% de confianza Z=1.96)

p= Probabilidad de Ocurrencia: (0.50)

q= Probabilidad de No Ocurrencia: (0.50)

e= Error permitido (10%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.10^2}$$

$$n = 96$$

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 96 clientes que compran medicamentos en la farmacia en estudio ubicada en el cercado de Sullana, año 2019

## 6. Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Mype para desarrollar el trabajo de investigación denominado “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.”. La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD	SI	NO
¿La empresa tiene fijados los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del proceso administrativo?		
¿La empresa mantiene políticas relacionadas con la calidad, con el fin de conseguir los objetivos propuestos?		
¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado en el que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos?		
¿La empresa tiene establecido su Manual de Operación y Funciones de manera organizada y detallada?		
¿La empresa a través de su administrador, ejerce una buena comunicación y al mismo tiempo apoya a los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones?		
¿La empresa realiza actividades de motivación con los trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales?		
¿La empresa lleva a cabo medidas correctivas ante los problemas detectados en su proceso administrativo?		

¿La empresa controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de determinar si se ajustan a los objetivos planeados?		
¿La Farmacia tiene planteadas políticas de calidad, en cuanto a la venta de los medicamentos?		
¿Sabe usted si la empresa cumple con realizar evaluación de los servicios que brinda a la comunidad?		
¿La empresa establece programas de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar?		
¿La farmacia ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a los clientes?		
¿La empresa realiza los planes de inducción con los trabajadores con el fin de dar a conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad?		
¿La empresa desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, con el fin de mantener estabilidad empresarial?		
¿La empresa lleva a la práctica el seguimiento de objetivos y tareas a desarrollar por los trabajadores?		
¿La empresa realiza de forma periódica revisiones y evaluaciones constantes del sistema de gestión de calidad en todos sus departamentos?		



VARIABLE : TIC	SI	NO
¿Usted está de acuerdo que la farmacia implemente el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta?		
¿Considera que es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic ya que fideliza a sus clientes?		
¿Le gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas?		
¿Para usted le es ventajosa la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales?		
¿Considera necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web?		
¿Estaría a favor que la farmacia, realice ventas de medicamentos a través de Facebook?		
¿Estaría de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar?		
¿Cree que la farmacia deba hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente?		
¿Considera necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico, la actualización de precios de medicamentos que usted compra con frecuencia?		
¿Le gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público?		
¿Considera importante que la farmacia realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una móvil?		
¿Cree que la farmacia deba usar herramientas tecnológicas que están al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado?		
¿Considera innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual?		
¿Cree que la farmacia al usar diversos tipos de TIC les facilitarían la compra de los medicamentos a los clientes?		

## 7. Validación de encuesta por Juicio de expertos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

### JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Elizabeth Diamina Zapata Castro, con cédula de colegiatura 06563, con profesión administradora y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo: LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN LA MYPE FARMACIA SAN JOSÉ, DEL CERCADO DE SULLANA - PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2018 Y PROPUESTA DE MEJORA, presentado por el estudiante universitario VILELA CRISANTO, LUIS ENRIQUE de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORD  EN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
PREGUNTAS PARA TRABAJADORES									
1.er O.E	<b>Determinar las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018</b>	X			X		X		X
1	¿La empresa tiene fijados los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del proceso administrativo?	X			X		X		X
2	¿La empresa mantiene políticas relacionadas con la calidad, con el fin de conseguir los objetivos propuestos?	X			X		X		X
3	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado en el que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos?	X			X		X		X
4	¿La empresa tiene establecido su Manual de Operación y Funciones de manera organizada y detallada?	X			X		X		X
5	¿La empresa a través de su administrador, ejerce una buena comunicación y al mismo tiempo apoya a los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones?	X			X		X		X
6	¿La empresa realiza actividades de motivación con los trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales?	X			X		X		X
7	¿La empresa lleva a cabo medidas correctivas ante los problemas detectados en su proceso administrativo?	X			X		X		X
8	¿La empresa controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de determinar si se ajustan a los objetivos planeados?	X			X		X		X
2.do O.E	<b>Describir los elementos que componen el sistema de gestión calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>								
9	¿La Farmacia tiene planteadas políticas de calidad, en cuanto a la venta de los medicamentos?	X			X		X		X
10	¿Sabe usted si la empresa cumple con realizar evaluación de los servicios que brinda a la comunidad?	X			X		X		X
11	¿La empresa establece programas de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar?	X			X		X		X
12	¿La farmacia ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a los clientes?	X			X		X		X

13	¿La empresa realiza los planes de inducción con los trabajadores con el fin de dar a conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad?	X			X		X		X
14	¿La empresa desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, con el fin de mantener estabilidad empresarial?	X			X		X		X
15	¿La empresa lleva a la práctica el seguimiento de objetivos y tareas a desarrollar por los trabajadores?	X			X		X		X
16	¿La empresa realiza de forma periódica revisiones y evaluaciones constantes del sistema de gestión de calidad en todos sus departamentos?	X			X		X		X

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORD EN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción ?		¿Es tendencioso o aquiescente ?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
VARIABLE TIC		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PREGUNTAS PARA CLIENTES									
<b>3.er O.E</b>	<b>Describir las ventajas del uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>								
17	¿Usted está de acuerdo que la farmacia implemente el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta?	X			X		X		X
18	¿Considera que es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic ya que fideliza a sus clientes?	X			X		X		X
19	¿Le gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas?	X			X		X		X
20	¿Para usted le es ventajosa la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales?	X			X		X		X
21	¿Considera necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web?	X			X		X		X
22	¿Estaría a favor que la farmacia, realice ventas de medicamentos a través de Facebook?	X			X		X		X

<b>4.to O.E</b>	<b>Determinar las características de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>	X			X		X		X
23	¿Estaría de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar	X			X		X		X

24	¿Cree que la farmacia deba hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente?	X			X		X		X
25	Considera necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico, la actualización de precios de medicamentos que usted compra con frecuencia?	X			X		X		X
26	¿Le gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público?	X			X		X		X
27	¿Considera importante que la farmacia realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una app móvil?	X			X		X		X
28	¿Cree que la farmacia deba usar herramientas tecnológicas que estén al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado?	X			X		X		X
29	¿Considera innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual?	X			X		X		X
30	¿Cree que la farmacia al usar diversos tipos de TIC les facilitarían la compra de los medicamentos a los clientes?	X			X		X		X



FIRMA DEL EVALUADOR

Juicio de expertos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Wilmer Fermín Castilla Márquez, con cédula de colegiatura 1846 con profesión Lic. en Ciencias Administrativas, y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo: LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN LA MYPE FARMACIA SAN JOSÉ, DEL CERCADO DE SULLANA - PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2018 Y PROPUESTA DE MEJORA, presentado por el estudiante universitario VILELA CRISANTO, LUIS ENRIQUE de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

  
  
**DR. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ**  
REG. UNIC. Nº 00218, Nº 1040

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORDEN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	PEGUNTAS PARA TRABAJADORES								
1.er O.E.	Determinar las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad en la Mype Farmacia San José, del cerredo de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018								
1	¿La empresa tiene fijados los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del proceso administrativo?	X		X		X		X	
2	¿La empresa mantiene políticas relacionadas con la calidad, con el fin de conseguir los objetivos propuestos?	X		X		X		X	
3	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado en el que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos?	X		X		X		X	
4	¿La empresa tiene establecido su Manual de Operación y Funciones de manera organizada y detallada?	X		X		X		X	
5	¿La empresa a través de su administrador, ejerce una buena comunicación y al mismo tiempo apoya a los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X	
6	¿La empresa realiza actividades de motivación con los trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales?	X		X		X		X	
7	¿La empresa lleva a cabo medidas correctivas ante los problemas detectados en su proceso administrativo?	X		X		X		X	
8	¿La empresa controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de determinar si se ajustan a los objetivos planeados?	X		X		X		X	
2.do O.E.	Describir los elementos que componen el sistema de gestión calidad en la Mype Farmacia San José, del cerredo de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.								
9	¿La Farmacia tiene planteadas políticas de calidad, en cuanto a la venta de los medicamentos?	X		X		X		X	
10	¿Sabe usted si la empresa cumple con realizar evaluación de los servicios que brinda a la comunidad?	X		X		X		X	
11	¿La empresa establece programas de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar?	X		X		X		X	
12	¿La farmacia ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a los clientes?	X		X		X		X	

  
 D. C. DR. WILSON FERRER VILLALBA  
 REG. MEC. DE COLAB. P. 1544

13	¿La empresa realiza los planes de inducción con los trabajadores con el fin de dar a conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad?	X			X		X		X
14	¿La empresa desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, con el fin de mantener estabilidad empresarial?	X			X		X		X
15	¿La empresa lleva a la práctica el seguimiento de objetivos y tareas a desarrollar por los trabajadores?	X			X		X		X
16	¿La empresa realiza de forma periódica revisiones y evaluaciones constantes del sistema de gestión de calidad en todos sus departamentos?	X			X		X		X

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORDEN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>VARIABLE TIC</b>								
	<b>PEGUNTAS PARA CLIENTES</b>								
3.er O.E	<b>Describir las ventajas del uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>								
17	¿Usted está de acuerdo que la farmacia implemente el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta?	X			X		X		X
18	¿Considera que es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic ya que fideliza a sus clientes?	X			X		X		X
19	¿Le gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas?	X			X		X		X
20	¿Para usted le es ventajosa la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales?	X			X		X		X
21	¿Considera necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web?	X			X		X		X
22	¿Estaría a favor que la farmacia, realice ventas de medicamentos a través de Facebook?	X			X		X		X
4.fo O.E	<b>Determinar las características de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>								
23	¿Estaría de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar	X			X		X		X

**OFICINA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
 REG. SUP. DE COM. SP 11418



24	¿Cree que la farmacia deba hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	¿Considera necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico, la actualización de precios de medicamentos que usted compra con frecuencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	¿Le gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	¿Considera importante que la farmacia realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una app móvil?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28	¿Cree que la farmacia deba usar herramientas tecnológicas que estén al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29	¿Considera innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30	¿Cree que la farmacia al usar diversos tipos de TIC les facilitarían la compra de los medicamentos a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**INSA**  
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA  
 DEL MINISTRO DE SALUD DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
 REG. UNIV. Nº 00124, 19 1968

FIRMA DEL EVALUADOR


Juicio de expertos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Raquel Silva Juárez, con cédula de colegiatura 01899, con profesión Licenciada en Ciencias Administrativas con Maestría en Gerencia Empresarial y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo: LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN LA MYPE FARMACIA SAN JOSÉ, DEL CERCADO DE SULLANA - PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2018 Y PROPUESTA DE MEJORA, presentado por el estudiante universitario VILELA CRISANTO, LUIS ENRIQUE de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

  
-----  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01899


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORDEN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Se necesita mejorar la redacción?		¿Se fundamenta o argumenta?		¿Se necesita más ítems para motivar el concepto?	
VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PREGUNTAS PARA TRABAJADORES									
1.er O.E.	Determinar las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018								
1	¿La empresa tiene fijados los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del proceso administrativo?	X		X		X		X	
2	¿La empresa mantiene políticas relacionadas con la calidad, con el fin de conseguir los objetivos propuestos?	X		X		X		X	
3	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado en el que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos?	X		X		X		X	
4	¿La empresa tiene establecido su Manual de Operación y Funciones de manera organizada y detallada?	X		X		X		X	
5	¿La empresa a través de su administrador, ejerce una buena comunicación y al mismo tiempo apoya a los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X	
6	¿La empresa realiza actividades de motivación con los trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales?	X		X		X		X	
7	¿La empresa lleva a cabo medidas correctivas ante los problemas detectados en su proceso administrativo?	X		X		X		X	
8	¿La empresa controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de determinar si se ajustan a los objetivos planteados?	X		X		X		X	
2.do O.E.	Describir los elementos que componen el sistema de gestión calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.								
9	¿La Farmacia tiene planteadas políticas de calidad, en cuanto a la venta de los medicamentos?	X		X		X		X	
10	¿Sabe usted si la empresa cumple con realizar evaluación de los servicios que brinda a la comunidad?	X		X		X		X	
11	¿La empresa establece programas de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar?	X		X		X		X	
12	¿La farmacia ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a los clientes?	X		X		X		X	

  
 Mg. Raquel Silva Jacinto  
 U.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

13	¿La empresa realiza los planes de inducción con los trabajadores con el fin de dar a conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad?	X		X		X		X
14	¿La empresa desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, con el fin de mantener estabilidad empresarial?	X		X		X		X
15	¿La empresa lleva a la práctica el seguimiento de objetivos y tareas a desarrollar por los trabajadores?	X		X		X		X
16	¿La empresa realiza de forma periódica revisiones y evaluaciones constantes del sistema de gestión de calidad en todos sus departamentos?	X		X		X		X

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS**

ORDEN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
VARIABLE TIC		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>PEGUNTAS PARA CLIENTES</b>									
<b>3.er O.E</b>	<b>Describir las ventajas del uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>								
17	¿Usted está de acuerdo que la farmacia implemente el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta?	X		X		X		X	
18	¿Considera que es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic ya que fideliza a sus clientes?	X		X		X		X	
19	¿Le gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas?	X		X		X		X	
20	¿Para usted le es ventajosa la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales?	X		X		X		X	
21	¿Considera necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web?	X		X		X		X	
22	¿Estaría a favor que la farmacia, realice ventas de medicamentos a través de Facebook?	X		X		X		X	
<b>4.to O.E</b>	<b>Determinar las características de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>								
23	¿Estaría de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar	X		X		X		X	

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

24	¿Cree que la farmacia deba hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente?	X			X		X		X
25	Considera necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico, la actualización de precios de medicamentos que usted compra con frecuencia?	X			X		X		X
26	¿Le gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público?	X			X		X		X
27	¿Considera importante que la farmacia realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una app móvil?	X			X		X		X
28	¿Cree que la farmacia deba usar herramientas tecnológicas que estén al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado?	X			X		X		X
29	¿Considera innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual?	X			X		X		X
30	¿Cree que la farmacia al usar diversos tipos de TIC les facilitarían la compra de los medicamentos a los clientes?	X			X		X		X

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 L.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

FIRMA DEL EVALUADOR

## Juicio de expertos

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

## DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

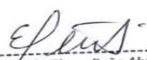
## JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Exilda Elena Peña Alvarado con cédula de colegiatura N° 12812, con profesión Lic. Ciencias Administrativas, Mg. Administración y Dirección de Empresas y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo: LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN LA MYPE FARMACIA SAN JOSÉ, DEL CERCADO DE SULLANA - PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2018 Y PROPUESTA DE MEJORA, presentado por el estudiante universitario VILELA CRISANTO, LUIS ENRIQUE de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:



Mg. Exilda Elena Peña Alvarado  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD - 12812


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS										
ORDEN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?		
	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	PREGUNTAS PARA TRABAJADORES									
<b>1.er O.E</b>	<b>Determinar las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018</b>									
1	¿La empresa tiene fijados los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del proceso administrativo?	X			X		X		X	
2	¿La empresa mantiene políticas relacionadas con la calidad, con el fin de conseguir los objetivos propuestos?	X			X		X		X	
3	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado en el que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos?	X			X		X		X	
4	¿La empresa tiene establecido su Manual de Operación y Funciones de manera organizada y detallada?	X			X		X		X	
5	¿La empresa a través de su administrador, ejerce una buena comunicación y al mismo tiempo apoya a los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones?	X			X		X		X	
6	¿La empresa realiza actividades de motivación con los trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales?	X			X		X		X	
7	¿La empresa lleva a cabo medidas correctivas ante los problemas detectados en su proceso administrativo?	X			X		X		X	
8	¿La empresa controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de determinar si se ajustan a los objetivos planeados?	X			X		X		X	
<b>2.do O.E</b>	<b>Describir los elementos que componen el sistema de gestión calidad en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>									
9	¿La Farmacia tiene planteadas políticas de calidad, en cuanto a la venta de los medicamentos?	X			X		X		X	
10	¿Sabe usted si la empresa cumple con realizar evaluación de los servicios que brinda a la comunidad?	X			X		X		X	
11	¿La empresa establece programas de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar?	X			X		X		X	
12	¿La farmacia ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a los clientes?	X			X		X		X	

  
 Mg. Eilda Elena Peña Alvarado  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 12812

13	¿La empresa realiza los planes de inducción con los trabajadores con el fin de dar a conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad?	X			X		X		X
14	¿La empresa desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, con el fin de mantener estabilidad empresarial?	X			X		X		X
15	¿La empresa lleva a la práctica el seguimiento de objetivos y tareas a desarrollar por los trabajadores?	X			X		X		X
16	¿La empresa realiza de forma periódica revisiones y evaluaciones constantes del sistema de gestión de calidad en todos sus departamentos?	X			X		X		X

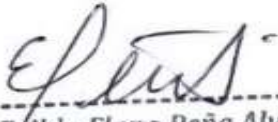
### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS

ORDEN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción ?		¿Es tendencioso o aquiescente ?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto ?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>VARIABLE TIC</b>								
	<b>PEGUNTAS PARA CLIENTES</b>								
<b>3.er O.E</b>	<b>Describir las ventajas del uso de las TIC en la Mype Farmacia San José, del mercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>								
17	¿Usted está de acuerdo que la farmacia implemente el uso las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta?	X			X		X		X
18	¿Considera que es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic ya que fideliza a sus clientes?	X			X		X		X
19	¿Le gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas?	X			X		X		X
20	¿Para usted le es ventajosa la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales?	X			X		X		X
21	¿Considera necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web?	X			X		X		X

  
 Mg. Eilda Elena Peña Alvarado  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 12812



22	¿Estaría a favor que la farmacia, realice ventas de medicamentos a través de Facebook?	X			X		X		X
<b>4.to O.E</b>	<b>Determinar las características de las TIC en la Mype Farmacia San José, del cercado de Sullana - Provincia de Sullana, año 2018.</b>								
23	¿Estaría de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar	X			X		X		X
24	¿Cree que la farmacia deba hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente?	X			X		X		X
25	Considera necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico, la actualización de precios de medicamentos que usted compra con frecuencia?	X			X		X		X
26	¿Le gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público?	X			X		X		X
27	¿Considera importante que la farmacia realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una app móvil?	X			X		X		X
28	¿Cree que la farmacia deba usar herramientas tecnológicas que estén al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado?	X			X		X		X
29	¿Considera innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual?	X			X		X		X
30	¿Cree que la farmacia al usar diversos tipos de TIC les facilitarían la compra de los medicamentos a los clientes?	X			X		X		X

  
 -----  
 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 12812

## 8. Confiabilidad del instrumento

---

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO

COLEGIADO: COESPE N°214

**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 22 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió la “Gestión de calidad y el uso de las TIC en la MYPE farmacia San José, del mercado de Sullana - provincia de Sullana, año 2019 y propuesta de mejora. 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 *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 25. Dando el siguiente resultado:

  
LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## VARIABLE GESTION DE CALIDAD

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
16	0.931

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	11,25	20,250	,962	,917
P02	11,25	20,250	,962	,917
P03	11,25	20,250	,962	,917
P04	10,75	25,583	,000	,935
P05	11,25	20,250	,962	,917
P06	11,25	20,250	,962	,917
P07	10,75	25,583	,000	,935
P08	11,00	22,000	,711	,925
P09	11,00	24,000	,272	,938
P10	11,00	22,000	,711	,925
P11	10,75	25,583	,000	,935
P12	11,00	22,000	,711	,925
P13	11,00	22,000	,711	,925
P14	11,25	20,250	,962	,917
P15	10,75	25,583	,000	,935
P16	10,75	25,583	,000	,935

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 93.1 % de confiabilidad con respecto a 16 Preguntas (2 encuestados) de la Variable Gestión de Calidad.

  
 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR 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

VARIABLE USO DE TIC EN LA MYPE

Estadística de Fiabilidad	
N° de Preguntas	Alfa Cronbach
14	0.747

Estadísticas de total de elemento				
Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido		Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	11,10	5,147	,000	,751
P02	11,10	5,147	,000	,751
P03	11,25	5,145	-,079	,779
P04	11,20	4,589	,351	,733
P05	11,45	4,576	,158	,766
P06	11,40	3,621	,729	,677
P07	11,20	4,905	,108	,756
P08	11,20	4,905	,108	,756
P09	11,25	3,987	,702	,691
P10	11,25	4,092	,621	,701
P11	11,30	3,905	,662	,692
P12	11,20	4,274	,612	,707
P13	11,30	3,905	,662	,692
P14	11,10	5,147	,000	,751

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 74.7 % de confiabilidad con respecto a 14 Preguntas (20 encuestados) de la Variable uso de TIC en la MYPE

  
 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## 9. Libro de códigos

### Gestión de calidad

Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
T1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	
T2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	
Porcentaje	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=0.00% 0=100%	1=0.00% 0=100%	1=100% 0=0.00%	1=0.00% 0=100%	1=100% 0=0.00%	1=100% 0=0.00%	1=0.00% 0=100%

## TIC

Ciente	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
C1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1
C5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
C6	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1
C7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
C8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
C9	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1
C10	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
C11	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C12	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C13	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C14	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1
C15	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
C16	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
C17	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
C18	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
C19	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1
C20	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C21	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
C22	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
C23	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1
C24	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
C25	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C26	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
C27	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1
C28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
C29	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
C30	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C31	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
C32	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1
C33	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
C34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
C35	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
C37	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C38	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
C39	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
C40	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
C41	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1
C42	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
C43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
C44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
C45	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C46	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C47	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C48	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C49	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
C50	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1

C51	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C52	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C53	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
C54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C55	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
C56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
C58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
C59	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1
C60	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C61	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C62	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C63	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
C64	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C65	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
C66	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1
C67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Porcentajes	1= 100% 0= 00%	1= 100% 0= 00%	1= 64.71% 0= 35.29%	1= 89.71% 0= 10.29%	1= 64.70% 0= 35.30%	1= 69.12% 0= 30.88%	1= 89.71% 0= 10.29%	1= 89.71% 0= 10.29%	1= 83.82% 0= 16.18%	1= 83.82% 0= 16.18%	1= 79.41% 0= 20.59%	1= 89.70% 0= 10.30%	1= 79.41% 0= 20.59%	1= 100% 0= 00%

## 10. Resumen de resultados

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESULTADOS PORCENTUALES	
				SI	NO
Gestión de calidad	<b>PRIMER OBJETIVO</b>				
	Fases del proceso administrativo	Planeación.	¿La empresa tiene fijados los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos del proceso administrativo?	100%	0.00%
			¿La empresa mantiene políticas relacionadas con la calidad, con el fin de conseguir los objetivos propuestos?	100%	0.00%
		Organización	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado en el que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos?	100%	0.00%
			¿La empresa tiene establecido su Manual de Operación y Funciones de manera organizada y detallada?	100%	0.00%
		Dirección	¿La empresa a través de su administrador, ejerce una buena comunicación y al mismo tiempo apoya a los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones?	100%	0.00%
			¿La empresa realiza actividades de motivación con los trabajadores para alcanzar los objetivos empresariales?	100%	0.00%
		Control	¿La empresa lleva a cabo medidas correctivas ante los problemas detectados en su proceso administrativo?	100%	0.00%
			¿La empresa controla el desempeño real de sus trabajadores, con el fin de determinar si se ajustan a los objetivos planeados?	100%	0.00%
	<b>SEGUNDO OBJETIVO</b>				
	Elementos del sistema de gestión de calidad	Políticas de Calidad	¿La Farmacia tiene planteadas políticas de calidad, en cuanto a la venta de los medicamentos?	100%	0.00%
		Evaluación de Servicios	¿Sabe usted si la empresa cumple con realizar evaluación de los servicios que brinda a la comunidad?	0.00%	100%
		Mejora continua	¿La empresa establece programas de mejora continua, con el fin de conocer en qué aspectos se deben mejorar?	0.00%	100%
		Satisfacción al cliente	¿La farmacia ofrece productos de calidad con el fin de satisfacer a los clientes?	100%	0.00%
		Plan de Inducción	¿La empresa realiza los planes de inducción con los trabajadores con el fin de dar a conocer cuál es la cultura de la empresa, sus valores y sus objetivos de calidad?	0.00%	100%
		Talent Optimization	¿La empresa desarrolla e imparte seminarios a sus trabajadores, con el fin de mantener estabilidad empresarial?	100%	0.00%
		Monitoreo de objetivos y tareas	¿La empresa lleva a la práctica el seguimiento de objetivos y tareas a desarrollar por los trabajadores?	100%	0.00%
		Revisión del sistema	¿La empresa realiza de forma periódica revisiones y evaluaciones constantes del sistema de gestión de calidad en todos sus departamentos?	100%	0.00%



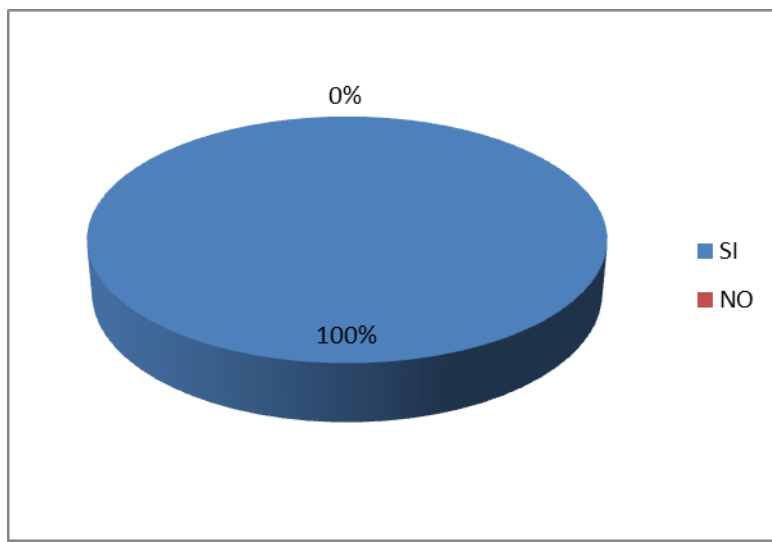
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESULTADOS PORCENTUALES	
				SI	NO
TIC	<b>TERCER OBJETIVO</b>				
	Ventajas	Mejorar procesos a través de las TIC	¿Usted está de acuerdo que la farmacia implemente el uso de las TIC en su servicio al público, para mejorar los procesos de venta?	100%	0.00%
			¿Considera que es una ventaja que la farmacia haga uso de las TIC ya que fideliza a sus clientes?	100%	0.00%
		TIC es muy importante para la comunicación interna	¿Le gustaría que la farmacia facilite la compra de medicamentos a través de video llamadas?	64.71%	35.29%
			¿Para usted le es ventajosa la adquisición de compras de medicamentos a través de comunicaciones virtuales?	89.71%	10.29%
		Ofrecerle a tu empresa, mediante su sitio Web	¿Considera necesario que la farmacia implante el servicio de consulta de precios de medicamentos a través de su página web?	64.70%	35.30%
			¿Estaría a favor que la farmacia, realice ventas de medicamentos a través de Facebook?	69.12%	30.88%
	<b>CUARTO OBJETIVO</b>				
	Características	Inmaterialidad	¿Estaría de acuerdo que la farmacia tenga un servicio virtual donde se pueda hacer simulaciones de compra para saber cuánto va a gastar?	89.71%	10.29%
		Interactividad	¿Cree que la farmacia deba hacer uso de variadas plataformas virtuales para tener una constante interacción con el cliente?	89.71%	10.29%
		Interconexión	¿Considera necesario que la farmacia le envíe a través de correo electrónico, la actualización de precios de medicamentos que usted compra con frecuencia?	83.82%	16.18%
		Instantaneidad	¿Le gustaría que la farmacia utilice app, que le dé información instantánea de horario de atención al público?	83.82%	16.18%
			¿Considera importante que la farmacia realice consultas de precios de medicamentos en tiempo real a través de una app móvil?	79.41%	20.59%
		Penetración en todos los sectores	¿Cree que la farmacia deba usar herramientas tecnológicas que estén al alcance de todas las clases sociales y económicas del mercado?	89.70%	10.30%
		Innovación	¿Considera innovadora la idea que la farmacia, realice la atención al cliente en forma virtual??	79.41%	20.59%
		Diversidad	¿Cree que la farmacia al usar diversos tipos de TIC les facilitarían la compra de los medicamentos a los clientes?	100%	0.00%

## 11. Figuras

a) Referente a las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad

**Figura 1**

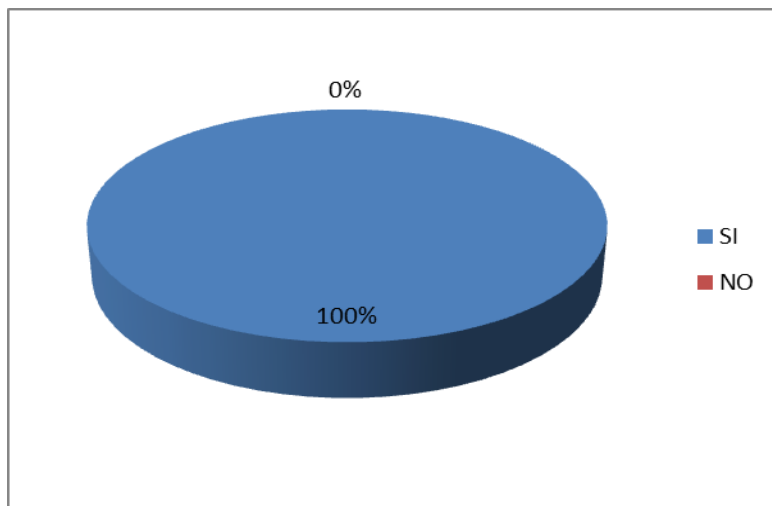
*Objetivos Institucionales*



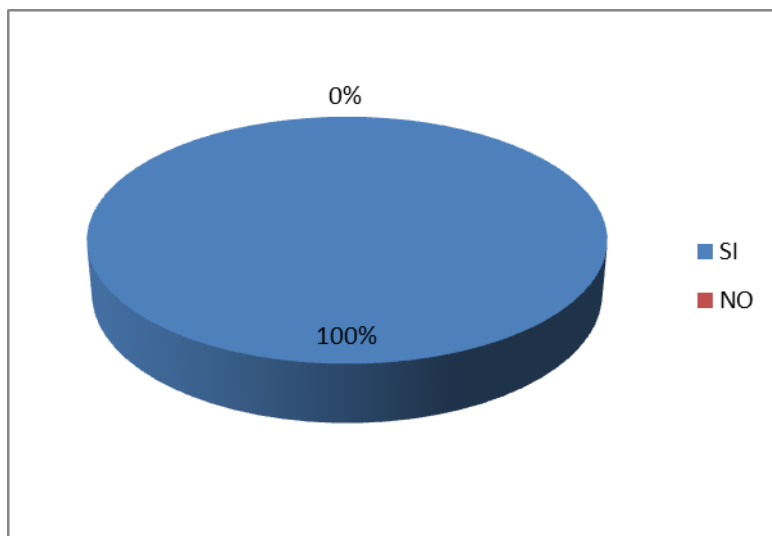
Nota: Tabla 1

**Figura 2**

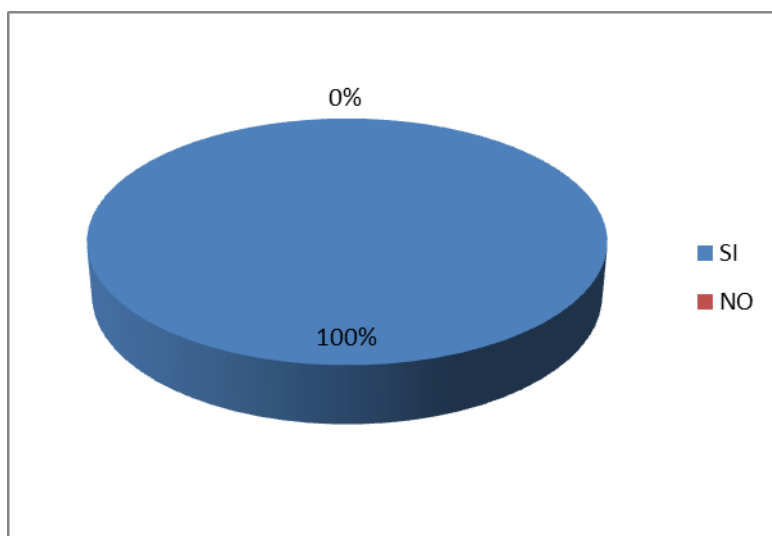
*Políticas relacionadas con la calidad*



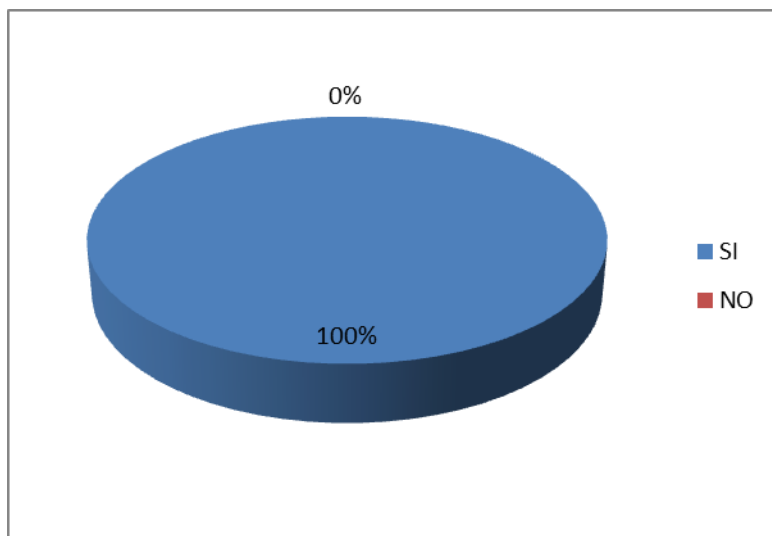
Nota: Tabla 1

**Figura 3***Organigrama estructurado*

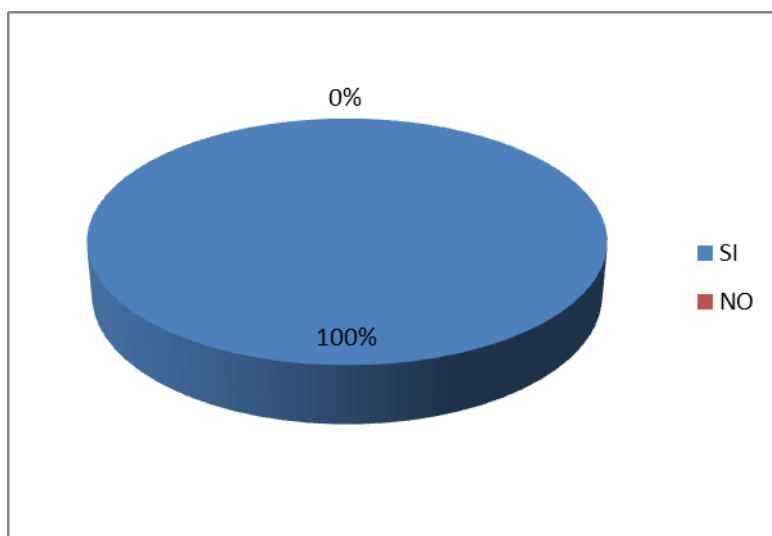
Nota: Tabla 1

**Figura 4***Manual de operación y funciones*

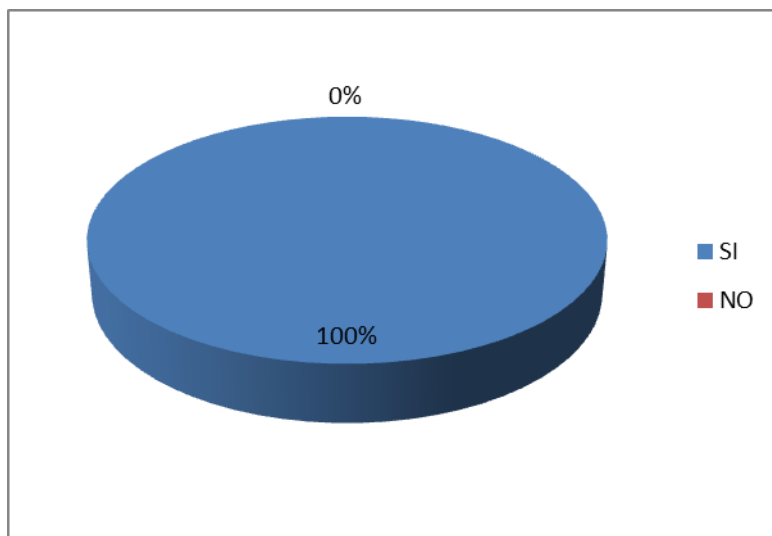
Nota: Tabla 1

**Figura 5***Comunicación organizacional*

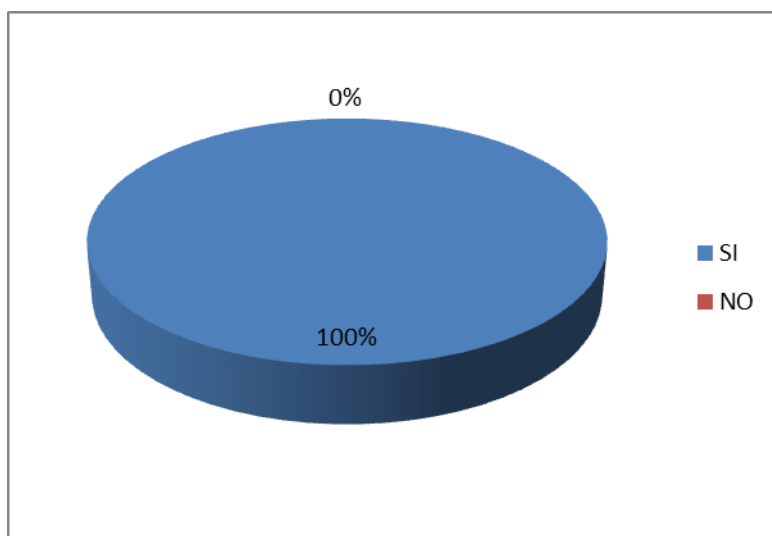
Nota: Tabla 1

**Figura 6***Actividades de motivación*

Nota: Tabla 1

**Figura 7***Medidas Correctivas*

Nota: Tabla 1

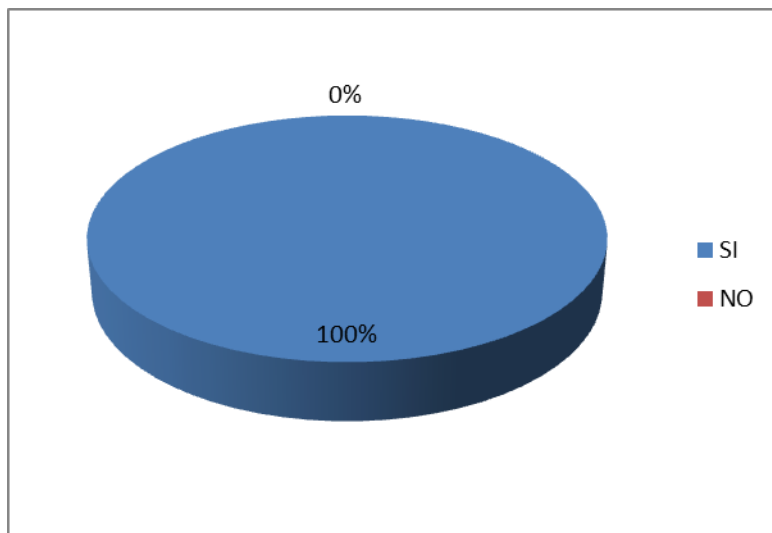
**Figura 8***Control del desempeño*

Nota: Tabla 1

b) Referente a las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad

**Figura 9**

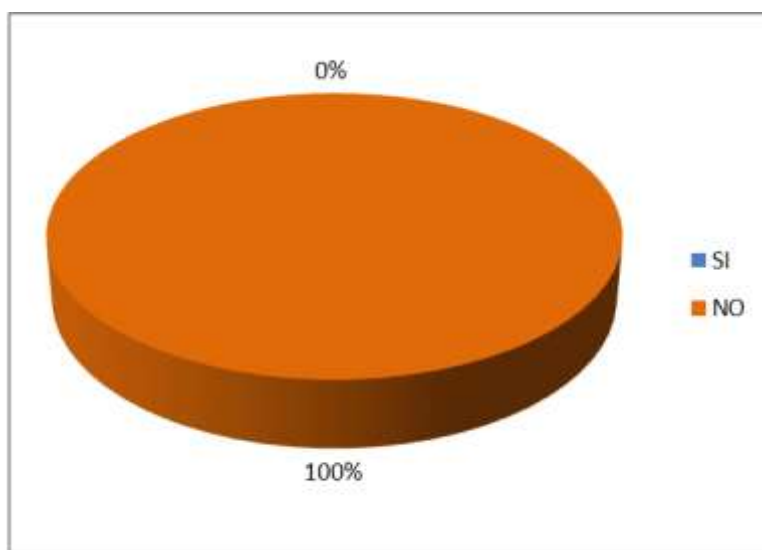
*Políticas de calidad de la empresa*



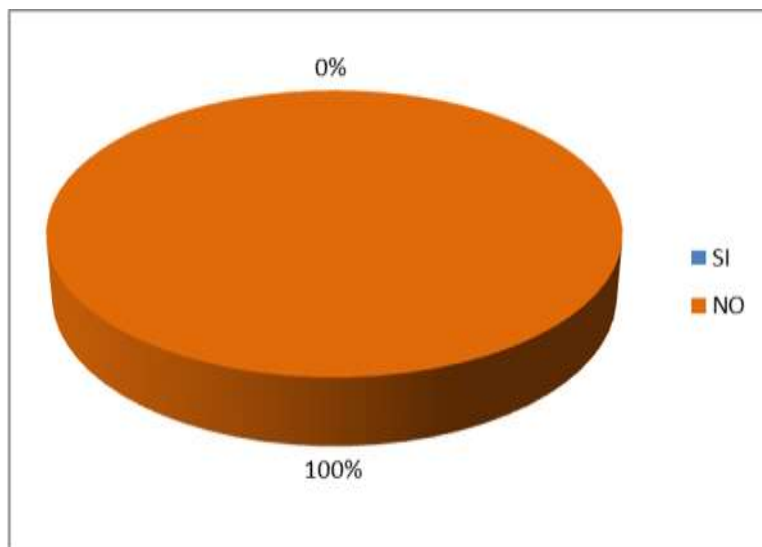
Nota. Tabla 2

**Figura 10**

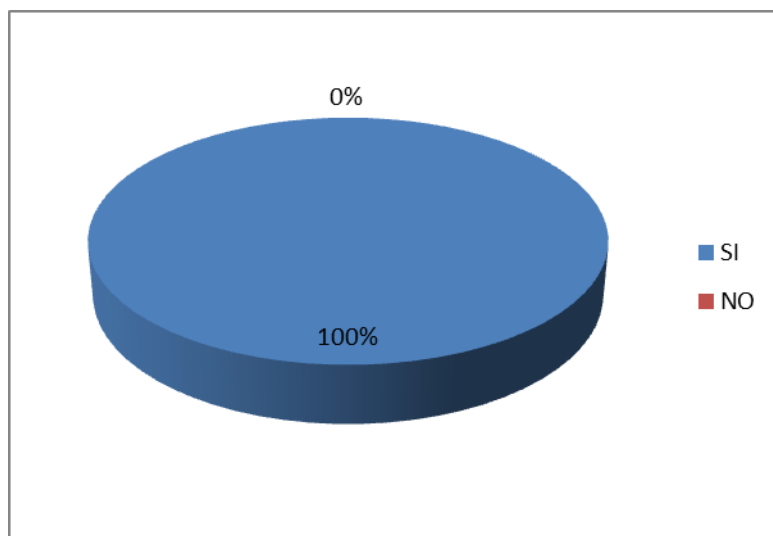
*Servicios a la comunidad*



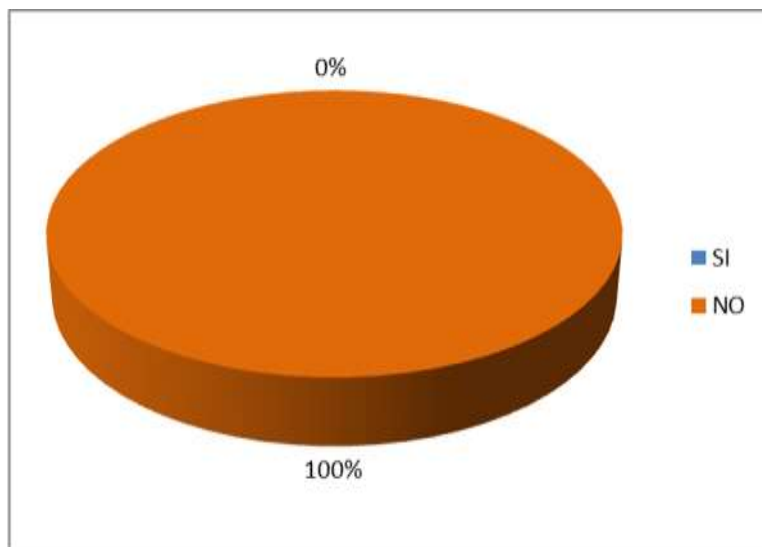
Nota. Tabla 2

**Figura 11***Programas de mejora continua*

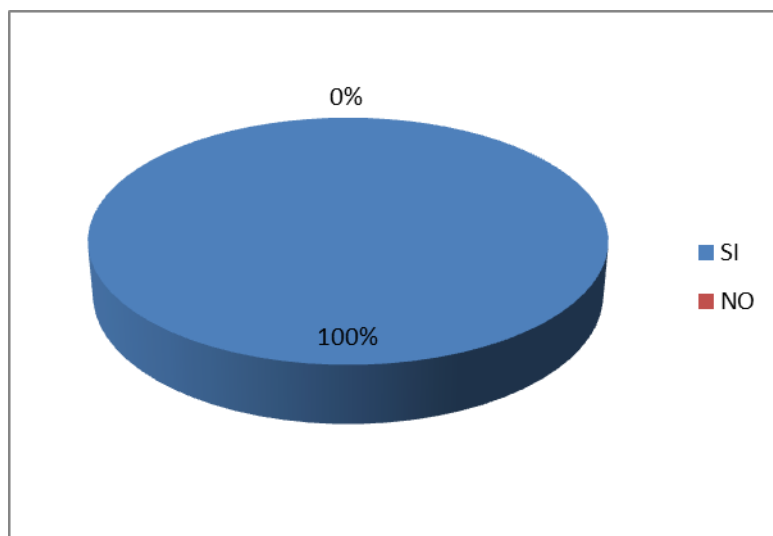
Nota. Tabla 2

**Figura 12***Ofrece productos de calidad*

Nota. Tabla 2

**Figura 13***Realiza planes de inducción*

Nota. Tabla 2

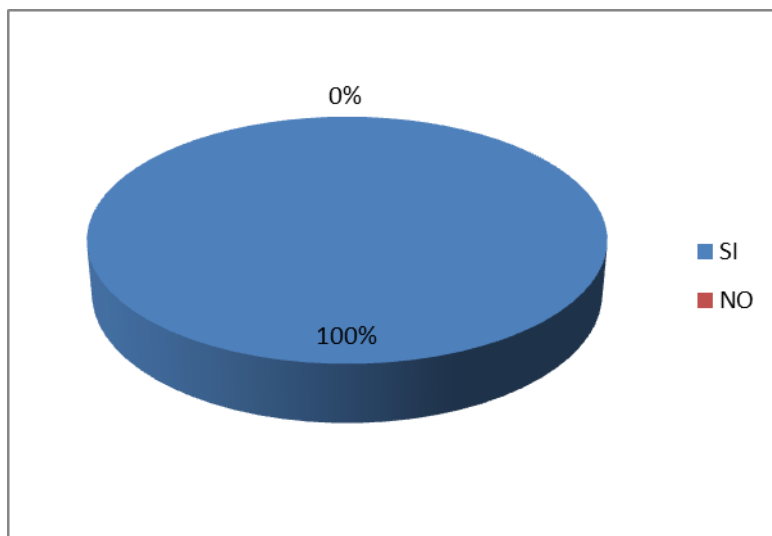
**Figura 14***Imparte seminarios a sus trabajadores*

Nota. Tabla 2



**Figura 15**

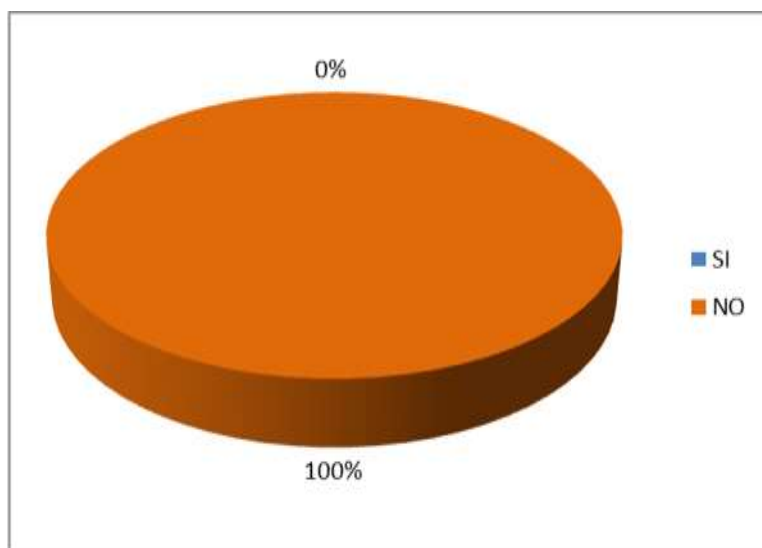
*Realiza el seguimiento de objetivos*



Nota. Tabla 2

**Figura 16**

*Revisiones periódicas de evaluaciones de SGC*

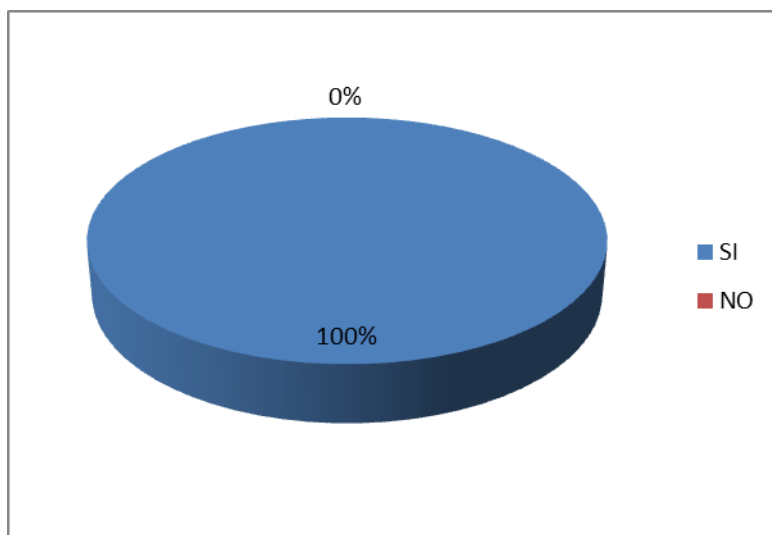


Nota. Tabla 2

c) Referente a las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad

**Figura 17**

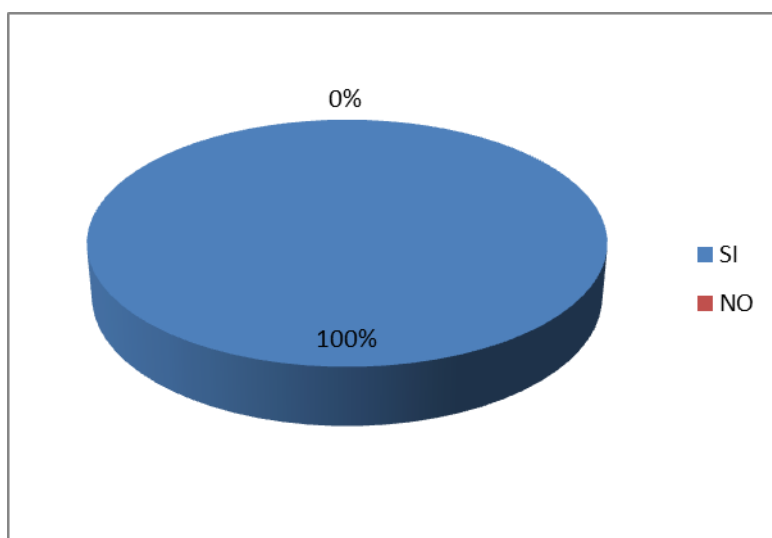
*De acuerdo que implemente el uso de las TIC*



Nota. Tabla 3

**Figura 18**

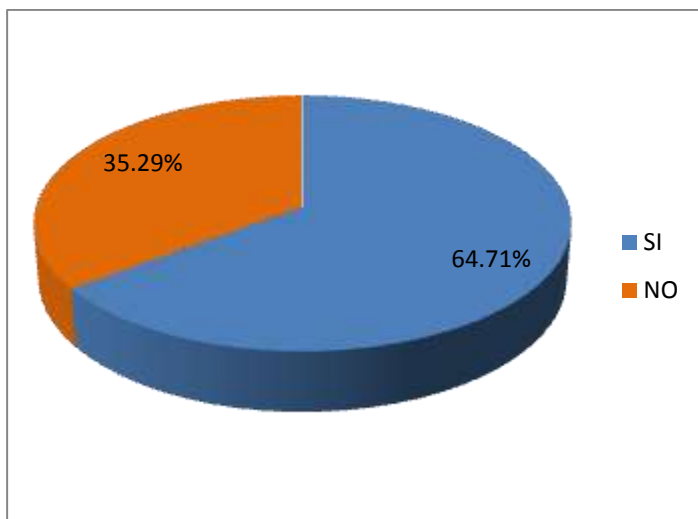
*Es una ventaja que la farmacia haga uso de las Tic*



Nota. Tabla 3

**Figura 19**

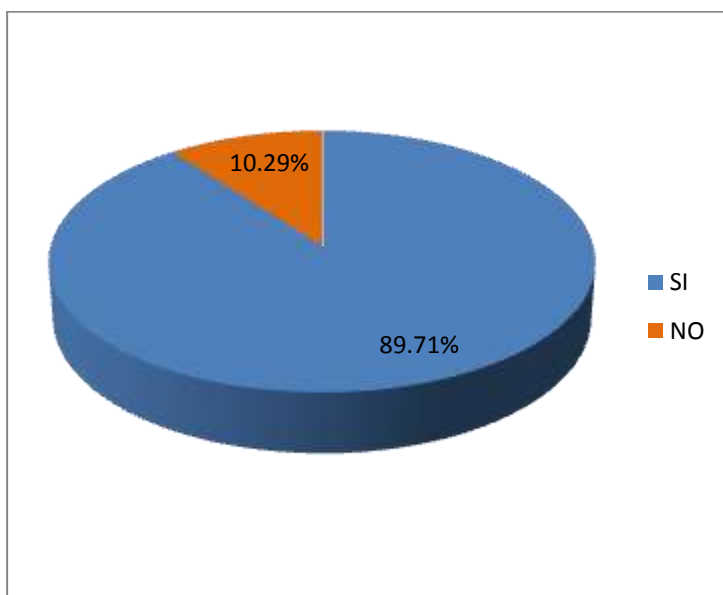
*La farmacia facilite la compra a través de video llamadas*



Nota. Tabla 3

**Figura 20**

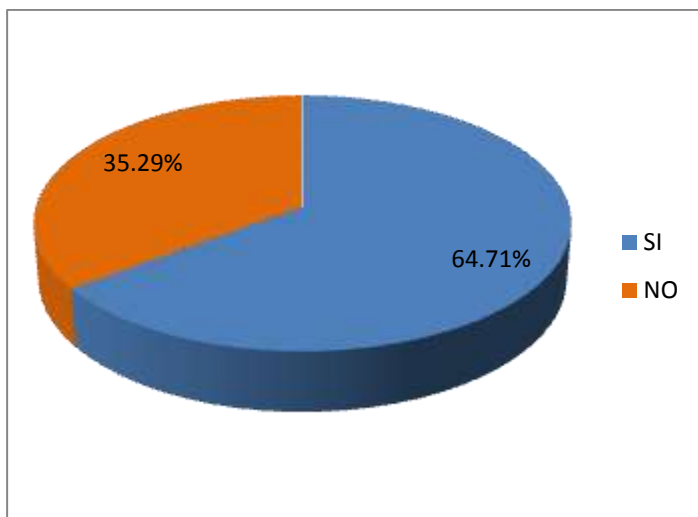
*Adquisición de compras por comunicaciones virtuales*



Nota. Tabla 3

**Figura 21**

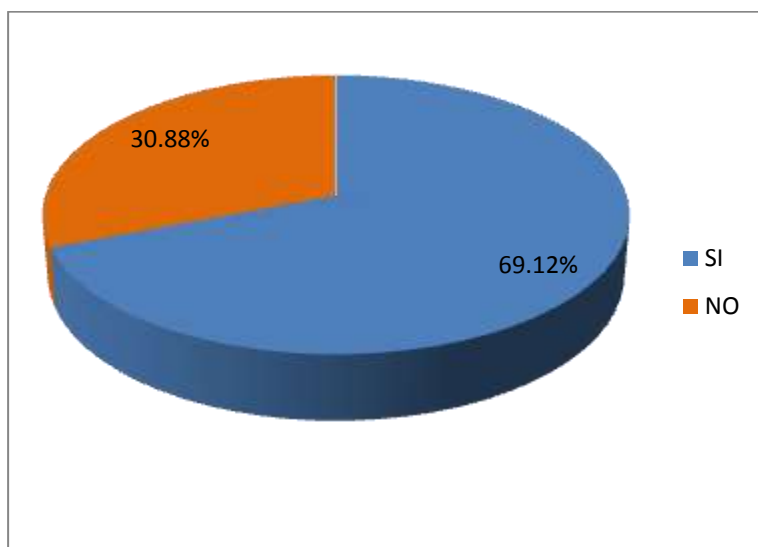
*Servicio de consulta de precios a través de la web*



Nota. Tabla 3

**Figura 22**

*Ventas de medicamentos a través de Facebook*

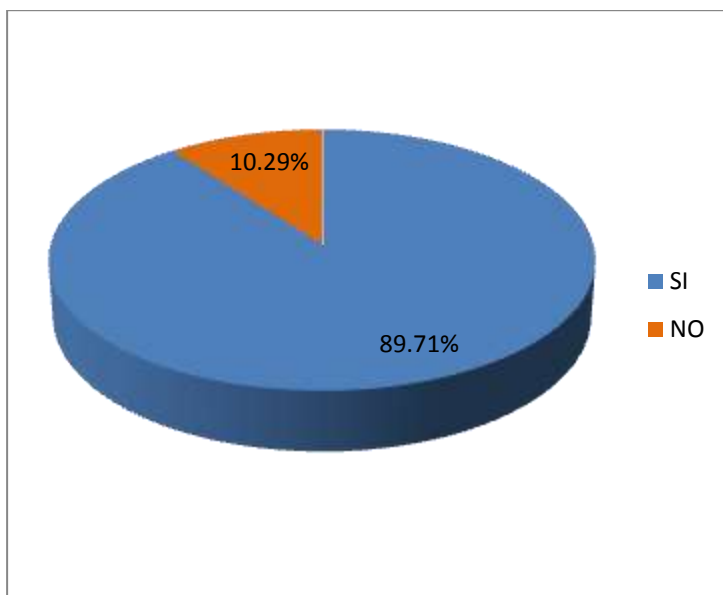


Nota. Tabla 3

d) Referente a las fases del proceso administrativo de la gestión de calidad

**Figura 23**

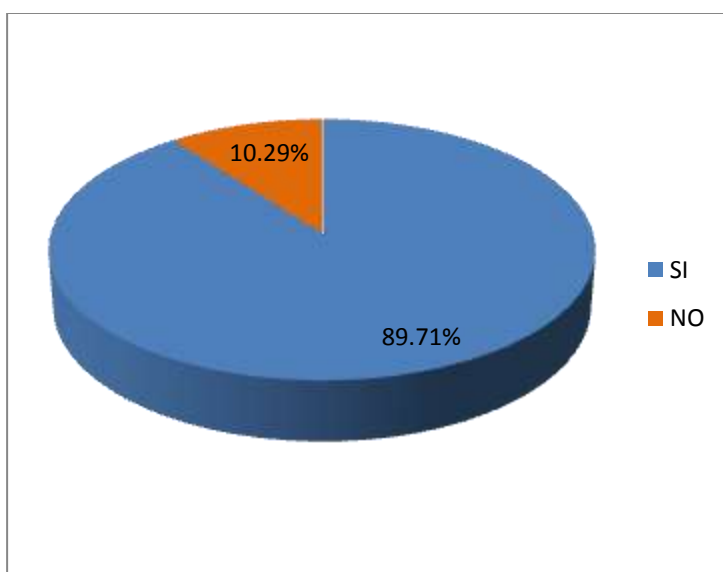
*Servicio virtual de hacer simulaciones de compra*



Nota. Tabla 4

**Figura 24**

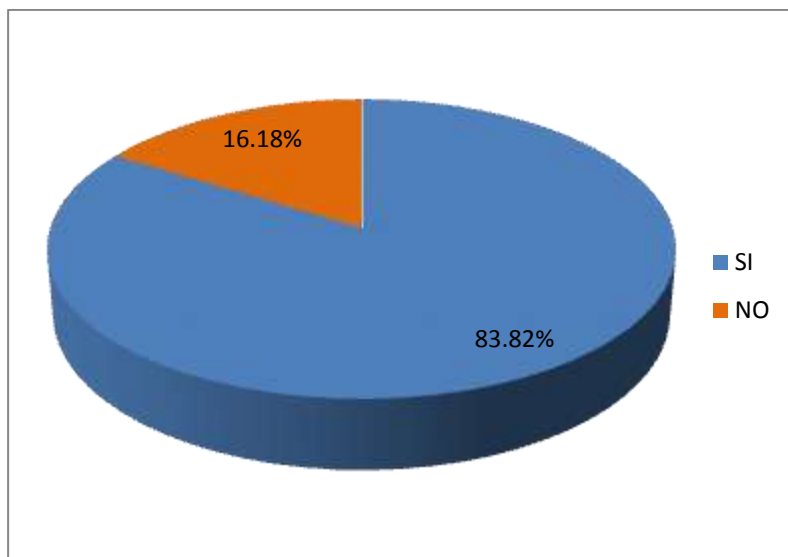
*Uso de variadas plataformas virtuales*



Nota. Tabla 4

**Figura 25**

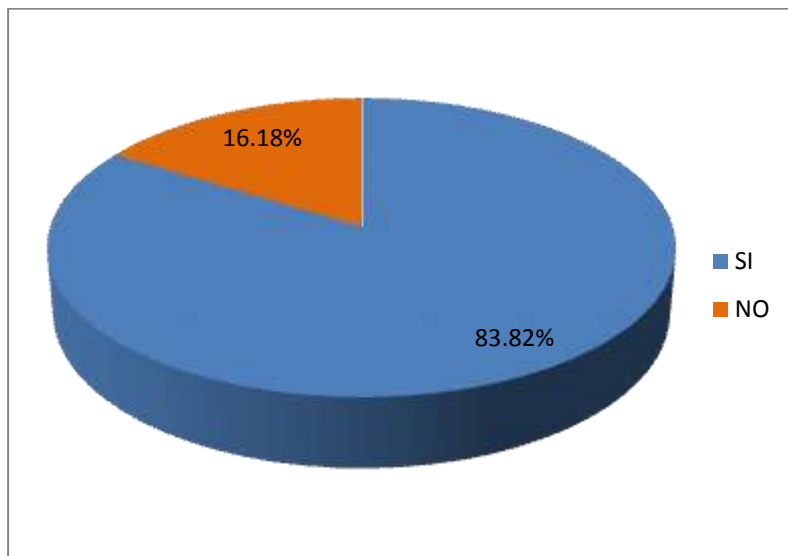
*Envío por correo electrónico, los precios de medicamentos*



Nota. Tabla 4

**Figura 26**

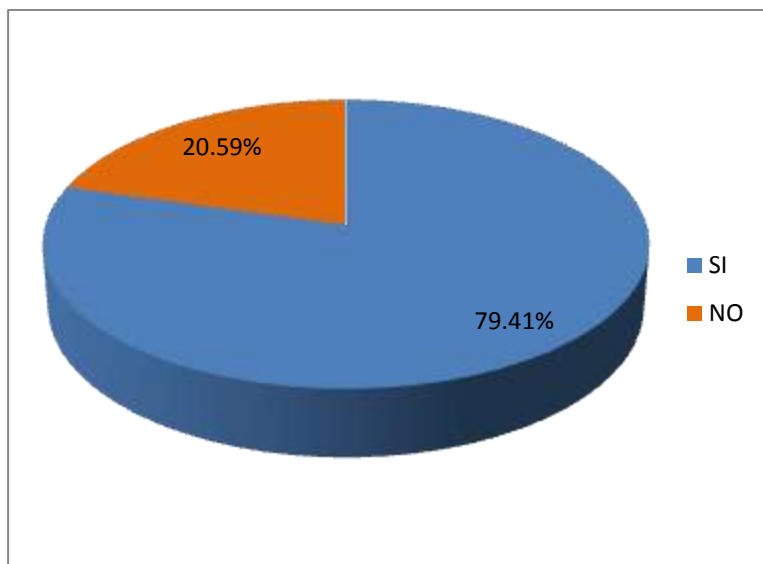
*App de información de horario de atención al público*



Nota. Tabla 4

**Figura 27**

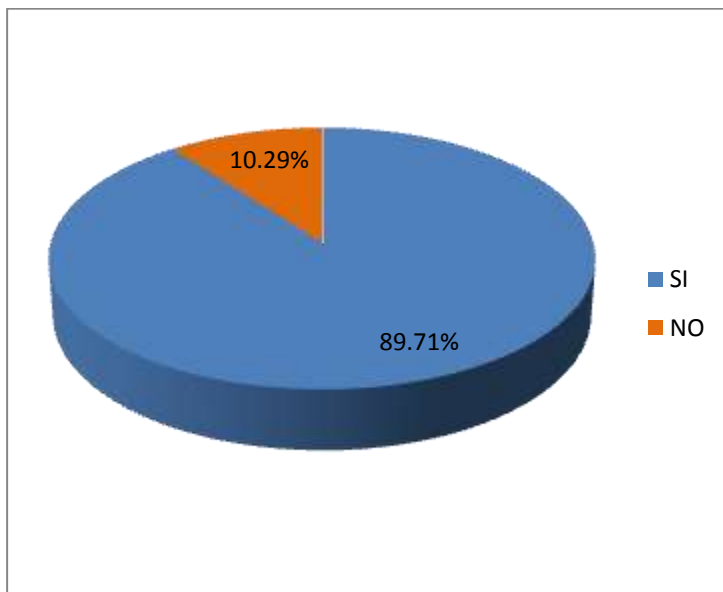
*Consultas de precios de medicamentos a través de app*



Nota. Tabla 4

**Figura 28**

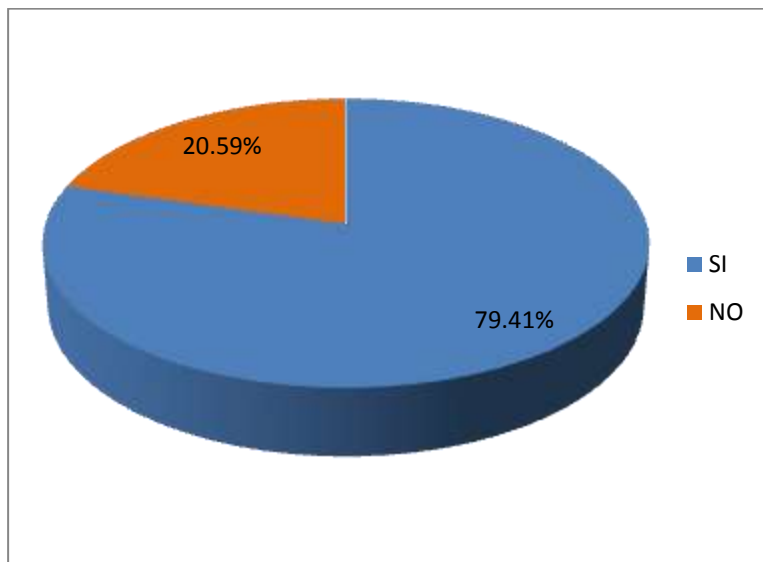
*Herramientas tecnológicas al alcance de las clases sociales*



Nota. Tabla 4

**Figura 29**

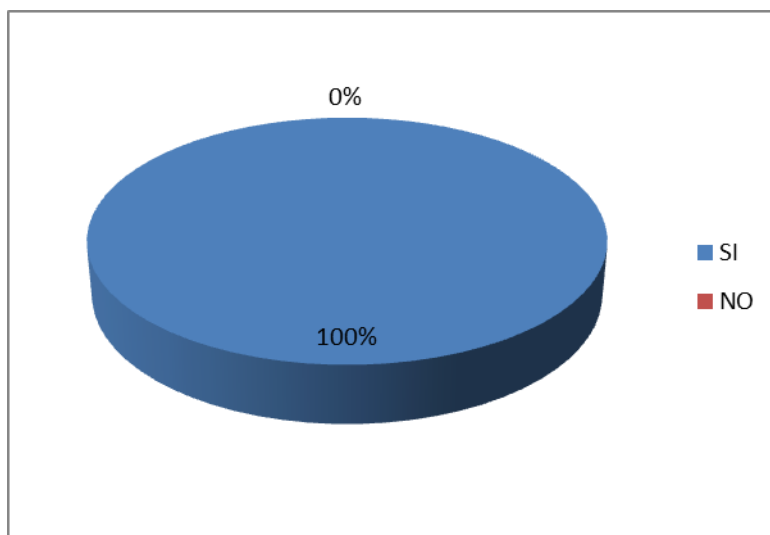
*La farmacia, brinda la atención al cliente en forma virtual*



Nota. Tabla 4

**Figura 30**

*Uso de diversos tipos de TIC facilita la compra de los medicamentos*



Nota. Tabla 4



## 12. Registro Remye – Sunat

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE								
(Desde el 20/10/2008)								
Nº DE RUC	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
10035690196	RIOS CORDOVA JOSE RAUL	14/05/2010	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	29/05/2010	ACREDITADO			

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015			
(Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
10035690196	JOSE RAUL RIOS CORDOVA	ACOGIDA	17/11/2005

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10035690196 - RIOS CORDOVA JOSE RAUL		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 03565015 - RIOS CORDOVA, JOSE RAUL		
Nombre Comercial:	FARMACIA SAN JOSE		
Fecha de Inscripción:	21/04/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	14/06/1985
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago o/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	BOLETA PORTAL DESDE 06/01/2021 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 10/01/2021		
Emisor electrónico desde:	06/01/2021		
Comprobantes Electrónicos:	BOLETA (desde 06/01/2021),FACTURA (desde 10/01/2021)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 15/09/2021 13:33			

