



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE
RUBRO FARMACIA, DISTRITO DE HUANCABAMBA- PIURA,
AÑO 2020

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

AUTOR

YANAC PEÑA, CAROL VANESSA

ORCID: 0000-0003-1834-9801

ASESOR

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Yanac Peña, Carol Vanessa

ORCID: 0000-0003-1834-9801

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo
ORCID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581
Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme las fuerzas necesarias para poder culminar mi trabajo de investigación y hacer que no me rinda pese a los obstáculos que se estaban presentando en el proceso y además por brindarme sabiduría para obtener este satisfactorio resultado.

A mis padres por costear mis gastos en la universidad, por confiar en mí, ya que gracias a eso me motivaba para seguir adelante y no rendirme, también por brindarme su cariño y comprensión.

A la docente tutora, persona de gran sabiduría por haberme brindado sus conocimientos y guiarme en el proceso del trabajo de investigación

DEDICATORIA

A mis padres, porque gracias a su gran esfuerzo estoy cumpliendo uno de sus mayores sueños y estuvieron dispuestos para brindarme su apoyo.

A mis hermanos, porque hicieron lo posible por motivarme para no rendirme en el proceso y dar lo mejor de mí para poder lograr mis metas.

A mi abuelita que desde el cielo me guía por el buen camino para poder ser una mejor persona cada día y así poder cumplir con mis metas y poder sentirse orgullosa de lo que estoy logrando.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo objetivo general: Investigar las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020. La investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptiva, para el recojo de información se utilizó una población de 2 MYPE, tomando como muestra a propietarios y clientes a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 13 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: se establece que el 100% de los propietarios afirmaron que los colaboradores cuentan con estudios suficientes para poder ocupar el puesto de trabajo, el 100% planea los procesos para lograr los objetivos planteados, el 72.22% de clientes indica que se le ofrecen productos sustitutos, el 77.78% de clientes manifiesta que la atención es de calidad. La investigación concluye que la totalidad de los propietarios le interesa que sus colaboradores cumplan con las competencias de gestión de calidad, la totalidad de propietarios busca lograr la mejora continua para su MYPE, la mayoría de consumidores están de acuerdo la manera en cómo se realiza el poder de negociación al cliente en las MYPE, la mayoría de los clientes considera que las MYPE buscan cumplir las condiciones calidad para así poder mantener comprometido y lograr fidelizar al cliente.

Palabras clave: Competitividad, Gestión de Calidad, Microempresas.

ABSTRACT

The general objective of this research was to investigate the main characteristics of quality management and competitiveness of micro and small enterprises in the pharmacy sector in the Huancabamba-Piura district in the year 2020. The research was of non-experimental design - transversal - descriptive, for the collection of information a population of 2 MSEs was used, taking as a sample owners and clients to whom a structured questionnaire with 13 questions was applied, obtaining the following results: 100% of the owners stated that the collaborators have sufficient studies to be able to occupy the job, 100% plan the processes to achieve the objectives set, 72.22% of clients indicate that they are offered substitute products, 77.78% of clients state that the attention is of quality. The research concludes that all the owners are interested in ensuring that their collaborators comply with the competencies of quality management, all the owners seek to achieve continuous improvement for their MSEs, most consumers agree with the way in which the power of negotiation is carried out with the client in the MSEs, most clients consider that the MSEs seek to comply with the conditions of quality in order to keep the client committed and achieve customer loyalty.

Keywords: Competitiveness, Quality Management, Microenterprises.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen y abstrac	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
III. HIPÓTESIS.....	34
IV. METODOLOGÍA	35
4.1. Diseño de la investigación	35
4.2 Población y muestra.....	36
4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5 Plan de análisis	39
4.6 Matriz de consistencia	40
4.7 Principios Éticos.....	44
V. RESULTADOS	46
5.1 Resultados.....	46
5.2 Análisis de resultados	50
VI. CONCLUSIONES	56
Aspectos complementarios	58
Recomendaciones.....	58
Referencias bibliográficas.....	60
Anexos	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de las competencias de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.....	46
Tabla 2 Características de las actividades del Proceso de gestión de calidad. Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.....	47
Tabla 3 Características del poder de la negociación del cliente Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.	48
Tabla 4 Características de las condiciones de la Calidad Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Estudios necesarios para el puesto	74
Figura 2. Conocimientos mínimos	74
Figura 3. Perfil adecuado para el puesto	74
Figura 4. Se atiende con amabilidad	75
Figura 5. Planea los procesos para lograr sus objetivos.....	75
Figura 6. Coordinan para trabajar de manera organizada	75
Figura 7. Se organiza para cumplir con los objetivos establecidos	76
Figura 8. Busca mecanismos para lograr la mejora continua	76
Figura 9. Brindan la información necesaria.....	76
Figura 10. Le ofrecen productos sustitutos	77
Figura 11. Ha tenido usted algún problema con el servicio.....	77
Figura 12. Considera que la atención es de calidad	77
Figura 13. Cuenta con mejores ofertas que la competencia.....	78

I. INTRODUCCIÓN

Las Micro y Pequeñas Empresas es la entidad monetaria formada por un individuo natural o jurídico, bajo cualquier forma de sociedad o misión empresarial estimada en la reglamentación vigente, teniendo como objetivo ampliar labores de extracción, modificación, fabricación, mercantilización de bienes o prestación de servicios básicos, además de que éstas generan empleos para diversas personas la cual carecen de algún ingreso.

Las MYPE del rubro farmacia tienen el procedimiento de recibir la receta médica, digitar, recolección de medicamentos, empaque y realice la entrega de los medicamentos o productos que solicitó el cliente, éstas son las actividades que realiza los colaboradores (técnicos en farmacia), con el propósito que el farmacéutico se encargue de supervisar, además de realizar la exploración inicial y final de las recetas médicas y de otras labores profesionales como por ejemplo ofrecer atención farmacéutica . (Rado, 2020)

En la actualidad las micro y pequeñas empresas participan en una labor muy fundamental en la estabilidad económica ya que son generadoras de labores, irradia en el incremento del volumen de elaboración y gasto, frente a esta situación se viene un aumento sostenido en la economía la cual ha avanzado notablemente en los últimos años, desempeñando un rol fundamental, teniendo bienes y servicios, obteniendo, vendiendo productos y también acordando un valor para satisfacer al consumidor con el fin de obtener equilibrio en el mercado y competitividad frente a las grandes empresas.

Bajo este entorno el perfil de las MYPE es poco eficiente porque no pueden desarrollarse totalmente y ser competitivas en el mercado actual; no tienen conocimiento sobre gestión de calidad por parte de sus gerentes, quienes deben hacer uso de información oportuna para que se convierta en una de las claves fundamentales para lograr el éxito de las MYPE.

Actualmente la gestión de calidad en una institución es un factor primordial que genera satisfacción a sus clientes, colaboradores y asociados produciendo diversas herramientas para así poder efectuar una gestión impecable. También se debe tener en cuenta de que es necesario corresponder con los estándares de calidad para así poder participar en el mercado el cual es muy exigente, para ello se debe perseguir la mejora continua para poder lograr la conformidad de los compradores, la estandarización y control de los procesos. Además, se debe considerar que busquen la calidad manteniendo en claro los propósitos que corresponden para buscar la conformidad de los clientes. (León, 2015)

Entre los elementos que impiden el desarrollo de las pymes están la carga elevada de la contribución impositiva, disminuido acercamiento a la tecnología, inconvenientes para obtener financiamiento, el ingreso a nuevas actividades comerciales, a ello le aumenta la reducida participación en los procedimientos de adquisiciones estatales, disminución de calidad de recursos y servicios, así como la insuficiente capacitación, conllevando a que exista un nivel bajo de competitividad, y así se vean obligadas a empezar en la informalidad. (Cámara de Comercio de Lima [CCL], 2018)

A nivel internacional, en el caso de México los inconvenientes de competitividad de las MYPES permanecen en la entrada a componentes productivos que son generados por el marco regulador competitivo que tiene el país el cual no les admite tener un artefacto logístico de gestión y colaboración corporativa, entre otros, limitándolas a ser partícipes en mercados de productos y bienes. Estas desventajas producen que las micro empresas sean poco competitivas en el mercado global.(Pereira, 2019)

En Perú acorde a las cifras brindadas por la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) en el 2019 las MYPES constituyeron el 95% de las organizaciones peruanas y utilizaron el 47.7% de la Población Económicamente Activa, esto corresponde a un aumento del 4% de empleo, reconociendo estas unidades de negocio ventas anuales que se encuentran en constante incremento y corresponden al 19,3% del Producto Bruto Interno. No obstante, gran parte de ellas intervienen en circunstancias de baja competitividad, además de reducidas remuneraciones laborales. (COMEX PERU, 2020)

La región Piura no es ajena a la realidad en las microempresas, más aún esta coyuntura debido a que no se ha mantenido un incremento económico como el que se tenía en años anteriores, Piura ha sido conocido por contar con una economía con un incremento elevado en todas las divisiones económicas, aunque no se refleje en el incremento del Producto Bruto Interno regional. Esta realidad origina en las organizaciones una significativa preocupación por lo que deben de empeñarse para poder mejorar la gestión de calidad y así lograr conseguir más clientes. (Rado, 2020)

En la localidad la situación en el Distrito de Huancabamba, rubro farmacias se manifiesta que la mínima parte de consumidores indican que al momento que solicitan un determinado producto no reciben información por parte de los colaboradores, siendo este un factor relevante para poder captar al cliente, además se identifica que se debe tener en cuenta una capacitación para que los colaboradores eviten tener problemas con el cliente al momento que van a brindar el servicio.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente interrogante ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE rubro farmacia del Distrito Huancabamba-Piura, año 2020?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Investigar las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Conocer las características de las competencias de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020. Identificar las características de las actividades del proceso de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020. Conocer las características del poder de la negociación del cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020. Describir las características de las condiciones de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

Respecto a la justificación, el presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer a los microempresarios la información pertinente acerca de los aspectos más relevantes sobre las principales características de la gestión de calidad y competitividad.

Así es fundamental para los empresarios que recién se están iniciando debido a que obtendrán los conocimientos importantes para poder así seleccionar a sus colaboradores especializados. Además, favorece a la sociedad puesto que pueden recibir la información acerca de cuál es la postura de los propietarios y clientes de acuerdo a la situación en la que se encuentran en la investigación. También beneficia a los próximos profesionales como una modelo de investigación de acuerdo a la variable de estudio, además de que les servirá para tomar como antecedentes para su investigación en años posteriores.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población de 2 micro y pequeñas empresas, tomando como muestra a propietarios y clientes a quienes se les aplico un cuestionario estructurado con 13 preguntas, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Se establece que el 100% de los propietarios afirmaron que los colaboradores cuentan con los estudios suficientes para cumplir con el puesto de trabajo, el 100% de los propietarios indica que trabaja organizadamente junto a sus colaboradores para evitar cometer errores al momento de brindar atención al cliente, el 86,1% de los clientes indican que los trabajadores son amables al momento de brindar el servicio, el 77,8% de los clientes indica que la atención es de calidad.

La presente investigación concluye que la mínima parte de los clientes indica que cuando ellos piden un determinado producto, los trabajadores no les brindan la información pertinente acerca de los productos que van a adquirir, siendo necesario que el cliente se mantenga informado para que se sienta convencido de que el producto que va a comprar, para ello es importante que los propietarios realicen una capacitación para los trabajadores en la que el punto principal sea la disponibilidad de información al cliente. La investigación quedó delimitada desde las perspectivas temática por las variables gestión de calidad y competitividad de manera psicográfica para las micro y pequeñas empresas del rubro farmacia, geográficamente en el Distrito Huancabamba- Piura y temporalmente en el año 2020.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Andrade & Loor (2020) en su investigación titulada *Ventaja competitiva de las farmacias como estrategia de posicionamiento en el mercado de Portoviejo*. Tuvo como objetivo general: Determinar la ventaja competitiva de las farmacias como estrategia de posicionamiento en el mercado de Portoviejo. La metodología aplicada en el desarrollo de este trabajo es descriptiva, no experimental y de campo. La población estuvo conformada por 399 personas habitantes de la localidad y 16 administradores de establecimientos farmacéuticos de Portoviejo. Como técnica se empleó la encuesta tipo cuestionario. Los resultados encontrados fueron que el 44% de los habitantes manifestaron que cerca de la localidad donde viven hay entre 4 o más farmacias, existiendo entre ellas alta rivalidad de competidores por la captación de clientes, ofertando promociones en varios productos. El 47% consideraron que es importante la ubicación de las farmacias para su elección. En cuanto a los inductores se determinó que la ubicación (47%), y el precio (24%) son factores diferenciales que inducen la compra al cliente. Los administradores encuestados mencionaron que la captación de los clientes (38%) se logra cuando existen variedad de promociones, seguido de un 31% que consideraron como razón la variedad de precios. Como estrategias se encontraron días de descuento (56%), seguido en un 31% de las promociones que se realizan por la compra de productos.

Gardenia (2020) en su investigación titulada *Análisis de la competitividad de las farmacias del Cantón La Concordia y su impacto económico*. Tuvo como objetivo general: Analizar la competitividad de las farmacias del cantón La Concordia y su impacto económico. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental no cuantitativo, transversal. Se fundamentó teóricamente en Michael Porter (1980) y (1985) y se sustentó con la aplicación de entrevistas estructuradas a 22 administradores de los establecimientos farmacéuticos, constituidos en 11 farmacias con contrato de franquicia, 8 farmacias independientes, 2 farmacias comunitarias y 1 botiquín. Los resultados alcanzados evidencian que las farmacias y botiquines con ámbito de acción en las áreas urbanas y rurales respectivamente, al ser las responsables de suministrar los medicamentos para la salud, se circunscriben en un sector dinámico y competitivo que se refleja en el análisis de competitividad de acuerdo al modelo de Porter (1990). Los establecimientos farmacéuticos ejercen una actividad generadora de empleo directo, el promedio del patrimonio de cada local es la base imponible para el impuesto municipal para el funcionamiento anual, las farmacias franquiciadas son las que registran impuesto a la renta causado e impuesto a la salida de divisas, además que son consumidoras de bienes y/o servicios locales en el ejercicio de su actividad económica. En consecuencia, se puede concluir que estos negocios tienen un manifiesto nivel de competitividad e impacto económico y social a favor del cantón La Concordia y la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Ibarra, González & Demuner (2017) en su investigación denominada *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*. Tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de competitividad empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que, dentro de ellas, influyen en dicha competitividad. La metodología es de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal; se desarrolló el modelo de competitividad sistémica a escala micro y se aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado; entre los resultados tenemos que, por una parte, un grupo de empresas que presentan un nivel mediano (48%); y por la otra, otro grupo (40%) que son consideradas de bajo nivel. Muy pocas empresas presentaron niveles altos o muy altos de competitividad, indicativo de la existencia de grandes áreas de oportunidad por mejorar este sector tan significativo para la economía del estado. Se concluye que los resultados mostrados indican que las pymes manufactureras de Baja California son medianamente competitivas, pero con tendencia importante hacia la baja, independientemente de su tamaño. Todas las dimensiones analizadas presentan niveles de competitividad medio y bajo, situación similar se presenta en los subsectores analizados.

Carpio (2016) en su investigación denominada *Gestión de calidad en la atención de farmacia. Propuesta de un manual para usuarios externos del hospital Teófilo Dávila*. Tuvo como objetivo general: Proponer la implementación de un manual de atención a los usuarios externo, dirigido a los empleados de la farmacia del Hospital Teófilo Dávila, que permita optimizar la calidad del servicio que se

ofrece. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cualitativa, los resultados obtenidos fueron datos característicos de los instrumentos, y se concluyó que existe una escasa capacitación y adiestramiento del personal, lo que se refleja en las dificultades que tienen en el trato con los usuarios. También se encontraron contradicciones en las respuestas que se dan, por lo que se percibe que hay una falta de manejo en la atención al usuario. El problema administrativo con respecto al uso de tecnología que no favorece una atención de calidad es uno de los factores esenciales que se debe resolver urgentemente puesto que es la base para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Martínez, González & Urbina (2016) en su investigación denominada *Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*. Tuvo como objetivo general: Elaborar un Modelo de Gestión de la calidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Básico Privado Duran para mejorar la atención al usuario y disminuir pérdidas económicas en el servicio. La investigación es de estudio descriptivo- transversal, la población está conformada por usuarios y dependientes del Servicio de Farmacia del Hospital Básico Privado Duran de la ciudad de Ambato durante el periodo de Junio 2014 - Agosto del 2014, la muestra está conformada por 40 usuarios 2 dependientes del Servicio de Farmacia, se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento una ficha de recolección de datos estructurada por 18 preguntas en total, obteniendo como resultados que, el 100 % del personal de farmacia indica que tiene un control adecuado de la medicación y los insumos que se encuentran en el servicio de farmacia, el 100% del personal del servicio de farmacia ve la necesidad de realizar

un modelo de gestión de calidad específico para este servicio y este hospital. Concluyendo que la ausencia de un modelo de gestión de calidad tiene como consecuencias una mala atención hacia los usuarios siendo reflejada en las encuestas realizadas.

Antecedentes nacionales

Valle (2020) en su indagación denominada *Gestión de Calidad y la Rentabilidad de las mypes del Sector Comercio Rubro Boticas del Distrito de Satipo, 2019*. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación de la gestión de calidad en la rentabilidad de las Mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, 2019. Para su metodología se definió una investigación de tipo descriptivo, de diseño correlacional y nivel cuantitativo, se trabajó con una muestra de 5 Mypes del rubro boticas. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario de tipo escala de Likert que se procesó con el software IBM SPSS v. 24, a través del cual pudimos concluir de acuerdo al coeficiente hallado de $r = 0,990$ el cual cuantificó la relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad, que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 98,01%. Pudiendo así determinar que la gestión de calidad definido como la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Chipillo (2019) en su indagación titulada *Propuestas de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 micro y pequeñas empresas que tuvieron disposición de responder la encuesta a quienes se les realizó un cuestionario de 30 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: sobre los representantes de las MYPE. 60.0% tienen más de 40 años de edad. 70.0% son de sexo masculino. 55.3% tienen grado de instrucción superior y 100.0% son dueños. Sobre las MYPE: 60.0% tiene de 6 a 10 años en el mercado. 100.0% tienen entre 1 a 5 trabajadores. Sobre la gestión de calidad: El 100.0% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es alto. 100% califican en nivel alto en cuanto a la planificación de la calidad. El 70.0% cuentan con objetivos de calidad. 100% trabaja en función de la mejora continua. Sobre la competitividad: 100.0% de las empresas tienen un nivel de competitividad es bajo. 60.0% de las MYPE percibe un nivel medio en cuanto al ingreso de nuevos competidores. En rivalidad el 80.0% muestra un nivel medio. En cuanto al poder de negociación para los proveedores el 60.0% cuenta con nivel medio. Mientras que en el poder de negociación con los compradores el 70.0% es de nivel medio. 80.0% los productos sustitutos son de nivel medio. Concluyendo que la

propuesta de mejora se encuentra sobre la mejora de un plan de competitividad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro farmacias del distrito de Huaraz.

Delgado (2019) en su indagación titulada *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro farmacia, distrito de Nuevo Chimbote, 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 21 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 61.90% de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años. El 76.19% de género masculino. El 71.43% son los administradores. El 80.95% manifiestan que tiene un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 11 años a más. El 57.14% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que cuentan con 1 a 5 trabajadores. EL 52.38% manifiestan que si conocen el termino gestión de calidad. El 52.38% manifiesta que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 52.38% si conocen el termino TIC. El 100.00% si cuentan con una computadora en su empresa. El 71.43% hacen uso del internet para ejecutar las compras de mercaderías en su empresa. El 42.86% manifiestan que utilizan las la paginas web para impulsar la venta de sus productos. Concluyendo que la mayoría de las micro y pequeñas

empresas aplican gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, debido a que usan las redes sociales para impulsar sus ventas.

Gonzales (2019) en su indagación titulada *Propuesta de estrategias de competitividad para las boticas y farmacias independientes en el distrito de los Olivos-Lima, año 2019*. Tuvo como objetivo general: Realizar una propuesta estratégica que permita incrementar la competitividad de las boticas y farmacias independientes del distrito de Los Olivos. Para ello se aplicó un estudio de diseño mixto, de tipo recurrente, anidado o incrustado, tomando en cuenta la aplicación de la encuesta para 375 clientes que acuden a las boticas y farmacias independientes pertenecientes al distrito de los Olivos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas. En el análisis de los resultados se tuvo que, de acuerdo a las encuestas realizadas sobre la percepción de la competitividad de las boticas y farmacias a través de los usuarios, se puede interpretar que es baja su competitividad; indicando que no han podido posicionarse en el mercado del sector farmacéutico por diversas causas en los aspectos diferenciación, costo y enfoque. Por este motivo, se propusieron estrategias para mejorar la fidelización de los clientes y la publicidad para lograr la satisfacción del cliente durante el proceso de atención, implementar el seguimiento a los clientes frecuentes, innovar en promociones atractivas para los clientes, implementar publicidad a través de medios físicos y virtuales, brindar servicio de dispensación basada en el paciente, brindar servicio de indicación farmacéutica, brindar servicio de seguimiento farmacoterapéutico, implementar servicios de promoción de la salud y prevención de enfermedades, brindar servicios de asistencia

sanitaria preventiva, ofrecer diversas modalidades de pago y transferencias de dinero, Implementar servicio a domicilio, y proporcionar certificado de salud.

Contreras (2018) en su indagación titulada *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del Cercado de Lima caso: galería Capón Center - Cercado de Lima 2013*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre las variables, gestión de la calidad con enfoque al cliente y la competitividad en las Microempresas Farmacéuticas del tercer piso de la Galería Capón Center. Se trata de una investigación aplicada, observacional, correlacional y de corte transversal, el método y diseño es cuantitativo no experimental, retrospectivo con un tipo de variable categórica ordinal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 34 preguntas documentado (SERVQUAL). La población son todos los 70 propietarios de los establecimientos farmacéuticos llamados droguerías o distribuidoras del tercer piso de la Galería Capón Center ubicada en el Jr. Paruro N° 946 - Cercado de Lima, para determinar si existe relación entre estas dos variables se utilizó la prueba de independencia Chi cuadrado y la correlación tau-b de Kendall, la confiabilidad fue calculada por el coeficiente Alfa de Cronbach, con un valor de 0,98%. Se consideran 5 dimensiones de la variable gestión de la calidad: Aspectos o elementos tangibles, Fiabilidad, Sensibilidad o Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía. Los resultados demostraron que las variables del estudio se relacionan de forma positiva, Se concluye que, a mejor gestión de la calidad con enfoque al cliente, mayor competitividad empresarial en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima Caso: Galería Capón Center.

Soria (2018) en su indagación titulada *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio - rubro farmacias y boticas en la ciudad de Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo, 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso del Marketing que se aplican al sector comercio en el rubro Farmacias y Boticas en la ciudad de Aucayacu Distrito de José Crespo y Castillo, 2017. La investigación fue de diseño no experimental transversal, se utilizó una muestra dirigida de 15 micros y pequeñas empresas de una población de 20, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 21 interrogantes, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados, el 73% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad, el 60 % son del sexo femenino, el 47 % son del nivel de estudios universitario completos, el 87 % indican ser los propios dueños y tiene ya entre 0 a 3 años desempeñándose como tal. Con respecto a las MYPES, el 40% ya tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro, el 87 % dijeron que el objetivo de su creación es generar ganancias. Con respecto a la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las MYPES, el 87% sus representantes dijeron que “SÍ” conocen el término gestión de calidad, el 33% tienen poca iniciativa para implementar una técnica de gestión de calidad , El 87% de sus representantes “SÍ” conocen el termino Marketing, el 100%, dijeron que los productos que ofrecen “SÍ” atienden las necesidades de sus clientes, el 80%, mencionaron que no cuentan con una base de datos de sus clientes, el 53% dijeron que el nivel de ventas se encuentra estancado, asimismo, refiere que el 53 % utilizan los anuncios en radios para publicitar su negocio, del mismo modo, manifestaron que el 47 % no cuentan con un personal

experto en marketing, y que es por esa razón que no la utilizan, pero de todas maneras el 87 % de los encuestados consideran que el Marketing les ayudaría a mejorar la rentabilidad de su empresa. Se concluye que los propietarios a pesar de tener un buen grado académico y teniendo conocimiento de la herramienta del marketing no le están dando la importancia debida, es por ello que las ventas se encuentran estancadas en sus empresas.

Antecedentes locales

Rado (2020) en su indagación denominada *gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017*. Tuvo como objetivo Identificar las características que tiene la gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017. La metodología propuesta para esta investigación es descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. La población de la investigación está conformada por 4 MYPES del rubro boticas de Chulucanas con un total de 50 trabajadores, por lo tanto, es una población finita, se les realizo una encuesta de 10 preguntas. habiendo los resultados agrupados de acuerdo a la variable. Se empleará como tipo de recojo de datos la encuesta a los clientes y trabajadores, siendo el instrumento más adecuado de medida el cuestionario estructurado, llegando a las conclusiones siguientes; el 100% de las MYPE usan el enfoque basado en procesos para mejorar la organización, mientras que el 97% de los clientes afirman que es importante la estructura organizacional en una empresa, así mismo el 100% de los trabajadores indican que la actividad por equipo es indispensable para llevar acabo sus actividades asignada

por su superior, finalmente el 70% de los trabajadores indican que existe una buena comunicación interna en las MYPE.

Ruiz (2020) en su indagación denominada *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro boticas del centro del Distrito de Las Lomas - Tambogrande, año 2019*. Tuvo como objetivo general identificar las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro boticas del centro del Distrito de Las Lomas Tambogrande, año 2019. Empleando como metodología la investigación tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento que está estructurado por 37 preguntas, de escala nominal, mismas que fueron aplicadas de acuerdo a los indicadores de las variables en estudio a 4 propietarios, 8 trabajadores y 384 clientes. Según los resultados para la variable gestión de calidad en cuanto a la dimensión mejora continua que 100% de los clientes considera que las boticas se preocupan por satisfacer sus necesidades, demuestran tener conocimientos y brindan confianza cuando realizan sus compras; así mismo para la dimensión retroalimentación se ha obtenido que el 100% de encuestados considera que su jefe tiene la capacidad de preguntar, escuchar y guiar cuando se trata de dar solución a cualquier problema que se presente dentro de su área de trabajo. Para la variable competitividad y dimensión elementos de la competitividad el 100% considera que las boticas ofrecen productos de buena calidad y se sienten satisfechos con los servicios y productos que ofrecen estas MYPE; en cuanto a la dimensión estrategias de la competitividad el 100% considera que si

recomiendan las boticas y que la calidad de los productos y servicios que ofrecen las boticas influyen en su preferencia para comprar en ellas.

Castillo (2019) en su indagación denominada *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Innovación en las Mype-Rubro Boticas del AA.HH Claveles – Veintiséis de Octubre, Año 2017*. Tuvo como objetivo general; Identificar los beneficios de la gestión de calidad; definir los elementos de la gestión de calidad Empleando como metodología la investigación tipo es de nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, su diseño es no experimental y de corte transversal. La muestra que se utilizara para las variables gestión de calidad y la innovación será no probabilística pues solo se trabajara con 4 MYPE por los tanto la muestra será un total de 61 clientes, para lo cual se aplicó una encuesta de 27 preguntas. En la cual los resultados obtenidos es que la participación de la alta dirección y sus empleados es esencial en las MYPE debido a los múltiples beneficios que puede obtener la empresa y los consumidores, es por ello que según el gran porcentaje de encuestados afirman que este es el beneficio principal de la gestión de calidad, por lo que permite mejorar la organización mediante una comunicación fluida y el mejor desempeño de los colaboradores. Por otro lado, la innovación se convierte en una ventaja competitiva logrando una posición en el mercado esto es demostrado por el alto porcentaje en la encuesta pues ello permite el desarrollo empresarial, suaviza el riesgo financiero en la transferencia de conocimientos y tecnología.

Castillo (2017) en su indagación denominada *Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana – Piura. Año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las

características de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas – MYPE, rubro boticas en el distrito de Sullana – Piura. Año 2016; esta investigación llevada a cabo fue de naturaleza cuantitativa, no experimental de corte transversal y descriptiva. Para la recopilación de datos se escogió en forma dirigida una muestra de 43 microempresas dedicadas al rubro de las boticas y 59 de sus trabajadores así mismo se incluyó también a 76 clientes; a los que se aplicó un cuestionario conformado de 22 preguntas de formato cerrado en escala nominal y ordinal. Esta investigación permitió obtener los siguientes resultados: el 35% de las boticas son representadas por personas mayores de 26 años, mientras que el 26 % la representan jóvenes de 18 a 25 años; el 60% de los empresarios pertenecen al género masculino; el 84% de los encuestados manifiestan que las MYPE son representadas por profesionales; los encuestado manifiestan que el 81% casi siempre realizan promociones de ventas; además solo el 32% si dispone de indicadores de gestión de manera constante y continua; asimismo el 100% implementaron un programa de capacitación para sus colaboradores y por último también el 100% de los encuestados manifestaron obtener alto volumen de ventas, mayor clientela e incremento de la productividad y rentabilidad luego que su personal fue capacitado. En conclusión; la mayoría de los negocios implementaron programas de capacitación para su personal, lo que ha originado en consecuencia buenos resultados traducidos en un mayor volumen de ventas, por lo que todos manifiestan que la capacitación es un factor de éxito para su competitividad, es por ello que el 80% de las mismas enfoca sus capacitaciones en perfeccionar las técnicas de atención al cliente.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad

Según la norma ISO 9001 (2015) la gestión de la calidad es el conjunto de operaciones, planeadas y metodológicas, que son necesarias para brindar la confianza proporcionada de que un producto o prestación va a complacer las cláusulas ofrecidas sobre la calidad, se centra no solo en la propiedad de un producto, prestación o la compensación de sus consumidores, sino en los recursos para conseguir. Por ende, emplea al aseguramiento de la eficacia y la intervención de los procesos para lograr una calidad más estable.

La gestión de calidad es una herramienta primordial para poder mejorar los procesos de proyección, control, protección y mejoramiento de la calidad de un organismo empresarial, tiene como propósito precaver posibles equivocaciones o desviaciones en el transcurso de fabricación y en los artículos o servicios que han sido logrados a través de el mismo para así poder garantizar la calidad.(Hernández, Barrios, & Martínez 2018)

Competencias de la gestión de calidad

Según la norma ISO 9001 (2015) la capacidad significa el potencial con la que se emplean los saberes previos y las destrezas con el fin de lograr los resultados pronosticados. Por ende, se debe implantar la aptitud de las personas que llevan a cabo una tarea que puede perjudicar al desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad., también tienes que garantizar de que las personas sean capaces, puedes fundamentarte en su instrucción, formación o conocimiento laboral, cuando se puedan emplear la toma de actos necesarias para obtener la capacidad

necesaria y así poder llevar a cabo la evaluación de la eficacia de actos realizados. Y se debe guardar la información de manera argumentada, para tener la demostración si en algún momento es solicitada.

La ISO 9001 (2015) nos dice que se debe tener en cuenta las siguientes competencias:

Educación: Proceso en el que se adquiere conocimientos, enriquece la cultura, los valores, hábitos, costumbres y todo lo que caracteriza como seres humanos, sirviendo luego como requisitos mínimos de aprendizaje e indispensables para que las personas que deseen trabajar puedan presentarse para poder así un puesto determinado.

Formación: Se refiere a los conocimientos complementarios necesarios para poder ejercer actividades en un puesto de trabajo, la preparación en diversas herramientas procesamiento de datos o sistematizaciones como por ejemplo la preparación en programas informáticos, cursos de especialización en diversos temas importantes, fichas específicas, entre otros.

Habilidades: Son aquellas que son características a la propia persona, no se comparan con su conocimiento experimentado sino con su carácter, diferenciando a un colaborador de otro que se encuentran formados igual técnicamente para ocupar un puesto de trabajo, en algunos trabajos es necesario tener habilidades sociales.

Experiencia. Se entiende como la experiencia mínima que es requerida por el trabajador para poder completar el trabajo, incluye el tiempo mínimo que es requerido para poder realizar prácticas en la empresa, en la que se comprende un

tiempo mínimo de prácticas que han sido desarrolladas en cualquier otra organización o en la misma.

Las competencias son las mínimas que posee cada ser humano para poder ejercer un determinado puesto de trabajo, estas competencias las fija cada empresa, tras un análisis de las necesidades de cada puesto de trabajo, cuando un colaborador se adapta al perfil que especifica al puesto de trabajo, se considera que cumple los requisitos y puede ocupar el puesto de trabajo de manera satisfactoria.

Proceso de la gestión de calidad

ISO 9001 (2015) proyecta promover la protección de la apariencia establecida en técnicas para tramitar una empresa. Este prototipo de gestión por técnicas, cuando se emplea en el progreso, la elaboración y la mejora de la capacidad de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), concentra su observación en: la percepción y el desempeño de las cláusulas de los clientes de cada proceso, la necesidad de estudiar y de proyectar los procesos en técnicas que contribuyan valor, el control, el cálculo y la adquisición de resultados del desempeño y de la eficiencia de los procesos, la superación continua de los procesos con base en cálculos imparciales.

Según la ISO 9001 (2015) presenta el siguiente ciclo de calidad a tener en cuenta en la Gestión de Calidad:

Planeación: Establecer las metas y procesos necesarios a seguir de manera organizada para así poder lograr los resultados deseados. Al centrarse en los resultados esperados, se diferencia de otras tecnologías en las que la implementación o precisión de las especificaciones también es parte de la mejora.

Según Olalde (2018) los pasos fundamentales que se deben tener en cuenta el proceso de planificación son los siguientes:

Evaluar la situación actual: La evaluación actual del contexto debe contener una exploración de los factores que son más fundamentales para la organización, estos factores pueden ser indicadores monetarios, las predisposiciones con las que cuenta el mercado, la competitividad y sobre todo la economía con la que cuenta la organización.

Definición de metas y objetivos: Las metas y propósitos son lo más fundamental que quiere obtener una organización ya sea a corto, mediano y largo plazo, los propósitos deben encontrarse claramente determinados, por lo cual deben ser objetivos, medibles y sobresalientes para la organización.

Elaborar el plan de acción: Si se quiere obtener los diversos objetivos planteados es fundamental concretar un plan de acción a seguir, el plan de acción señala las actividades específicas que se van a realizar para cumplir con los propósitos determinados por la organización, estas actividades pueden ser prácticas o estratégicas.

Asignación de recursos: Los medios que son necesarios para llevar en marcha el plan puede ser humanos, económicos, físicos e instrumentos, estos medios se designan de acuerdo a las acciones o actividades a realizar que están diseñadas en la planificación, estos medios tienen que estar organizados eficientemente el proceso de planificación.

Ejecutar el plan: El cumplimiento del plan pone en marcha el plan de acción por ello es inevitable encomendar autoridad, igualmente

determinar tareas y obligaciones para poder así lograr los objetivos propuestos del plan, a lo largo del proceso de cumplimiento se puede brindar una retroalimentación en caso de que sea necesario o en el momento preciso.

Control: Es imprescindible el procedimiento de planificación para que se pueda alcanzar a cumplir con las metas establecidas, por ello corresponde dar un gran seguimiento de cómo se están ejecutando las diversas actividades establecidas y como se están esforzando para lograr con los objetivos establecidos.

Organización: Constituye un conjunto de reglas que todos los empleados de la empresa deben cumplir, la función principal de esta etapa es la coordinación, trabajar de manera organizada es utilizar el trabajo como herramienta fundamental para lograr los objetivos de la empresa, incluido el establecimiento de las tareas a realizar, quién las realizará, además tomar correctas decisiones.

Según Olalde (2018) la organización se fundamenta en los siguientes principios que se tienen que seguir para lograr un mejor desempeño:

Objetivo: Todas las responsabilidades establecidas en la organización se tienen que relacionar con los diversos propósitos y metas determinadas por la organización, la objetividad de un puesto o un área solo es comprensible en caso que sirva para conseguir los propósitos diseñados por la organización.

Especialización: El trabajo que se realiza en una organización debe determinarse hasta donde sea permitido, al cumplimiento de una función;

mientras más determinado y mínimo campo de acción cuente un individuo para realizar sus actividades, mayor será su eficacia y capacidad técnica.

Jerarquía: Es importante determinar centros de autoridades de los que provenga la comunicación indispensable y fluida para cumplir los planes en los que la autoridad y el compromiso fluyan desde el más profundo ejecutivo hasta la categoría más baja.

Unidad de mando: Principio de recomendación que determina que ningún colaborador en una organización representativa intelectual tiene que recibir disposiciones y comunicar a más de un superior, su objetivo es garantizar la unidad de esfuerzo bajo un ser humano comprometido para cumplir con la actividad.

Dirección: Este es un procedimiento muy responsable, generalmente realizado por los gerentes internos de la empresa. Esta función de gestión se realiza inmediatamente después de la planificación y organización, y el trabajo de planificación y organización debe realizarse directamente.

Según González, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020) el proceso de dirección contiene seis fases:

Toma de decisiones: Procedimiento mediante el cual se ejecuta una elección entre diversas preferencias o formas posibles para solucionar diversas situaciones, ante cierto imprevisto se ve la necesidad de realizar una

toma de decisiones eficientemente teniendo en cuenta que se tiene que especificar el problema, estimar las soluciones.

Integración: Revela la habilidad de los materiales y recursos que son importantes para realizar la elección anticipadamente tomada, por medio de diferentes tácticas como el reclutamiento, aumento o renovación de recursos humanos con la mano de obra necesaria para realizar los trabajos que lleva la decisión.

Capacitación: Procedimiento que facilita al capacitando la atribución de diversas instrucciones, capaces de cambiar las conductas propias de las personas y de la empresa a la que corresponden, además ofrece al personal los instrumentos tácticos, conceptuales o funcionales para ejecutar los trabajos que lleva la decisión.

Motivación: El ánimo organizacional y la moralidad en conjunto son primordiales para lograr los propósitos y concretarse el procedimiento decidido, próximamente la dirección tiene que realizar una evaluación de las dinámicas motivacionales de la empresa, aprovechar nuevas y fortalecer las existentes.

Comunicación: Muy relacionada con la estimulación tanto internamente como externamente tienen que concordar con las determinaciones que se tomaron inicialmente, para que así cada parte de la

empresa tenga claro las expectativas y cada consumidor esté al tanto de los cambios que se realizarán en la organización.

Liderazgo y supervisión: No solo se debe tomar determinaciones y ayudar para que se efectúen correctamente, sino que se debe considerar la retroalimentación e inspección que conceda observar la eficiencia de las innovaciones que coincidan inconvenientes que distinga amenazas y circunstancias orientadas a la variación.

Control: La función principal del control es medir los resultados obtenidos y compararlos con los resultados planificados para buscar la mejora continua. Por tanto, este se considera un trabajo de seguimiento, centrado en corregir las desviaciones que puedan ocasionar los objetivos marcados.

Competitividad

La competitividad es una definición complicada, cuya exploración formal histórica inicio en la década de los 80 con los estudios de Michael Porter acerca de “ventaja y habilidad competitiva”, los cuales crea como la importante competencia de elaboración de productos y servicios, y realizar de manera exitosa en mercados interiores y exteriores de una producción. (Arboleda, 2019)

Poder de negociación al cliente

Hace mención al dominio con que dicen los clientes para lograr buenos precios y condiciones. Se solicita disminuir este aspecto, adecuado para acceder a una gran conversación con los clientes con la probabilidad de que las organizaciones deban disminuir el costo de sus producciones y adaptarse a las solicitudes de los consumidores. (Arboleda, 2019)

Según Arboleda (2019) presenta los siguientes factores determinantes para llevar a cabo el poder de negociación al cliente:

Disponibilidad de información al comprador: Por lo general, los compradores obtienen la mayor parte de la información de los canales comerciales. Sin embargo, el más efectivo es personal, las noticias comerciales informan al comprador, mientras que las noticias personales dan la atención necesaria y evalúan la información. Con la acumulación de información, también se ha mejorado continuamente la conciencia de los clientes sobre la disponibilidad y las características de los productos.

Disponibilidad de productos sustitutos existentes: Se precisa como productos o servicios que compensan las carencias de los consumidores, la gestión adecuada del inventario brinda tranquilidad a los clientes, minimiza los riesgos operativos; o para los distribuidores, no perderá ventas por agotamiento de productos.

Calidad

Según la ISO 9001 (2015) la calidad es un dominio inherente de cualquier elemento que accede que la propia sea estimada con relación a cualquier otra de su mismo tipo. El vocablo calidad tiene diversos conceptos, se refiere al conjunto de cualidades peculiares a una cosa que le conceden potencial para cumplir con necesidades tácitas o explícita, también, la eficacia de una producción o prestación es la apreciación que el consumidor tiene del mismo, es una adherencia mentalmente del cliente que admite aceptación con dicha producción o prestación y la posibilidad para complacer sus necesidades.

Según Garza (2020) presenta los siguientes aspectos para conseguir una buena calidad en un producto o servicio:

Dimensión técnica: Simboliza la preparación necesaria para ejecutar cualquier actividad, gracias a ello se puede obtener información necesaria, además abarca los aspectos más importantes tanto científicos como técnicos, los cuales podrían afectar al producto o servicio que la organización va a ofrecer al cliente.

Funciones de la dimensión técnica

Productiva (económica): Consiste en elevar la fertilidad de los bienes para poder satisfacer las carencias humanas, conlleva a ejecutar la totalidad de las instrucciones necesarias para poner un servicio a disposición del cliente.

Cognoscitiva: Se define como la competencia de adquirir conocimientos, acordarse de información, sistematizar, organizar, dar

solución a problemas, reflexionar, permanecer y compartir la atención, entender y aprovechar el lenguaje logrando enriquecer los conocimientos de las personas.

Dimensión humana: Conjunto de comportamientos que se tienen cuando existe la relación consensuada de trabajador a consumidor buscando cuidar minuciosamente que prevalezca la buena relación entre el cliente y la organización, también la relación entre los propios colaboradores de la organización (colaboradores internos) y sus jefes.

Indicadores de la dimensión humana

Cortesía: Acto de gentileza, amabilidad, demostración de respeto, atención buena educación empatía, cordialidad, que se tiene con otro ser humano, además se define como la conducta humana que es ajustada a la solidaridad y buenos modales en el mejor gesto que se le va a demostrar a otra persona en particular.

Comunicación: Cambio de información que se origina entre dos o más personas con el propósito de contribuir con información y recibirla, en las organizaciones se brinda información generando un diálogo con los consumidores mediante un lenguaje comprensible.

Comprensión: Capacidad de la inteligencia a través de la cual obtenemos que se entienda las cosas para interpretar sus razones y poder buscar una alternativa de solución, se conoce como el entendimiento personalizado del consumidos y las necesidades con las que cuenta para poder satisfacerlas.

Dimensión económica: Capacidad que se realiza mediante una indagación temporal y territorial de los fundamentales procesos que busca de cualquier manera que se llegue a reducir el costo que sea factible tanto para el cliente como también para la organización

Marco conceptual

Micro y Pequeñas Empresas

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción o prestación de servicios.(COMEX PERU, 2020)

Gestión de Calidad

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.(Jabaloyes, Carot & Carrión, 2020)

Competitividad

La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.(Arboleda, 2019)

Farmacia

La farmacia es la disciplina que se dedica a la elaboración y composición de productos que se utilizan para conservar o restablecer la salud, además se le denomina farmacia a la carrera que se basa en dicha actividad.(Real Academia Española [RAE], 2020)

Farmacéutico

Experto de la salud que tiene una educación para elaborar y dispensar medicamentos de comercialización con receta y que ha sido instruido acerca de cómo usarlos. (Real Academia Española [RAE], 2018)

III. HIPÓTESIS

Según manifiesta Hernández, Baptista & Fernández (2016) las investigaciones de nivel descriptivo enumeran las propiedades de los fenómenos indagados, por lo tanto, no es necesario establecer una hipótesis, dado que se trata solo de indicar las cualidades de la situación problemática.

En la presente investigación titulada *Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020* no se planteó una hipótesis debido a que es una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

- La investigación realizada conto con un diseño de investigación no experimental – transversal-descriptivo.

Hernández (2018) indica que es de tipo no experimental porque no se realizó manipulación alguna para la variables.

Por lo tanto, la investigación Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020 se revelo de manera natural a la realidad sin haber sufrido alteraciones.

- Es de manera transversal ya que en la investigación se recogerá datos en una sola ocasión, en un tiempo exclusivo, teniendo como finalidad especificar variables en un momento dado. (Hernández, 2018)

La investigación Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020, fue realizada en un tiempo definido, el tiempo de investigación se inició y culmino en el año 2020

- Es descriptivo porque sólo se observó y describió las principales características del objeto de estudio sin influir de ninguna manera, el propósito primordial de esta indagación es la correspondencia entre los elementos, los actores y las variables de estudio. (Hernández, 2018)
- La investigación Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020, fue

descriptivo ya que solo se realizó la descripción de las principales características de las variables gestión de calidad y competitividad.

4.2 Población y muestra

Hernández (2018) indica que la población se refiere al universo, conjunto de seres humanos u objetos del cual se desea conocer algo en particular en una investigación, tiene como propósito estudiar los datos recolectados a las características habituales que conllevan los elementos con diferentes objetivos.

- Se utilizó una población de 2 micro y pequeñas empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020, los elementos que conforman la población son los propietarios.

Hernández (2018) manifiesta que la muestra es un pequeña parte de elementos que son seleccionados de la población de la cual va ser sujeto de un estudio, se emplea para poder sacar conclusiones sobre el estudio, tiene como propósito estudiar las actitudes, preferencias o propiedades de una fragmento representativo de la población.

- Se tuvo una muestra en donde se aplicó los criterios de inclusión y exclusión, por ende, estuvo constituida por 2 propietarios y 36 clientes de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020, además se utilizó el método no probabilístico ya que la muestra fue elegida por conveniencia.

4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Calidad	Es una herramienta principal para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial.(Pereira, 2019)	Operacionalmente se evaluará las competencias de la gestión de calidad y las actividades del proceso de la gestión de calidad a través de un cuestionario dirigido a los propietarios.	Competencias de la Gestión de Calidad	Educación	Nominal (si/no)
				Formación	Nominal (si/no)
				Experiencias	Nominal (si/no)
				Habilidades	Nominal (si/no)
			Actividades del proceso de la Gestión de Calidad	Planeación	Nominal (si/no)
				Organización	Nominal (si/no)
				Dirección	Nominal (si/no)
				Control	Nominal (si/no)

Competitividad	<p>La competitividad se explica como la competencia de crear la mayor compensación de los clientes estableciendo un importe de poder brindad un menor importe establecido a una efectiva calidad. Comprendida de esta forma se admite que las organizaciones más competitivas lograrán conseguir mayor pago de mercado a gastos de organizaciones menos competitivas.(Arango, 2016)</p>	Operacionalmente se evaluará el Poder de la negociación del cliente y las Condiciones de la Calidad a través de un cuestionario dirigido a los clientes.	Poder de la negociación del cliente	Disponibilidad de información al comprador	Nominal (si/no)
				Disponibilidad de productos sustitutos existentes.	Nominal (si/no)
			Condiciones de la Calidad	Dimensión Técnica	Nominal (si/no)
				Dimensión humana	Nominal (si/no)
				Dimensión económica	Nominal (si/no)

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica fue la encuesta, mediante esta se llevó a cabo la recolección de datos, por lo que es una técnica que tiene característica primordial recolectar datos personales, por lo que cada dato brindado es fundamental en la investigación. Esta técnica se llevó a cabo a propietarios y clientes de las Micro y pequeñas empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020

El cuestionario que se realizó se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables conto en su estructura con 13 preguntas

Link: <https://forms.gle/gv3cwTuczZbV4oHM6>

Link: <https://forms.gle/SmtRAwgqriZ8uw4F9>

4.5 Plan de análisis

El programa Microsoft Excel es el programa que se utilizó para realizar la tabulación de los datos adquiridos mediante el cuestionario como instrumento; además para generar tablas y figuras; el programa Microsoft Word nos fue de utilidad para escribir la investigación realizada, el Mendeley se utilizó para adjuntar los archivos y referencias bibliográficas; el Microsoft Power Point fue primordial para elaborar y presentar diapositivas para la sustentación de la investigación realizada; el Turnitin fue algo primordial para descartar la semejanza en manera de porcentajes evitando así los plagios, por último el programa PDF fue utilizado para realizar la presentación final de la investigación realizada

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de Análisis
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE rubro farmacia del Distrito Huancabamba-	Objetivo general: Investigar las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura, año 2020	Gestión de Calidad	Se utilizó una población de 2 micro y pequeñas empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020	-El trabajo de investigación fue del diseño de investigación no experimental – transversal y descriptivo. -No experimental: Porque no se manipuló		El programa Excel fue utilizado para realizar tablas y figuras de la investigación asimismo fue útil el programa Word,

<p>Piura, año 2020?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer las características de las competencias de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020 Identificar las características de las actividades del proceso de la Gestión de Calidad de las Micro y 	<p>Competitividad</p>	<p>Se tuvo una muestra que estuvo constituida por propietarios y clientes de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020</p>	<p>deliberadamente a la variable. - Transversal: Porque se realizó en un espacio de tiempo determinando. - Descriptivo: Porque se describió las principales características de la variable</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Mendeley, Turnitin y el programa PDF.</p>
-------------------------	--	-----------------------	---	--	---	--

	<p>Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020</p> <p>Conocer las características del poder de la negociación del cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020.</p> <p>Describir las características de las condiciones de la</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020					
--	--	--	--	--	--	--

4.7 Principios Éticos

Protección a las personas

Se está realizando la aplicación de un principio ético muy importante, como lo es el principio de protección a la persona, ya que toda la información captada de cada una de las personas que participaron, mediante acuerdo y respetando a cada uno por igual su privacidad, además cabe mencionar que por decisión propia no brindaron su correo electrónico ni números de celular, lo cual es respetado, los participantes solo brindaron sus nombres completos. Se les dio como forma de seguridad personal, que sus datos personales solo se llegaran a utilizar para el trabajo de investigación que se viene realizando, como punto importante, se excluyó a las personas menores de 18 años de edad ya que no cuentan con la mayoría de edad.

Beneficencia y no maleficencia

Se les brindo información a los propietarios de las microempresas que los datos recibidos no causara ningún efecto negativo dentro de las labores o estructura de su negocio, mucho menos llegaría a tener causas negativas en sus utilidades que logra obtener en el día a día, aquellos propietarios por decisión propia optaron brindar la información que se tiene dentro del cuestionario en el anonimato. Cabe recalcar que al llevar a cabo la encuesta se tuvo una tolerancia prudente de tiempo, para así de esta forma no presionar al propietario y menos afectar en sus actividades, no generando así malestar en los participantes, también al terminar la encuesta se le agradeció y se les explico lo importante que ha sido su participación.

Justicia

Lo primordial a la hora de realizar la recolección de la información, se brindó un trato amigable a cada uno de los propietarios de las micro y pequeñas empresas, detallando el motivo y lo importante que es la participación de cada uno de ellos, se les brindo un

documento para contar con su consentimiento informado, además se les remitió el cuestionario que contaba con las mismas preguntas para cada participante, también se les llegó a comunicar que si querían saber acerca de los resultados que se obtuvieron se les haría llegar una copia a cada uno de ellos, informando de los datos obtenidos.

Libre participación y derecho a estar informado

Al momento de realizar el cuestionario a los participantes se les informo el porqué de la investigación que se está realizando, y también solicitar su participación, leer el encabezado. Al finalizar se les realizo un despeje de las dudas con las que contaba los propietarios de las micro y pequeñas empresas acerca de los datos brindados, siendo así que se les dio una mayor confianza y seguridad en su participación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Lo primordial a la hora de realizar la recolección de datos, es la aportación al medio ambiente, conservando la naturaleza, por lo tanto, la aplicación del cuestionario se llevó a cabo de manera online remitiéndoles un link en el que estaba el cuestionario estructurado con las diversas interrogantes acerca de la investigación.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características de las competencias de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas

Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020

Competencia de la gestión de calidad	n	%
Estudios necesarios para el puesto		
Si	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Conocimientos mínimos		
Si	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Perfil adecuado para el puesto		
Si	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Se atiende con amabilidad		
Si	31	86.11
No	5	13.89
Total	36	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba; año 202

Tabla 2.

Características de las actividades del proceso de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

Actividades del proceso de la Gestión de Calidad	n	%
Planea los procesos para lograr sus objetivos		
Si	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Coordinan para trabajar de manera organizada		
Si	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Se organiza para cumplir con los objetivos establecidos		
Si	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Busca mecanismos para lograr la mejora continua		
Si	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba; año 2020

Tabla 3.

Características del poder de la negociación del cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

Características del poder de la negociación del cliente	n	%
Brindan la información necesaria		
Si	24	66.67
No	12	33.33
Total	36	100.00
Le ofrecen productos sustitutos		
Si	26	72.22
No	10	27.78
Total	36	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba; año 2020

Tabla 4.

Características de las condiciones de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

Características de las condiciones de la	n	%
Calidad		
Ha tenido usted algún problema con el servicio		
Si	6	16.67
No	30	83.33
Total	36	100.00
Considera que la atención es de calidad		
Si	28	77.78
No	8	22.22
Total	36	100.00
Cuenta con mejores ofertas que la competencia		
Si	24	66.70
No	12	33.30
Total	36	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba; año 2020

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de las competencias de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

Estudios necesarios para el puesto: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican los trabajadores cuentan con los estudios necesarios para el puesto que ocupan (tabla1); este resultado coincide con la investigación de Ruiz (2020) quien indica que el 100% de los colaboradores, demuestran tener conocimientos, contrasta con lo encontrado por Chipillo (2019) quién estableció que el 55.3% tienen grado de instrucción superior; de igual manera contrasta con la investigación de Soria (2018) quien indica que el 47 % son del nivel de estudios universitario completos. Actualmente es importante que se cuenten con estudios necesarios para ocupar un puesto de trabajo ya que al no tenerlos es baja la probabilidad de poder ocupar un puesto de trabajo.

Conocimientos mínimos: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que los trabajadores cuentan con requisitos sobre conocimientos mínimos (tabla1) este resultado coincide con la investigación de Ruiz (2020) indica que el 100% de los colaboradores, demuestran tener conocimientos, contrasta con lo encontrado por Chipillo (2019) quién estableció que el 55.3% tienen grado de instrucción superior; coincide con la indagación de Ruiz (2020) quien indica que el 100% de los colaboradores, demuestran tener conocimientos. En la actualidad es importante contar con conocimientos mínimos debido a que así se puede socializar información acerca de los temas a tratar con la sociedad y así evitar que se cometan errores.

Perfil adecuado para el puesto: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que los trabajadores cuentan con un perfil para el puesto (tabla1), este resultado contrasta con la indagación de Chipillo (2019) quién afirma que el 55.3% tienen grado de instrucción superior, generando esta mínima diferencia una desventaja para los trabajadores tengan un adecuado perfil para el puesto que desean cubrir. Es necesario que se cuente con un buen perfil para poder ocupar un puesto de trabajo ya que esto contribuye a una selección de personal más eficaz.

Se atiende con amabilidad: El 86.10% de los clientes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que los colaboradores son amables cuando les brindan el servicio que requieren (tabla1), estos resultados coinciden con la investigación de Ruiz (2020) en la que el 100% de los clientes considera que las boticas brindan confianza cuando realizan sus compras. Para brindar una buena atención al cliente es necesario ser amables, evitar de ser desesperados y más que todo tratarlos con respeto ya que eso a los clientes los hace sentir que son escuchados y así se logra poder captarlo y hasta fidelizarlo.

Tabla 2. Características de las actividades del proceso de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

Planea los procesos para lograr sus objetivos: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que planea minuciosamente cada uno de los procesos a seguir para lograr los logros que desea obtener (tabla 2), resultados que coinciden con la investigación de Chipillo (2019) en la que indica que el 100% califican en nivel alto en cuanto a la planificación de la calidad. Es importante planificar los diversos procedimientos que se van a llevar a cabo para así poder readaptar lo planificado de acuerdo a las situaciones que se presenten en el proceso de lograr los objetivos establecidos.

Coordinan para trabajar de manera organizada: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que coordinan para trabajar de manera organizada y evitar errores al momento de brindar el servicio (tabla 2), resultados que coinciden con la indagación de Rado (2020) en la que indican el 100% de los trabajadores que la actividad por equipo es indispensable ya que así pueden lograr los objetivos o metas trazadas. Trabajar de manera organizada y en equipo ayuda a cumplir los objetivos con mayor facilidad, eficiencia debido a que incrementa la motivación y beneficia las habilidades que cada uno posee.

Se organiza para cumplir con los objetivos establecidos: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que se organizan para lograr los objetivos establecidos (tabla 2), resultados que contrastan con la investigación de Rado (2020) debido a que manifiesta que el 70% de los trabajadores indican que existe una buena comunicación

interna en las MYPE, siendo la mínima diferencia una desventaja ya que la comunicación es el pilar fundamental para poder trabajar en equipo de manera organizada y así evitar cometer errores que pueden perjudicar a la organización, además que realizar un trabajo organizado nos lleva a garantizar el éxito en nuestra idea de emprendimiento, desarrollando y potenciando nuestras habilidades.

Busca mecanismos para lograr la mejora continua: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que busca los mecanismos necesarios para lograr la mejora continua dentro de la MYPE (tabla 2), resultados que coinciden con el estudio de Chipillo (2019) que manifiesta que 100% califican en nivel alto en cuanto a la planificación de la calidad, además que el 100% trabaja en función de la mejora continua. Es importante que constantemente se busque los diversos mecanismos necesarios para poder lograr la mejora continua ya que gracias a ello se puede mejorar el servicio que se va a brindar para poder expulsar las labores que no agregan valor.

Tabla 3. Características del poder de la negociación del cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

Brindan la información necesaria: El 66.70% de los clientes indica que los trabajadores brindan la información necesaria al momento de ofrecer el producto (tabla 3), resultados que contradicen con la investigación de Ruiz (2020) porque 100% de los clientes considera que las boticas se preocupan por satisfacer sus necesidades, al preocuparle a las organizaciones cumplir con la necesidades que poseen sus clientes van a buscar que sus colaboradores brinden la información pertinente para poder mantener al cliente satisfecho con el servicio brindado.

Le ofrecen productos sustitutos: El 72,20% de los clientes indica que si se le brinda a cambio productos que puedan sustituir al producto solicitado (tabla 3), resultados que contrasta con la indagación de Martínez, González & Urbina (2016) debido a que el 100 % del personal de farmacia indica que tiene un control adecuado de la medicación y los insumos que se encuentran en el servicio de farmacia. Contar con la estrategia de ofrecer productos sustitutos es muy importante ya reemplazan a los productos que son solicitados por los consumidores y no se encuentran al alcance.

Tabla 4. Características de las condiciones de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

Ha tenido usted algún problema con el servicio: El 83,30% de los clientes indica que no ha tenido problemas con el servicio recibido en la farmacia (tabla 4), resultados que contrastan con la indagación de Ruiz (2020) debido a que competitividad el 100% considera que si recomiendan las boticas y que la calidad de los productos y servicios que ofrecen las boticas influyen en su preferencia para comprar en ellas. Es importante mantener una buena relación con el cliente debido a que son la clave fundamental en cualquier emprendimiento y con ello traerá extraordinarias ganancias.

Considera que la atención es de calidad: El 77,80% de los clientes manifiesta que la atención brindada es de calidad (tabla 4), coincidiendo con una mínima parte con la investigación de Ruiz (2020) en la que indica que el 100% considera que si recomiendan las boticas y que la calidad de los productos y servicios que ofrecen las boticas influyen en su preferencia para comprar en ellas.

Cuenta con mejores ofertas que la competencia: El 66,70% de los clientes manifiesta se cuenta con mejores ofertas de las que tiene la competencia (tabla 4), estos resultados coinciden una mínima diferencia con la investigación de Andrade & Loor (2020) que indican que el 56% que es importante contar con estrategias como días de descuento. Es importante tener en cuenta las ofertas para así atraer y ganar la atención del cliente.

VI. CONCLUSIONES

Conocer las características de las competencias de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020, se puede concluir que la totalidad de los propietarios indican que los colaboradores cuentan con los estudios necesarios para poder cubrir el puesto, cumple con los requisitos acerca de conocimientos mínimos, cumplen con tener un buen perfil para poder cubrir el puesto. La mayoría de los trabajadores son amables con los clientes al momento de brindar el servicio. Mediante los resultados se confirma que los propietarios tienen en cuenta que sus colaboradores cumplan con las competencias de la gestión de calidad para poder ayudar a resolver las habilidades de sus trabajadores. Por lo tanto, es necesario que los propietarios tengan en cuenta cuando se va a realizar una selección de personal que consideren a las personas que cumplan con las competencias de la gestión de calidad.

Identificar las características de las actividades del proceso de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020, se puede concluir que la totalidad de los representantes tiene en cuenta la planificación minuciosa de cada uno de los procesos a seguir para así poder lograr cumplir los objetivos propuestos, tiene en cuenta la coordinación para trabajar de manera organizada para poder evitar errar al momento en el que se brinda el servicio, se organiza con sus colaboradores para poder lograr sus objetivos establecidos, busca los mecanismos que van a lograr que se realice la mejora continua dentro de las MYPE. En consecuencia, a través de los resultados se estima que los representantes buscan que su MYPE mejore su desempeño para poder así conseguir que su emprendimiento logre el éxito, es por eso que tienen en cuenta el proceso

de gestión de calidad y se refleja por los resultados obtenidos. Por ende, es fundamental que se considere las actividades del proceso de gestión de calidad en las MYPE ya que ayudan a tomar una buena decisión y está encaminado a lograr las metas propuestas.

Conocer las características del poder de la negociación del cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020, se concluye que la mayoría de los clientes consideran que los trabajadores brindan la información que es pertinente cuando se va a ofrecer el producto determinado, se tienen en cuenta los productos sustitutos debido a que los trabajadores se los ofrecen. A través de los resultados obtenidos se estima que los clientes están de acuerdo de cómo se da el poder de negociación al cliente. Siendo esto muy importante para las MYPE porque se va a atraer la atención de los clientes conllevando a que se cumplan los objetivos productivos.

Describir las características de las condiciones de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020, se concluye que la mayoría de los consumidores considera que es no se ha presentado inconvenientes con el servicio que se ha recibido en esta farmacia, la atención brindada es de calidad, se cuenta con mejores ofertas que la competencia. Mediante los resultados obtenidos se establece que es importante que se tenga en cuenta las condiciones de calidad ya que esto facilita a las organizaciones a impulsar y optimizar sus procedimientos para lograr la mejora continua. Por lo tanto, la buena calidad forma bienes y servicios optimizados logrando disminuir costes y accediendo elevar la rentabilidad económica de las organizaciones.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Contar con colaboradores que se encuentren debidamente formados académicamente para que puedan ocupar el puesto de trabajo, además puedan brindar un excelente servicio al consumidor, también es necesario que al momento de realizar la selección de personal se debe considerar que los postulantes cuenten el tiempo mínimo de experiencia de haber brindado un servicio, asimismo se debe tener presente que los trabajadores tengan habilidades como la amabilidad para que así el cliente tenga una buena experiencia y así pueda recomendar a la MYPE y obtenga más clientes.

Realizar una buena estrategia de planeación de todos los procesos a seguir correctamente para que así de manera colaborativa puedan lograr los objetivos establecidos dentro de la organización, además es necesario trabajar los propietarios y colaboradores de una manera organizada y activa para evitar cualquier inconveniente con los clientes al momento de brindar el servicio, también es fundamental que buscar los mecanismos necesarios para así poder lograr la mejora continua dentro de la MYPE, lo cual favorece para poder alcanzar un alto nivel de calidad, incremento de productividad y excelencia.

Brindar a los consumidores la información necesaria acerca de los productos a adquirir, debido a que muchos carecen de información sobre productos a consumir ocasionando daños a los clientes, además se puede conseguir que la farmacia se posicione como un referente preocupado por la salud y el bienestar del consumidor, también es necesario de contar con productos sustitutos que puedan reemplazar a los productos que no se encuentran disponibles al momento de brindar el servicio al consumidor.

Mantener una buena relación, fluida comunicación con los consumidores al momento de brindar el servicio, generando así una que tengan una buena expectativa de la prestación del servicio, además es necesario brindar una serie de ofertas que intenten minimizar los costos y se adecuen a la economía de los clientes logrando incrementar las ventas, captar nuevos clientes, fidelizar a los clientes existentes y también aumentar la imagen de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, N., & Loor, H. (2020). *Ventaja competitiva de las farmacias como estrategia de posicionamiento en el mercado de Portoviejo*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7435325>
- Arango, D. (2016). *Los tiempos modernos de la productividad*.
- Arboleda, H. (2019). *Competitividad: Concepto y Evolución Histórica*. Revista de Economía & Administración E-ISSN 2463-1.
<https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/21>
- Cámara de Comercio de Lima. (2018). Urge aumentar la competitividad de mypes. *La cámara*. https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r857_3/eventos 2.pdf
- Carpio, K. (2016). *“Gestión de calidad en la atención de farmacia. Propuesta de un manual para usuarios externos del hospital Teófilo Dávila*. Universidad de Guayaquil.
- Castillo, Levin. (2017). *Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana – Piura. Año 2016* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1057>
- Castillo, Liz. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la innovación en las Mype-rubro boticas del AA. HH Claveles – Veintiséis de Octubre, año 2017*. [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10543>
- Chipillo, B. (2019). *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de

- Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14692>
- COMEX PERU. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019 Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas en el Perú, y los determinantes de su capacidad formal.* <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Contreras, M. (2018). *Gestión de la Calidad con enfoque al cliente y la Competitividad en las Microempresas Farmacéuticas, caso: Galería Capón Center - Cercado de Lima 2013.* Universidad Norbert Wiener.
- Delgado, K. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro farmacia, distrito de Nuevo Chimbote, 2017* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14474>
- Gardenia, L. (2020). *ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LA CONCORDIA Y SU IMPACTO ECONÓMICO.* <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11854/1/PIUSDADM057-2020.pdf>
- Garza, M. (2020). *Desarrollo de una cultura de la calidad 4ta. Ed.*
- Gonzales, F. (2019). *Propuesta de estrategias de competitividad para las boticas y farmacias independientes en el distrito de los Olivos* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11201>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.*
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa*

- y mixta. (McGrawHill).
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2016). *Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri*.
- Ibarra, M., González, L., & Demuner, M. (2017). *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*.
[https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06 %0A](https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06%0A)
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*.
- León, B. (2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*.
<https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Martínez, R., González, R., & Urbina, A. (2016). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015 [UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES “UNIANDÉS”]*.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3638/1/TUAMSS011-2016.pdf>
- Olalde, T. (2018). *Administración del diseño*.
- Organización Internacional para la Estandarización. (2015). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001)*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Pereira, C. (2019). *Actualidad de la Gestión Empresarial en las Pymes*.
<https://doi.org/10.18601/16577175.n24.03>
- Rado, B. (2020). *Caracterización de gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro boticas centrales de Chulucanas-Piura, año 2017 [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16494>
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española*.

<https://dle.rae.es/boticario>

Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española*.

<https://dle.rae.es/farmacia>

Ruiz, C. (2020). *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro Boticas del centro del distrito de las Lomas – Tambogrande, año 2019* [Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15445>

Soria, R. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio - rubro farmacias y boticas en la ciudad de Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo, 2017* [Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4258>

Valle, E. (2020). *La gestión de calidad y la rentabilidad de las mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019* [Universidad Católica los Ángeles de

Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19098>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X											
5	Mejora del marco teórico					X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X								
8	Ejecución de la metodología								X							
9	Resultados de la investigación								X							
10	Conclusiones y recomendaciones								X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X			
12	Reacción del informe final													X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X
15	Redacción de artículo científico															X

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% ò número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones			
Fotocopias			
Empastado			
Papel bond A-4 (500 hojas)			
Lapiceros			
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100
Sub total			
Gastos de viaje			
Pasaje para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			100
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ò número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base 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
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			752.00

Anexo 3. Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas

N°	Razón social	Dirección
1	Farmacia Huancabamba	Pasaje mercado S/N
2	Farmacia San José	Calle 2 de mayo

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador (a) principal del proyecto: Yanac Peña Carol Vanessa

Estimado participante

El presente estudio tiene como propósito la recolección de información acerca de "**Gestión de calidad y competitividad en las MYPES Rubro Farmacias del Distrito de Huancabamba, Año 2020**".

La presente investigación informará sobre la puesta en práctica de Gestión de calidad y competitividad en las MYPES Rubro Farmacias del Distrito de Huancabamba. Así mismo la información que se recopile de este cuestionario será presentada en un informe de investigación para optar el grado académico de licenciada en ciencias administrativas, otorgado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

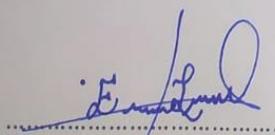
Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio puedes comunicarte con el investigador principal: Carol Vanessa Yanac Peña al celular: 950000869 0 al correo vanesa.ya.pe@gmail.com, dirección Calle Unión #431- Huancabamba.

Si tienes dudas sobre tus derechos como participante de un estudio de Investigación puedes llamar a la Mg Zoila Rosa Limay Herrera presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel. (+51043) 327 933, E mail: zlimayh@uladech.edu

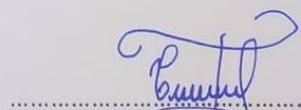
Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador (a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio.



.....

Firma del participante



.....

Carol Vanessa Yanac Peña
encuestador (a)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador (a) principal del proyecto: Yanac Peña Carol Vanessa

Estimado participante

El presente estudio tiene como propósito la recolección de información acerca de **“Gestión de calidad y competitividad en las MYPES Rubro Farmacias del Distrito de Huancabamba, Año 2020”**.

La presente investigación informará sobre la puesta en práctica de Gestión de calidad y competitividad en las MYPES Rubro Farmacias del Distrito de Huancabamba. Así mismo la información que se recopile de este cuestionario será presentada en un informe de investigación **para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas**, otorgado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio puedes comunicarte con el investigador principal: Carol Vanessa Yanac Peña al celular: 950000869 o al correo vanesa.ya.pe@gmail.com, dirección Calle Unión #431- Huancabamba.

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de Investigación puedes llamar a la Mg Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327 933, E mail: zlimayh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador (a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio.

.....
Firma del participante

.....
Carol Vanessa Yanac Peña
encuestador (a)

ANEXO 5. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Carol Vanessa Yanac Peña, identificado (a) con DNI 76315299 y código de estudiante 0811181447 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020

Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Huancabamba, 27/10/2021



Carol Vanéssa Yanac Peña
DNI 76315299

Anexo 6: Cuestionario

Cuestionario aplicado a propietarios



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020 por ello acudo a usted con el fin de que responda y unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Los trabajadores cuentan con los estudios necesarios para el puesto que ocupan?
Sí() No ()
2. ¿Los trabajadores cuentan con requisitos sobre conocimientos mínimos?
Sí() No ()
3. ¿Los trabajadores cuentan con un perfil para el puesto?
Sí() No ()
4. ¿Planea minuciosamente cada uno de los procesos a seguir para lograr los logros que desea obtener?
Sí() No ()
5. ¿Coordinan para trabajar de manera organizada y evitar errores al momento de brindar el servicio?
Sí() No ()
6. ¿Se organizan para lograr los objetivos establecidos?
Sí() No ()
7. ¿Busca los mecanismos necesarios para lograr la mejora continua dentro de la MYPE?
Sí() No ()

Link: <https://forms.gle/SmtRAwgqriZ8uw4F9>

Cuestionario aplicado a clientes



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba-Piura; año 2020, por ello acudo a usted con el fin de que responda y unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Los trabajadores brindan amabilidad al momento de brindar el servicio?
Si() No ()
2. ¿Los trabajadores brindan la información necesaria al momento de ofrecer el producto?
Si() No ()
3. ¿Le ofrecen productos sustitutos?
Si() No ()
4. ¿Ha tenido usted algún problema con el servicio recibido en esta farmacia?
Si() No ()
5. ¿Considera que la atención es de calidad?
Si() No ()
6. ¿Cuenta con mejores ofertas que la competencia?
Si() No ()

Link: <https://forms.gle/ri1UHbK1McENN2KP9>

Anexo 7. Validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **Flor de Guadalupe Barrón Bravo** identificado con DNI **16014918** MAGISTER en **Administración de Empresas** por medio de este presente hago constatar que he revisado con fines de validación el o (los) instrumentos de recolección de datos **Entrevista semi estructurada** elaborado por: **Yanac Peña Carol Vanessa** a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO FARMACIA, DISTRITO DE HUANCABAMBA- PIURA, AÑO 2020**, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 02 de noviembre 2020.

A circular stamp on the left contains the text 'Flor de Guadalupe Barrón Bravo' around the perimeter and 'MPE' in the center. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Firma y sello

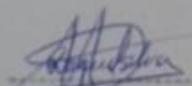
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Raquel Silva Juárez identificado con DNI 02846914 MAGISTER en Gerencia Empresarial por medio de este presente hago constatar que he revisado con fines de validación el o (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario elaborado por: Yanac Peña Carol Vanessa a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO FARMACIA, DISTRITO DE HUANCABAMBA- PIURA, AÑO 2020 , que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 29 de octubre del 2020.



Raquel Silva Juárez
LIC. EN GERENCIA ADMINISTRATIVA
CUIA-D-01689

Firma y sello

Anexo 7. Figuras

Características de las competencias de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas

Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020

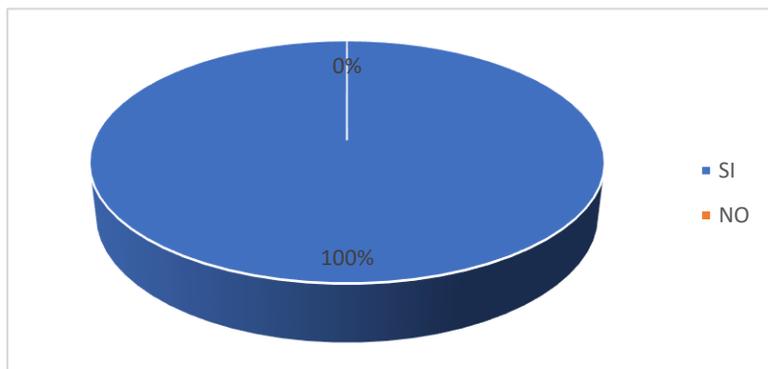


Figura 1. Estudios necesarios para el puesto

Fuente: Tabla 1

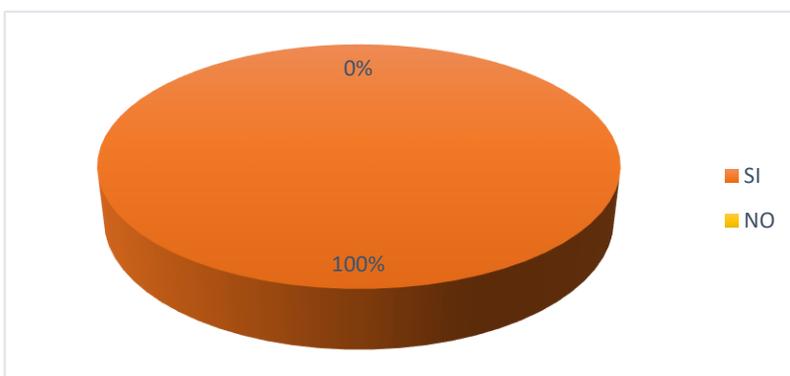


Figura 2. Conocimientos mínimos

Fuente: Tabla 1

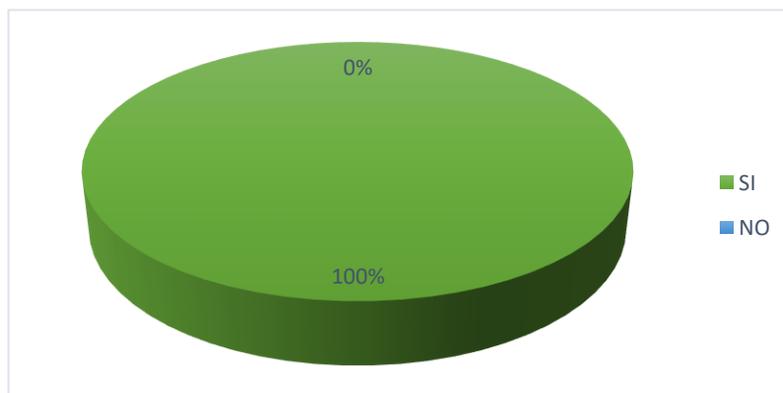


Figura 3. Perfil adecuado para el puesto

Fuente: Tabla 1

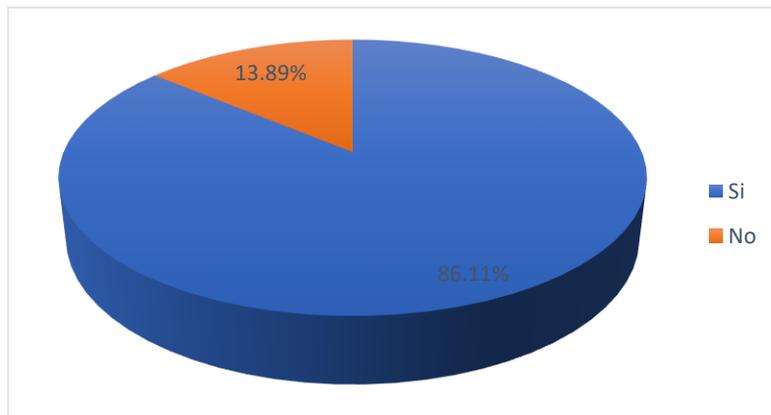


Figura 4. Se atiende con amabilidad

Fuente: Tabla 1

Características de las actividades del proceso de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

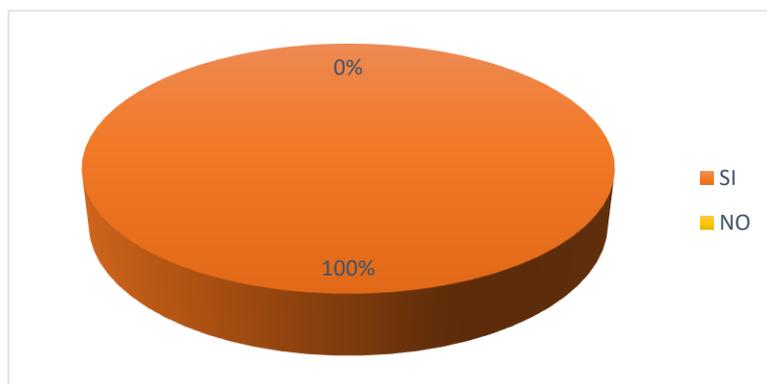


Figura 5. Planea los procesos para lograr sus objetivos

Fuente: Tabla 2

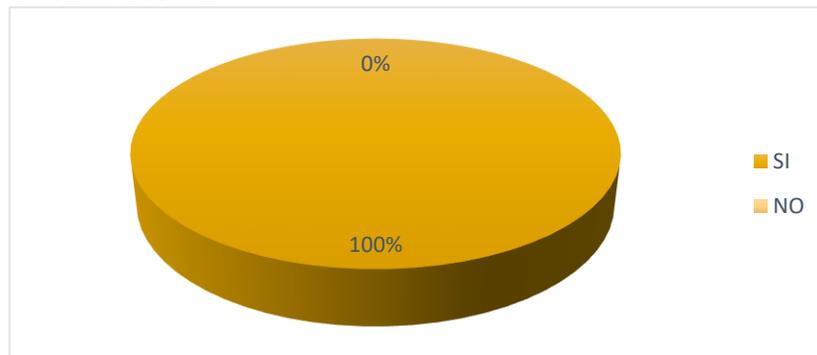


Figura 6. Coordinan para trabajar de manera organizada

Fuente: Tabla 2

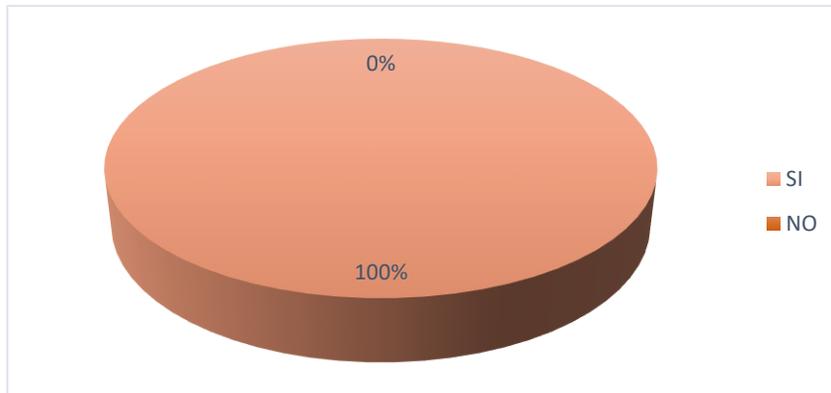


Figura 7. Se organiza para cumplir con los objetivos establecidos
Fuente: Tabla 2

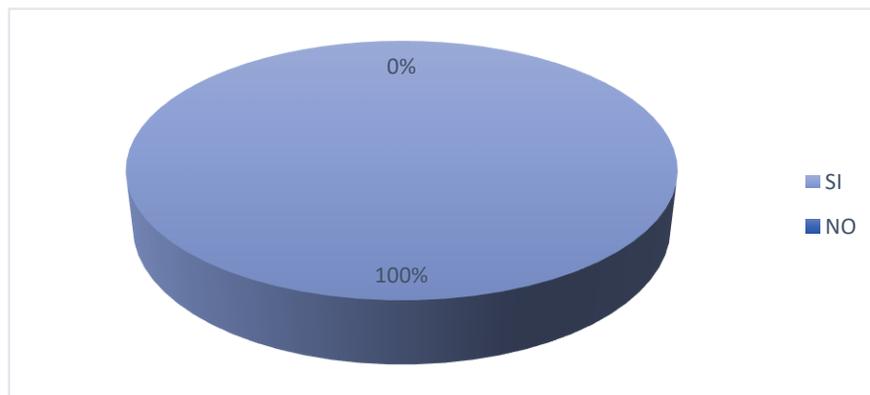


Figura 8. Busca mecanismos para lograr la mejora continua
Fuente: Tabla 2

Características del poder de la negociación del cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

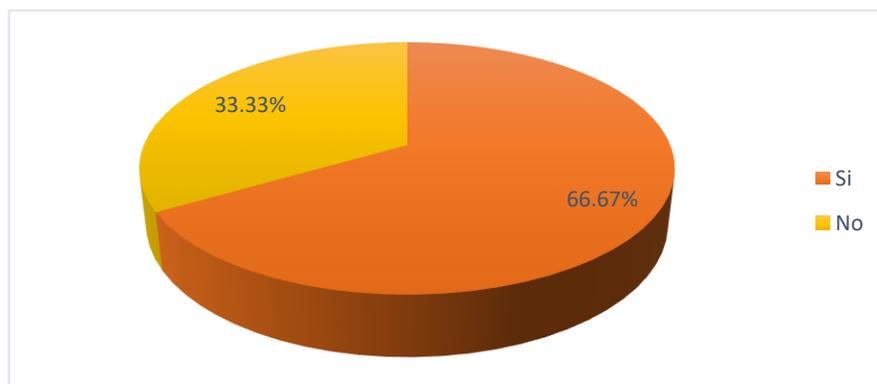


Figura 9. Brindan la información necesaria
Fuente: Tabla 3

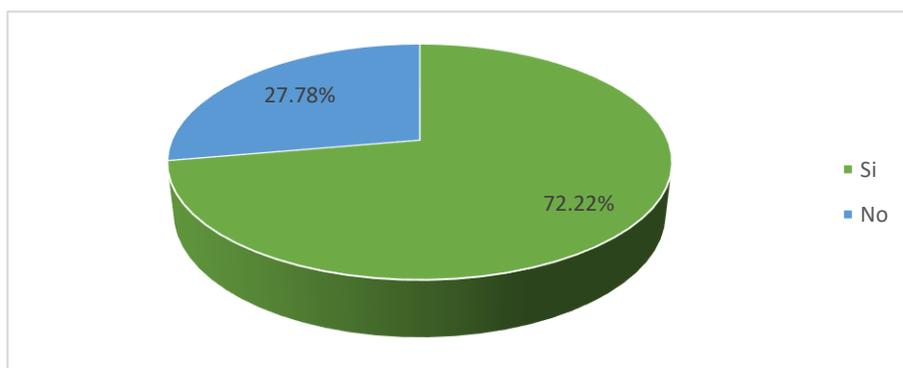


Figura 10. Le ofrecen productos sustitutos
Fuente: Tabla 3

Características de las condiciones de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacia en el Distrito Huancabamba- Piura; año 2020.

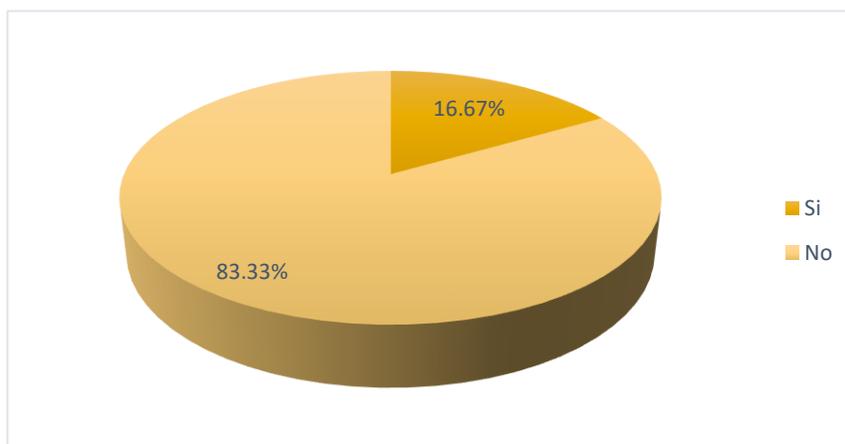


Figura 11. Ha tenido usted algún problema con el servicio
Fuente: Tabla 4

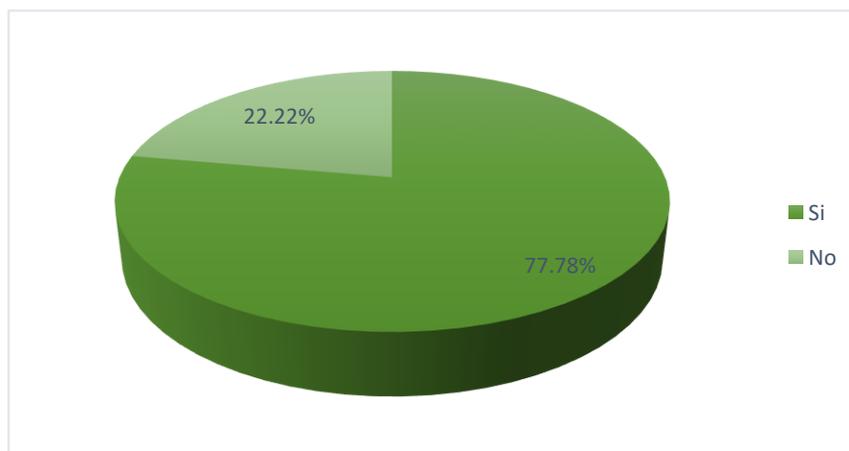


Figura 12. Considera que la atención es de calidad
Fuente: Tabla 4

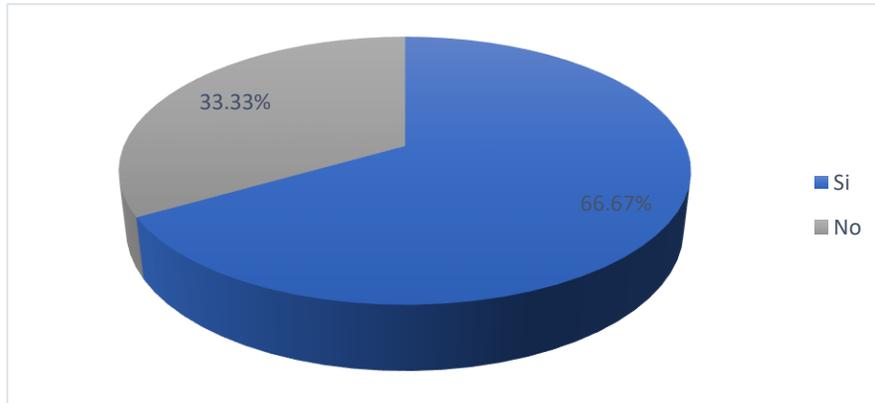


Figura 13. Cuenta con mejores ofertas que la competencia
Fuente: Tabla 4

Anexo 8. Turnitin

TINV IV-C-YANACP-EMPASTADO -2021-02

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%