



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA  
CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA  
(MYPE) DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO BOTICAS  
DE LA AV. PERÚ, JULIACA 2022.**

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

**AUTOR**

**TICONA SALAS, WILLIAMS OMAR**

**ORCID: 0000-0001-5074-9069**

**ASESORA:**

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA**

**ORCID: 0000-0002-5034-7024**

**CAÑETE – PERU**

**2022**

**Equipo de Trabajo**

**AUTOR**

Ticona Salas, Williams Omar

ORCID: 0000-0001-5074-9069

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Cañete, Perú

**ASESOR**

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e

Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Cañete, Perú

**JURADO**

Rosillo de Purizaca, Marial del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, Jose German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Firma del Jurado y Asesor**

---

Rosillo de Purizaca, Marial del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

---

Salinas Gamboa, Jose German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

---

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

---

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

## **Resumen**

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general elaborar, la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro Boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022. la metodología aplicada fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población es finita. Una muestra de 18 representantes de las MYPE. Se usó un cuestionario de 20 preguntas, los resultados mostraron que el, 44% siempre planifica las operaciones, el 44% a veces existe distribución de la carga de trabajo el 33% casi siempre tiene su estructura organizacional, el 33% a veces posee documentos de gestión, el 33% casi siempre se comunica a los trabajadores la existencia documentos de gestión, el 33% casi siempre posee habilidades directivas, el 39% a veces y siempre realiza el seguimiento para cumplir con lo planificado, el 44% casi siempre utiliza técnicas para tomar decisiones, el 39% casi siempre realiza control oportuno para evitar errores, el 50% a veces realiza auditorías preventivas, El 39% a veces administra la empresa bajo la mejora continua, el 56% a veces realiza encuestas de satisfacción al cliente, 39% a veces toma decisiones basada en evidencias, el 45% casi siempre hace uso de herramientas de calidad, el 44% siempre motiva el desempeño para generar ideas y aportes, el 44% opina casi siempre conocer la Misión y Visión, 44% casi siempre se guía de un plan de negocio. en conclusión, por el porcentaje mostrado en los distintos ítems se hace necesario implementar un plan de mejora para la mejor gestión de calidad.

**Palabras Claves:** propuesta de mejora, proceso administrativo y gestión de calidad

## **Abstract**

The following research work had as general objective Elaborate, the proposal to improve administrative processes for quality management in the MYPES of the commerce sector, Boticas area of Av. Peru, Juliaca 2022. The applied methodology was quantitative, descriptive level, cross-sectional non-experimental design. The population is finite. The sample of 18 representatives of the MYPE. A 20-question questionnaire was used, the results showed that 44% always plan operations, 44% sometimes have workload distribution, 33% almost always have their organizational structure, 33% sometimes have documents of management, 33% almost always communicate the existence of management documents to workers, 33% almost always have management skills, 39% sometimes and always follow up to comply with what was planned, 44% almost always use techniques to make decisions, 39% almost always carry out timely control to avoid errors, 50% sometimes carry out preventive audits, 39% sometimes manage the company under continuous improvement, 56% sometimes carry out customer satisfaction surveys , 39% sometimes make decisions based on evidence, 45% almost always use quality tools, 44% always motivate performance to generate ideas and contributions, 44% think they almost always know the Mission n and Vision, 44% are almost always guided by a business plan. In conclusion, due to the percentage shown in the different items, it is necessary to implement an improvement plan for better quality management.

**Keywords:** improvement proposal, administrative process and quality management

## Contenido (índice)

Equipo de Trabajo.....	i
Firma del Jurado y Asesor .....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Contenido (índice) .....	v
Índice de tablas y cuadros. ....	vii
Índice de figuras.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN LITERARIA .....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. El Proceso Administrativo.....	17
2.2.2. Gestión de la calidad .....	41
2.2.3. La Micro y Pequeña Empresa. ....	47
Marco conceptual.....	49
III. HIPÓTESIS .....	51
IV. METODOLOGÍA. ....	52
4.1. Diseño de la investigación.....	52
Tipo de investigación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Nivel de la investigación de las tesis. ....	52
4.2. Universo y muestra.....	53
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	54
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	55
4.5. Plan de análisis.....	55
4.6. Matriz de consistencia .....	57
4.7. Principios éticos .....	58
V. RESULTADOS .....	61
VI. CONCLUSIONES.....	95
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	98
Cronograma de actividades.....	99

Presupuesto.....	100
CUESTIONARIO.....	101
Consentimiento informado .....	103

## Índice de tablas

Tabla 1 se presenta la edad del gerente o representante legal.....	61
Tabla 2 se presenta el género de la persona encuestada .....	62
Tabla 3 se presenta el grado de instrucción .....	63
Tabla 4 se presenta el cargo que desempeña .....	64
Tabla 5 se presenta el tiempo que desempeña en el cargo.....	65
Tabla 6 se presenta la Cantidad de trabajadores que laboran en la botica.....	66
Tabla 7 se presenta el tipo de constitución del negocio.....	68
Tabla 8 se presenta el régimen tributario al cual pertenece .....	69
Tabla 9. Planifica las operaciones de la empresa.....	70
Tabla 10. Planifica a corto, mediano o a largo plazo.....	71
Tabla 11. Existe distribución de la carga de trabajo en la institución.....	72
Tabla 12. Tiene su estructura organizacional (organigrama).....	73
Tabla 13. posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros.....	74
Tabla 14. Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión .....	75
Tabla 15. Posee habilidades directivas .....	76
Tabla 16. Realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado .....	77
Tabla 17. Utiliza técnicas para la toma de decisiones .....	78
Tabla 18. Realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones .....	79
Tabla 19. Realiza auditorías preventivas .....	80
Tabla 20. Administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua.....	81
Tabla 21. Realiza encuestas de satisfacción al cliente .....	82
Tabla 22. Toma decisiones basada en evidencias.....	83
Tabla 23. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos.....	84
Tabla 24. Hace uso de herramientas de calidad.....	85
Tabla 25. Utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño.....	86
Tabla 26. Motiva el desempeño para generar ideas y aportes .....	87
Tabla 27. Conoce la misión y visión.....	88
Tabla 28. Se guían por un plan de negocio.....	89

## Índice de figuras.

Figura 1 se presenta la edad del gerente o representante legal. ....	61
Figura 2 se presenta el género de la persona encuestada .....	62
Figura 3 se presenta el grado de instrucción .....	63
Figura 4 se presenta el cargo que desempeña .....	64
Figura 5 se presenta el tiempo que desempeña en el cargo. ....	65
Figura 6 se presenta la Cantidad de trabajadores que laboran en la botica.....	66
Figura 7 se presenta el tipo de constitución del negocio .....	68
Figura 8 se presenta el régimen tributario al cual pertenece.....	69
Figura 9. Planifica las operaciones de la empresa .....	70
Figura 10. Planifica a corto, mediano o a largo plazo .....	71
Figura 11. Existe distribución de la carga de trabajo en la institución .....	72
Figura 12. Tiene su estructura organizacional (organigrama) .....	73
Figura 13. posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros .....	74
Figura 14. Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión .....	75
Figura 15. Posee habilidades directivas .....	76
Figura 16. Realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado.....	77
Figura 17. Utiliza técnicas para la toma de decisiones .....	78
Figura 18. Realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones.....	79
Figura 19. Realiza auditorías preventivas .....	80
Figura 20. Administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua.....	81
Figura 21. Realiza encuestas de satisfacción al cliente.....	82
Figura 22. Toma decisiones basada en evidencias .....	83
Figura 23. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos .....	84
Figura 24. Hace uso de herramientas de calidad .....	85
Figura 25. Utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño .....	86
Figura 26. Motiva el desempeño para generar ideas y aportes .....	87
Figura 27. Conoce la misión y visión .....	88
Figura 28. Se guían por un plan de negocio .....	89

## I. INTRODUCCIÓN

Una botica es un lugar donde se expenden medicamentos y estas actividades son de fácil acceso para los clientes, por lo tanto, una botica debe ser un establecimiento económico con una estructura idónea y gestionada mediante la correcta ejecución del abastecimiento de medicamentos con el fin de mejorar la calidad de vida de la salud para las personas. La ausencia de procesos administrativos y la informalidad en el manejo de gestión genera confusión y puede perjudicar la salud de los clientes.

Estas realidades representan las características de la gestión, es decir no tiene una apropiada administración, menos una planificación adecuada, sin una organización con funciones y responsabilidades específicas, sin dirección o sin liderazgo, complicada por la falta de control. No existe una organización con funciones específicas y responsabilidades, ausencia de dirección o falta de liderazgo que se complica con la falta de control.

La información es el motivo de porqué las empresa y negocios comerciales obtienen importante representación en cantidad dentro del distrito, y por el otro lado los gerentes o administradores requieren conocimientos sobre gestión para administrar correctamente su negocio.

El presente trabajo de investigación proyecta proponer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa (Mypes) del sector comercio–rubro Boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022. motivo que en la actualidad los problemas de muchas empresas en el rubro de boticas se han incrementado ostensiblemente por el problema que padecemos en cuanto a la salud del COVID19, razón por la cual hay la necesidad de indagar el uso de los

procesos administrativos para la mejor gestión de calidad y según los resultados presentar una propuesta de mejor.

Jihuallanca & Salazar (2020). En diciembre de 2019, China anuncia el brote de una nueva enfermedad que producía neumonía severa, cuyo causante sería un nuevo virus al que denominaron SARSCoV-2, y que luego la Organización Mundial de la Salud (OMS) denominaría coronavirus (COVID-19). La nueva enfermedad empezó a diseminarse rápidamente desde el país asiático hacia el resto del mundo; los países desarrollados, debido a su mayor globalización, han sido hasta el momento los más afectados. La introducción a los países en desarrollo ha sido, principalmente, a través de viajeros provenientes de países europeos. Los medicamentos más usados en estos tiempos son la Azitromicina, Paracetamol, Dexametasona, Ácido acetil salicílico más conocido como la aspirina y la Ivermectina; Auto medicarse es un riesgo debido a múltiples factores que puedes traer consecuencias negativas a corto y largo plazo en la vida de una persona. Todos los medicamentos deben ser administrados en dosis y durante una cantidad de días determinados por un especialista en la salud y no por una recomendación pasajera de algún familiar, amigo, etc.

Según el informe sobre condiciones de vida del Instituto Nacional de Estadística e Informática de 2018, si los peruanos tienen problemas de salud, primero deben acudir a una farmacia o farmacéutico. Según un estudio de 2018 publicado en la Revista Panamericana de Salud Pública, el 61 por ciento del gasto en atención médica del país proviene de farmacias y farmacéuticos, centros de diagnóstico y laboratorios. Durante la cuarentena, las cosas empeoraron: muchos usuarios recurrieron a otros métodos de entrega de medicamentos e incluso a las farmacias para

el alivio del COVID-19, en lugar de acudir a los centros médicos por miedo a contraer el COVID-19.

Por el estado de emergencia del coronavirus en la ciudad de Juliaca los precios de muchos medicamentos se han elevado ostensiblemente en comparación a los costos que tenían hasta antes de la declaratoria de emergencia.

Chambi (2019). docente de la carrera académico profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, sostiene que el 85% de boticas que existen son informales, la mayoría de estos establecimientos son dirigidos por empíricos y personas con algunos conocimientos generales.

Koontz (2012). El proceso (etapas, secuencia, procedimiento) administrativo se refiere al conjunto de actividades que la gerencia o dirección de una empresa debe usar para cumplir acertadamente sus funciones. el proceso administrativo se realiza en dos etapas generales: Una etapa es el mecánico que es netamente teórico que incluye a los elementos de planificación y organización y la otra etapa es el ciclo dinámico que es netamente práctico en el cual incluye a los elementos de dirección y control.

Duque (2018). El aplicar los sistemas de gestión de calidad ayudan a sistematizar operaciones y a que sean más eficientes los procesos de una determinada empresa y permite, además, realizar ahorros, detectar con anticipación recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente. Control del desempeño de los procesos y de la organización.

Las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) juegan un rol importante dentro de la economía, tanto en de nuestro país como en el mundo. En el Perú, en el 2020, las Mypes constituyeron el 95% de la estructura empresarial y emplearon a un 26.6% de la PEA, según la encuesta nacional de Hogares.

La declaración del problema de investigación ¿Cuál es la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en la Micro y Pequeña Empresa (MYPES) del sector comercio – rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022? Entonces mostramos el objetivo general planteado, Elaborar, la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio, rubro Boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022.

El estudio realizado se justifica de la siguiente manera: Justificación teórica, por que abarca el propósito y el impacto del trabajo en la parte teórica académica, servirá como apoyo para otros investigadores que tomen como referencia; la información que se incluyó en el presente trabajo tiene sustento teórico. Justificación Práctica, se realizó con el propósito de elaborar y proponer la mejora en los procesos administrativos para una buena gestión de calidad en las MYPES del comercio en el rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022. Así mismo permitirá conocer acerca de los procesos administrativos utilizados en la MYPE para la gestión de la calidad y elaborar propuesta de mejora para que tomen una decisión adecuada de diseñar estrategias orientadas hacia una buena gestión. Justificación metodológica, aportará instrumentos de recolección de datos que han sido sometidos al proceso de validez y confiabilidad, se diseñó y se aplicó un instrumento específico sobre la propuesta de mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad. este documento servirá de guía a otros investigadores y brindará información y sugerencias al problema detectado en las conclusiones.

Se llegó a la conclusión: se elaboró la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022. enfocado en mejorar los

procesos administrativos que son muy importantes en una organización para el logro de los objetivos con mayor eficiencia, se describió los procesos administrativos que se realizan en las Mypes concluyendo que la mayor parte siempre planifica las operaciones de la empresa ya sea a corto, mediano o a largo plazo, a veces realizan la distribución de la carga de trabajo, solo el 33% posee la estructura organizacional, MOF, RIT, no poseen habilidades directivas para llevar a cabo correctamente una buena gestión, se describió las características de la gestión de calidad en las Mypes, concluyendo que pocas veces administran la empresa bajo la filosofía de la mejora continua, a veces realizan encuestas de satisfacción al cliente, en su mayoría a veces toma decisiones basada en evidencias siendo una debilidad, a veces utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño, en la mayoría casi siempre motiva el desempeño para generar ideas y aportes. se determinó elaborar la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022.

## II. REVISIÓN LITERARIA

### 2.1. Antecedentes

Ortiz & Enrique (2021). En su trabajo e investigación denominado: “Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador” sostiene que la industria hotelera en la provincia de Manabí (Ecuador) toma auge a principios de los noventa con la disminución del valor comercial del camarón, destacándose por encima de otras actividades económicas en la provincia. Ahora, la industria hotelera de Manabí tiene la necesidad de un proceso administrativo encaminado hacia escenarios positivos y competitivos; ambientalmente sustentables. Por tanto, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el proceso administrativo y la sostenibilidad empresarial en el sector hotelero de la parroquia Crucita en Manabí-Ecuador. Para ello, se implementó una metodología estructurada en etapas, la cual se aplicó a un grupo de siete hoteles en la parroquia Crucita. Utilizando la investigación documental, el método Delphi y el coeficiente de correlación de Pearson, se logró una lista de indicadores para medir cada variable de estudio; así como el nivel de aplicación en los hoteles estudiados; encontrando que la mayoría de ellos no aplican el proceso administrativo de forma global e integral, no consideran la sostenibilidad como estrategia de la organización, además, los hoteles con mejor rendimiento sostenible son los más competitivos a nivel general; concluyendo en una relación directa.

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

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

Carpio (2018). en su tesis: “Gestión de calidad en la atención de farmacia. Propuesta de un manual para usuarios externos del hospital Teófilo Dávila”. Para optar el grado de magister en gestión pública, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El cual 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.

Rojas & Gordillo (2018). En su trabajo “Plan de mejoramiento para el sistema de gestión de calidad de los servicios farmacéuticos de baja complejidad de la caja de compensación familiar CAFAM en la ciudad de Bogotá” se desarrolló un plan de

mejoramiento para el sistema de gestión de calidad de los servicios farmacéuticos de baja complejidad en la caja de compensación familiar CAFAM, basado en la norma internacional ISO 9001:2008 y la legislación farmacéutica vigente. Está enfocado hacia el mejoramiento de los procesos, la satisfacción de las necesidades de los usuarios, los requerimientos de los entes de control, capacitación de los colaboradores de los establecimientos, mejora de las instalaciones locativas, divulgación de los planes de Gestión Ambiental y socialización de los planes de Seguridad Industrial.

El trabajo se llevó a cabo a través de una planeación estratégica, partiendo de un diagnóstico realizado por medio de una Matriz DOFA, la cual proporciono estrategias e información necesaria para su desarrollo. Como resultado de las estrategias desarrolladas se obtuvieron actividades ejecutadas, en ejecución y planteadas. Las primeras evidencian el progreso de los procesos, las siguientes los avances positivos en temas que requieren más tiempo para su implementación y otras que se recomiendan incorporar. La característica principal en este tipo de planes de mejora es dar respuesta a las inquietudes de los usuarios que hacen uso de los servicios farmacéuticos, previniendo riesgos inherentes al uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos, suministro de medicamentos y la adecuada atención farmacéutica en los Establecimientos.

La importancia de desarrollar este proyecto radica en que brinda alternativas viables a las necesidades de la Gerencia Nacional de Medicamentos, contribuyendo al mejoramiento en la administración de recursos y disminución de costos por fallas en la planificación, garantizando de esta forma un servicio rentable de calidad y seguridad. A partir de este proyecto se pudieron aplicar los conocimientos adquiridos

a lo largo de la carrera en materia de normatividad técnica, procesos del Servicio Farmacéutico, metodología y planeación estratégica.

Alejandro & Caroca, (2018). En su trabajo titulado “Propuesta de mejora de procesos Administrativos en Departamento de Servicio Técnico de Empresa proveedora de líneas de producción y servicio técnico para la industria del embotellado Santiago de Chile 2018” propone una mejora que se enfoca en 5 actividades del proceso administrativo del departamento de servicio técnico de una empresa dedicada a la venta de maquinaria y líneas de producción de la industria alimentaria (alimentos líquidos) y bebestibles, con orientación a la prestación de servicio técnico. Realizando un diagnóstico de la situación actual de la compañía, se observa que la empresa tiene 3 años como filial independiente (con anterioridad dependía de la filial ubicada en Argentina). Dada su reciente independencia no posee control sobre los procedimientos, siendo un punto crítico a la hora de la toma de decisiones provocando retraso en la facturación, inconformidades por parte de los clientes e inexistencia de reportes de avance tanto de recepción de requerimientos de clientes, ofertas emitidas, recepción de órdenes de compra, recepción de informes de visita y planillas por parte de los especialistas, y su posterior confección de presupuesto final con su determinado folder (carpeta) para la entrega a facturación al departamento responsable siendo la principal razón la sobre carga laboral de los dos administrativos actuales, teniendo como resultado el no cumplimiento efectivo de actividades.

La solución planteada es la reestructuración organizacional de la empresa integrando un nuevo administrativo al equipo del departamento de Servicio Técnico, donde se generan nuevos indicadores de facturación y de ocupación de especialistas que permiten medir y controlar las soluciones propuestas, para así entregar

información fidedigna, clara y concisa al alto mando de la organización. Respalda la factibilidad de la propuesta a través de un análisis de costos y beneficios y una propuesta de puesta en marcha de lo mencionado.

Macalopú (2020). en su trabajo de investigación denominado: “Gestión de Calidad y el Alineamiento Organizacional de las Mypes en el rubro boticas de centro de Ferreñafe, año 2020” cuyo objetivo fue determinar la Gestión de la Calidad y el Alineamiento Organizacional de las Mypes en el rubro de boticas de Ferreñafe. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población de gestión de calidad y alineamiento organizacional es finita. La muestra utilizada para la gestión calidad y alineamiento organizacional fue de 18 trabajadores. Fuente de información el cuestionario de 14 preguntas en la variable “gestión de la calidad”; así como en “Alineamiento organizacional”, cuyos resultados mostraron que 66,7% indican que las boticas aplican la planeación estratégica, lo que les permite el logro de planes y objetivos; 50,0% indican que la botica propone estrategias de atención innovadora de este modo priorizan la satisfacción del cliente. Para la variable alineamiento organizacional 55,5% indican que la gerencia tiene alineados las metas y objetivos que generan el éxito de la empresa; finalmente 55,5% indican alineamiento horizontal es relevante pues los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo al área que pertenecen. Concluyendo las boticas aplican la planeación estratégica, lo que les permite el logro de planes y objetivos; propone estrategias de atención innovadora de este modo priorizan la satisfacción del cliente, la gerencia tiene alineados las metas y objetivos que generan el éxito de la empresa y finalmente el alineamiento horizontal es relevante pues los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo al área que pertenecen.

Arbildo Maldonado, (2013). En sus tesis titulado: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro boticas-Callería, Pucallpa, 2020”, tuvo como principal objetivo: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020. Como problemática se planteó las deficiencias existentes en la gestión y los procesos administrativos que afectan la gestión de estas microempresas. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad? Como justificación la importancia que representa para el cliente, la buena administración en las boticas. La metodología se especificó del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. El instrumento contó con 26 preguntas y permitió conocer que los microempresarios en su mayoría son del sexo masculino, adultos, con estudios superiores; los que dirigen boticas que en un 40.0% han sido constituidas como persona natural. Respecto a gestión de calidad, la práctica aún es incipiente porque se halla que 83.3% no realiza encuestas de satisfacción al cliente y carecen de visión y misión, trayendo como consecuencia, poca acción en realizar mejoras en los procesos operativos. Por otra parte, respecto a los procesos administrativos, estos son informales, ya que existen verbalmente mediante órdenes del propietario; se carece de manuales o normas. Finalmente, se concluye que existe la necesidad de seguir un plan de mejora el cual se propone en la presente tesis.

Chipillo (2013). En su trabajo de investigación “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” 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.

Ancasi y Romero (2018). presentan una tesis denominada: “Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018”. El objetivo de esta investigación fue la propuesta de implementar un sistema de gestión ISO 9001-2015 para mejorar la calidad de servicio de las boticas de Lima Sur. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los autores presentan los siguientes resultados: posteriormente a la implementación del sistema de gestión de calidad se evidencia que el 46.67% de la gestión de recursos se ha visto mejorada en un nivel medio. la implementación de la gestión de los recursos ha mejorado en 53.33% en un nivel medio. 56.67% de los encuestados expresan que la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización. 50.0% considera una mejora regular de la eficiencia. 43.33% considera una mejora de la efectividad de la gestión de calidad. 56.67% de los encuestados perciben que la calidad de la organización es regular. Finalmente concluye que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la calidad del servicio en las boticas de este estudio.

Vilela (2019). en su trabajo de investigación: “La Gestión de Calidad y el uso de las TIC en la farmacia la Merced del distrito de Bellavista, provincia de Sullana, año 2017”, para optar el grado de bachiller en Ciencias Administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en la farmacia La Merced del Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, año 2017, en la cual se aplicó la metodología del tipo no experimental -transversal-descriptivo cuantitativo, con el cual se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas, a una muestra de 5 trabajadores. Los resultados obtenidos de la Gestión de

Calidad: de los trabajadores encuestados la ventaja más resaltante fue que el 100 % indicó que la farmacia al implantar gestión de calidad si muestran mayor profesionalismo, el 80 % que si logran la calidad cuando está posicionada con una buena estrategia en el mercado. Respecto a las TIC: el 80 % señaló que si cree que las TIC proporcionan ventajas competitivas; el 100 % señalo que si cree que al usar las TIC para hacer simulaciones del producto se podrá saber cómo este es aceptado en el mercado. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que las ventajas que definen los trabajadores de la farmacia son la formalización; porque consideran que un sistema de gestión de calidad si brinda mayor formalización. La mayoría de trabajadores concuerdan que es importante que la farmacia incursione en el mundo de las TIC; además consideran que las TIC generan ventajas competitivas para vencer a sus rivales.

Ortiz (2019). en su trabajo de investigación: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPE del sector comercio, rubro boticas en el distrito de Putina, provincia San Antonio de Putina – 2019.” cuyo objetivo fue identificar las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPE del sector comercio, rubro boticas en el distrito de Putina provincia de San Antonio de Putina 2019, en el cual empleó la metodología de investigación, no experimental – transeccional, de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, para el muestreo no probabilístico se determinó 26 MYPE aplicando el cuestionario estructurado por 27 ítems procesados mediante Likert, donde obtuvo los resultados relevantes, el 62% no tienen determinado, el personal involucrado en la botica tienen conocimiento sobre el sistema de gestión de calidad, 50% no determina la recopilación de datos apropiados mediante operaciones, con fines de implementar y controlar los

procesos, el 62% no monitorea, analiza ni evalúa los procesos de los productos y servicios según el plan, el 69% no identifica nuevos proyectos según las problemas, el 62% no cuenta con el programa de atención al cliente y el 62% prioriza al cliente por encima de todo, se abordó a la siguiente conclusión, se identificó las MYPE en el distrito de Putina, en su mayoría existe un desconocimiento respecto a la gestión de calidad basada en la rueda de Deming, en cuanto a la atención al cliente se identifican las necesidades y expectativas del cliente, una parte no determinan la importancia del cliente para su negocio.

En su tesis titulado “La Gestión Administrativa y el Control de Inventarios en la Cadena de Boticas Inkafarma Juliaca 2018” cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el control de inventarios de la Cadena de Boticas Inkafarma ubicada en el distrito de Jesús María en el año 2018. El diseño aplicado fue no experimental, la muestra de estudio fue representada por 50 colaboradores se aplicó la técnica de la encuesta a través del cuestionario de la escala Tipo Likert validado por juicio de 3 expertos, la confiabilidad se obtuvo con el alfa de Crombach, los resultados fueron procesados mediante el software SPS versión 23. Finalmente se concluyó: Que la planeación, organización, dirección y control tienen relación con el control de Inventarios de la Cadena de Boticas ubicadas en el distrito de Juliaca en el año 2018.

Larraín (2018). En su tesis titulado: “Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al seguro integral de salud, Puno 2018”. Tuvo como objetivo general. Analizar y evaluar las causas por las cuales los asegurados del SIS, que van a la consulta externa en el primer nivel de atención, no

reciben los medicamentos prescritos. La metodología empleada trata de una investigación cualitativa, de naturaleza exploratoria y no estructurada, y cuantitativa, de naturaleza concluyente, diseño descriptivo, transversal y simple. En este trabajo, la investigación cuantitativa se desarrolló sobre la base de entrevistas a profundidad, realizadas a personalidades expertas, y servidores y ex servidores de las entidades vinculadas al trabajo de investigación. Así, se explora en detalle los conocimientos y experiencia de nuestros entrevistados. El tipo de muestreo utilizado fue por conveniencia. Para recopilar información utilizó, la entrevista a profundidad que es una entrevista no estructurada, directa y personal, en la que se interroga a una sola persona para indagar sus motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos subyacentes acerca de un tema. Las conclusiones a los cuales llego fueron: La mejora en el proceso de abastecimiento de medicamento mediante compra corporativa permitirá atender de manera oportuna los establecimientos de salud pública. De esta manera, el estado brindará servicios de salud a los asegurados del SIS, que esté acorde con las necesidades y en su oportunidad, mejorándoles su calidad de vida y haciendo buen uso de los recursos públicos. La creación del fondo rotatorio de medicamentos permitirá obtener los siguientes beneficios: Evitar que las entidades participantes destinen el presupuesto asignado para la adquisición de medicamentos a la contratación de otros bienes o servicios. Evitar retrasos en la emisión de la disponibilidad presupuestal que afecten las convocatorias, suscripción de contratos y se garantice los pagos. Asegurar la disponibilidad de los medicamentos de acuerdo con sus necesidades. La determinación de los roles de los principales actores, mediante instrumentos legales, permitirá el cumplimiento de sus funciones oportunamente, bajo responsabilidad, llevando consigo que el proceso de las compras corporativas se lleve

a cabo dentro de los lineamientos y en los plazos establecidos. El acceso a los proveedores a la información del consumo de los medicamentos según su contrato, permitirá que estén preparados y respondan de manera rápida ante las necesidades de abastecimiento.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. El Proceso Administrativo**

Leandro (2000). El proceso administrativo consiste básicamente en una serie de actividades relacionadas conducentes a alcanzar los objetivos organizacionales

El proceso administrativo tiene cuatro elementos básicos:

1. Alcance de objetivos
2. Por medio de personas
3. Mediante técnicas
4. En una organización

La Administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia.

Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

A partir de estos conceptos nace el **Proceso Administrativo**, con elementos de la función de Administración que Henry Fayol definiera en su tiempo como: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.

## **Criterios del proceso administrativo**

Leandro (2000). Es importante conocer que existen diversas opiniones y autores, los cuales establecen diferente número de etapas que componen el **proceso administrativo**.

### **Criterio General**

- Mecánica Administrativa: Planificación (¿qué se quiere hacer?, ¿qué se va a hacer?) y organización (¿Cómo se va a hacer?)
- Dinámica Administrativa: Dirección (ver que se haga) y Control (¿Cómo se ha realizado?)

La Administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las Organizaciones les sirven a las personas que afectan.

El éxito que puede tener la Organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas, por lo tanto, se puede decir que el Desempeño Gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del *Proceso Administrativo*, logrando una Estructura Organizacional que la diferencia de otras Organizaciones.

### **La Planificación**

Koontz (2012). **Definición de Planeación según los autores**

- a) **Agustín Reyes Ponce**.- La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

**b) George R. Terry.-** Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.

### **Importancia de la planificación**

La vida actual es sumamente dinámica, donde el cambio está presente constantemente, éste puede ser súbito o lento, la planeación permite asimilar estos cambios.

- Propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos.
- Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, más no los elimina.
- Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito.
- Mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas.
- Condiciona a la empresa al ambiente que lo rodea.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- Reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades.
- Las decisiones se basan en hechos y no en emociones.
- Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.
- Proporciona los elementos para llevar a cabo el control.

- Al establecer un esquema o modelo de trabajo (plan), suministra las bases a través de las cuales operará la empresa.
- Disminuye al mínimo los problemas potenciales y proporciona al administrador magníficos rendimientos de su tiempo y esfuerzo.
- Permite al ejecutivo evaluar alternativas antes de tomar una decisión

### ¿Cuáles son las características de la planeación?

Las características más importantes de la planeación son los siguientes:

1. La planeación es un proceso permanente y continuo
2. La planeación esta siempre orientada hacia el futuro
3. La planeación busca la racionalidad en la toma de decisiones
4. La planeación busca seleccionar un curso de acción entre varias alternativas
5. La planeación es sistémica
6. La planeación es repetitiva
7. La planeación es una técnica cíclica
8. La planeación es una función administrativa que interactúa con las demás
9. La planeación es una técnica de coordinación e integración
10. La planeación es una técnica de cambio e innovación

**Clasificación de los planes,** según su clasificación existen una variedad de planes, los más importantes se tiene:

#### ➤ **Por su naturaleza**

- ✓ **Planes estratégicos.** - Son los que establecen los lineamientos generales de la planeación, sirviendo de base a los demás planes (táctico y operativos), son diseñados por los miembros de mayor jerarquía de la empresa y su función consiste en regir la obtención, uso y disposición de los medios necesarios para

alcanzar los objetivos generales de la organización, son a largo plazo y comprenden a toda la empresa.

✓ **Planes tácticos.** - Estos determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los Planes Estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica.

✓ **Planes operativos.** - Se rigen de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Planeación Táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más desarrolladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa. Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.

➤ **Por el tiempo,** Los planes, en cuanto al periodo establecido para su realización se pueden clasificar en:

✓ **Planes de corto plazo.** - Menor o igual a 01 año. Estos a su vez pueden ser:

- Mediatos: Hasta 06 meses
- Inmediatos: mayor de 06 y menor de 12 meses

✓ **Planes de mediano plazo.** - De uno a tres años (otros autores consideran hasta 05 años).

✓ **Planes de largo plazo.** - Mayor a tres años (otros autores consideran mayor de 05 años).

**Pasos de la Planeación.** - Harold Koontz, ha determinado algunos pasos que deben seguirse en la planificación a saber:

**1º.**Detección de la oportunidad de acuerdo con:

- El mercado
- La competencia
- Lo que desean los clientes
- Nuestras fuerzas
- Nuestras debilidades

**2º.**Establecimiento de objetivos y metas:

- Donde se desea estar, que se quiere lograr y cuando.

**3º.**Consideración de las premisas de planeación:

- En qué ambiente (interno o externo) operarán nuestros planes.

**4º.**Identificación de alternativas:

- Cuáles son las alternativas más prometedoras para alcanzar nuestros objetivos.

**5º.**Comparación de alternativas:

- Que alternativa proporcionará la mejor posibilidad de cumplir las metas con el costo más bajo y las mayores utilidades.

**6º.**Elección de una alternativa:

- Selección del curso de acción a seguir.

**7º.**Elaboración de planes de apoyo, como los planes para:

- Comprar equipo
- Comprar materiales
- Contratar trabajadores
- Desarrollar un nuevo producto

**8º.**Expresión numérica de los planes mediante la elaboración de presupuestos tales como:

- Volumen y precio de ventas
- Gastos de operación necesarios para los planes
- Gastos para equipos de capital.

### **Las etapas del plan (Más vale un mal plan que ningún plan)**

- Análisis situacional y diagnósticos (estudios del pasado, presente y futuro)
- Objetivos (fines cualitativos)
- Metas (fines cuantitativos)
- Políticas (normas de desempeño general)
- Reglas (Normas de desempeño específico)
- Tácticas (Acciones específicas)
- Presupuesto (recursos)
- Programas (Actividades y tiempo)
- Evaluación (Medidas correctivas)

### **Planificación Estratégica**

#### **Definición**

Koontz (2012). La planificación estratégica es una herramienta por excelencia de la gerencia estratégica. Consiste en la busque de una o más ventajas competitivas de la organización, formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas. Todo esto en función de la Misión y de sus objetivos, del medio ambiente, sus presiones y de los recursos disponibles.

#### **Proceso de la planificación estratégica**

- Filosofía y misión
- Análisis situacional y diagnóstico (análisis interno y análisis externo)
- Visión

- Objetivos, metas, políticas, estrategias
- Planes estratégicos
- Planes tácticos
- Evaluación y control

## **Organización**

### **Definición**

Koontz (2012). Es en este sentido de estructuras de funciones como se entiende una organización formal. Dentro de su concepto se puede afirmar que organizar es agrupar actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar en sentido horizontal y vertical con toda la estructura de la empresa.

Una estructura organizacional debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quienes deben realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la impresión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa

### **Importancia de la organización**

- ☞ Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.)
- ☞ Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- ☞ Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades

eficientemente con un mínimo de esfuerzo.

- ☞ Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementado la productividad.
- ☞ Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzo, al delimitar las funciones y responsabilidades.

### **Organización formal e informal**

#### **a) Organización formal:**

- Es la organización basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio.
- Es la organización planeada; la que está en el papel.
- Es generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos, etc.
- En otros términos, es la organización formalmente oficializada.

#### **b) Organización informal:**

- Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos.
- Se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama, o en cualquier otro documento formal.
- La organización informal se constituye de interacciones y relaciones sociales entre

las personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal.

- La organización informal comprende todos aquellos aspectos del sistema que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades de los participantes, por tanto, para funciones innovadoras no previstas por la organización formal.

## **Organigramas**

### **Definición:**

Koontz (2012). Un organigrama es una representación en forma de gráfico de una estructura organizacional sea esta una institución o empresa.

“Consiste en hojas sueltas o cartulinas en la que cada puesto de un jefe se representa por un cuadro en forma de rectángulo horizontal que encierra el nombre de este puesto (y en ocasiones de quien lo ocupa) representándose, por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autoridad” y responsabilidad.

También conocido como Graficas o Cartas, son una representación gráfica de la estructura formal de una organización, mostrando relaciones, funciones, niveles, jerarquía, responsabilidades y autoridades existentes en una organización.

Este documento formal denominado reflejará la estructura administrativa escogida y la interrelación funcional entre sus componentes.

### **Henry Fayol**

"Es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva".

## **Documentos normativos o de gestión**

Debido a la complejidad de la estructura organizacional, el tamaño de la empresa, los recursos que se le asignan, las necesidades del cliente o usuario del producto y/o servicio, y la adopción de tecnologías avanzadas para atender adecuadamente la dinámica organizacional.

“Estos documentos se utilizan como medio de comunicación y coordinación los cuales permiten registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática la información en una organización

### **Tipos de documentos normativos**

- Estatuto
- Reglamento de Organización y funciones
- Manual de organización y funciones
- El organigrama
- Manual de procedimientos
- Clasificador de cargos
- Reglamento interno de trabajo
- Cuadro de asignación de personal
- Otros reglamentos
  - Reglamento Único de Adquisiciones
  - Reglamento de Licitaciones
  - Reglamentos de Contratos
  - Reglamento de Préstamo
  - Reglamento de Seguridad
- Otros Manuales

- Manual de Comunicaciones Escritas
- Manual de Catálogo de bienes
- Manual de políticas

### **Estatuto**

Es el primer documento normativo administrativo, el mismo que da origen a su constitución y funcionamiento legal de la empresa.: Contiene las normas básicas, en cuanto a su constitución, organización asociativa y empresarial, así como el sistema de gestión.

El Estatuto debe estar registrado en los Registros Públicos mediante una escritura pública, extendida por un notario.

### **Contenido**

Capítulo I. Antecedentes y Constitución

Capitulo II. De la Naturaleza, Denominación, Objeto, Responsabilidad, Duración y, Domicilio

Capítulo III. Régimen Económico, Capital social, Situación de los aportes y/o acciones

Capítulo IV. Régimen Administrativo, De los órganos de la empresa

Capítulo V. Del Balance y Distribución de Utilidades

Capítulo VI. De la Liquidación y Disolución de la Empresa

Capitulo VII. Disposiciones Transitorias;

### **Manual de Organización y Funciones:**

#### **Definición**

El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas

a partir de la estructura orgánica.

### **Esquema de un MOF**

#### **I. Introducción**

Finalidad

Alcance

Base legal

#### **II. Funciones generales**

#### **III. Estructura orgánica**

Gerencia general, gerencia, departamento

#### **IV. Funciones de la Unidades estructurales**

#### **V. Cuadro Orgánico de Asignación de Cargos**

#### **VI. Funciones específicas a nivel de cargos**

#### **VII. Organigrama**

### **Manual de procedimientos**

Es un documento específico orientado a describir detalladamente las acciones operativas necesarias para la ejecución de un trámite o servicio de la empresa.

Ejemplo: solicitar constancia de estudio, certificado de estudio, resoluciones, etc.

### **Esquema tentativo para elaborar un manual de procedimientos.**

Presentación

Cap. I Generalidades

- Objetivos del manual
- Base lega
- Aprobación
- Revisión

## Cap. II Normas generales

### CAP III: Descripción de los procedimientos

En este capítulo se elaboran todos los procedimientos que se realizan en la organización de acuerdo a las siguientes pautas:

- Denominación o nombre del procedimiento
- Unidad y/o áreas ejecutoras
- Objetivo o finalidad del procedimiento
- Frecuencia
- Tiempo de duración aproximado
- Descripción del procedimiento
- Formatos utilizados

### **Reglamento Interno de Trabajo**

Es un documento normativo administrativo que consiste en un conjunto de normas que autoriza al ejecutivo a regular las relaciones laborales entre empleados y empleadores, y se sujetan a la legislación laboral vigente, requiere el consentimiento y aprobación por el ministerio de trabajo para su implementación legal.

#### **Contenido**

Presentación

Objetivo

Finalidad

Base legal

Alcance

**Cap. I:** Admisión y Contratación del personal

**Cap. II** Deberes y Derechos de los trabajadores

**Cap. III.** De la jornada de Trabajo

**Cap. IV.** Sistema de Remuneraciones

**Cap. V.** Escala de faltas y sanciones

**Cap. VI.** Permisos, licencias e inasistencias

**Cap. VII.** Premios y Estímulos

**Cap. VIII.** De la Higiene y Seguridad

### **Cuadro de asignación de personal (CAP)**

Es un documento técnico que incluye los cargos respaldados por el presupuesto otorgado directamente por el órgano administrativo superior y está estructurado jerárquicamente en el organigrama de la empresas u organización.

Los documentos más utilizados son el "estructural" y el "nominal". El primero muestra la ubicación y ubicación, el segundo contiene el nombre y apellido de los empleados en estos puestos.

### **Dirección**

Koontz (2012). **Definición**

- Dirección es guiar a un grupo de individuos para lograr los objetivos de la empresa.
- Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección.

### **Tipos de autoridad**

- a) **Formal.** Cuando es conferida por la organización, la que emana de un superior para ser ejercida sobre otras personas. Puede ser lineal o funcional; la lineal es cuando es ejercida por un jefe sobre una persona o grupo, y la funcional es ejercida por uno o varios jefes sobre funciones distintas.

**b) Técnica.** Nace de los conocimientos especializados de quien la posee.

**c) Personal.** Se origina en la personalidad del individuo.

### **Deberes y responsabilidades de la dirección**

- Tomar decisiones.
- Dar órdenes.
- Delegar funciones.
- Motivar al personal.
- Comunicar.
- Supervisar.
- Adiestrar a su personal.
- Evaluar al personal.
- Mantener la disciplina.
- Reducir costos.
- Mantener e incrementar la calidad en la producción.
- Aplicar medidas correctivas.
- Innovar.
- Atender quejas v conflictos.

### **Toma de decisiones**

#### **Concepto:**

Es un proceso racional (lógico) y psicológico (emocional) de elección (o no) de una alternativa de entre varias para lograr propósitos determinados.

#### **Tipos de decisiones:**

- ☞ Estratégica.
- ☞ Administrativas.

☞ Operativas

**Proceso racional de tomar decisiones.** (la información debe ser: relevante, veraz y oportuna).

1°. Investigar la situación

2°. Desarrollar alternativas de solución (las necesarias)

3°. Evaluar alternativas (realizar comparaciones)

4°. Elegir la mejor

5°. Implantar la decisión

6°. Monitorearla

## **La Motivación**

### **Concepto:**

Estado psicológico interno de una persona que lo hace comportarse de alguna manera favorable o no en torno a una meta.

### **Labor del directivo:**

☞ En este sentido, la labor de un directivo, o de un jefe de cualquier nivel, es la de influir intencionalmente orientando tal comportamiento, mediante la aplicación racional de incentivos y poder canalizarlos hacia el logro de los objetivos y metas institucionales y aun personales.

☞ **Motivar** significa "mover, conducir, impulsar a la acción". Es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja. A través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares esperados.

☞ Entre las técnicas motivacionales especiales se incluyen el uso del dinero, la estimulación de la participación y la mejora de la calidad de vida en el trabajo.

## **Motivadores**

Los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño. Mientras que las motivaciones son reflejo de deseos, los motivadores son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos. Son también los medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacar una necesidad para darle prioridad sobre otra. Así pues, un motivador es algo que influye en la conducta de un individuo.

## **El liderazgo**

- Es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales (Harold Koontz)
- Líder es la persona que, poseyendo ciertas cualidades personales, aprovecha para ejercer sobre el grupo de sus seguidores una influencia excepcional, que los inspira a seguirlo constantemente. (Agustín Reyes Ponce)

## **Funciones del líder**

- Relativas a las tareas o solución de problemas.
- Lograr que se cumplan las metas trazadas.
- Orientadas a mantener la unidad de grupo.
- Generar un entorno donde se aprenda.
- Evitando las disputas y haciendo que personas se sientan apreciadas por el resto.

**Cualidades del Liderazgo.** Algunas peculiaridades más frecuentemente de un buen líder son:

- Honestidad
- Veracidad,
- Imparcialidad,

- Valor, Perseverancia

Todas estas peculiaridades se consideran virtudes dentro de nuestro sistema ético.

Gerenciar es constituir un equipo de trabajo:

- Integrado
- Motivado
- Creativo
- Productivo
- Generador de rentabilidad
- Coaching

## **La Comunicación**

### **Definición**

- La comunicación es un proceso verbal, escrito, visual o cualquier expresión que transmite una idea, información, pensamiento y que puede influir en las personas.
- La comunicación es el proceso de emitir un mensaje significativo entre el emisor y un receptor que entiende y da una respuesta.

**Tipos de comunicación**, podemos mencionar:

- ☞ **Oral o verbal**, a través de palabras, ejemplo reuniones, juntas.
- ☞ **Gráfica o escrita**, a través de cartas, memorando. Etc.
- ☞ **Ascendente**, Del nivel inferior al nivel superior, ejemplos informes, quejas, etc.
- ☞ **Descendente**, Desde los niveles más altos hasta los niveles más bajos jefes a subordinados.
- ☞ **Horizontal**, Entre Jefes de un mismo nivel, pero de diferentes áreas.
- ☞ **Formal**, Es aquella que se da de carácter formal siguiendo reglas que impone un

grupo. Ejemplo reuniones, juntas, entrevistas, etc.

- ☞ **Informal**, Es aquella que parte simplemente de reuniones y es de carácter personal, esta distorsiona el mensaje que se quiere dar.
- ☞ **Interna**. Ocurre dentro de la organización o empresas entre empleados, obrero, capataces, jefes, etc. Puede ser formal e informal.
- ☞ **Externa**, Ocurre generalmente con los clientes proveedores de la organización o empresas.
- ☞ **Eficiente**, Intenta minimizar el tiempo y costo, el costo puede incurrir dinero, ahorro de energía. La comunicación se puede considerar eficiente si el mensaje se transmite por un canal menos costoso y por otros canales alternativos (ejemplo sucursales o agencias)
- ☞ **Efectivo**, mejor forma de envío y recibo de la información.

### **La comunicación en las organizaciones**

El flujo de información en las organizaciones se da de dos formas:

#### **a) Comunicación vertical**

**Descendentes**, comprende:

- ⇒ **Ordenes**: Consecuencia de las etapas del proceso administrativo.
- ⇒ **Instrucciones**: emanan de un jefe y precisa la forma de cómo se debe hacer algo, se incluyen las políticas, las reglas y las informaciones.

**Ascendentes**, comprende:

- ⇒ **Sugestiones**: surgen de los subordinados y se transmiten a los jefes con el fin de mejorar una situación dada.
- ⇒ **Quejas**: Parte de los subordinados, situación recomendable para mejorar lo que sea necesario.

⇒ **Informes de la actividad desarrollada:** se incluyen los reportes, las entrevistas de ingreso, de ajuste, de salida y encuestas de actividad y actitud.

#### **b) Comunicación horizontal**

La información horizontal está constituida por los informes y diversos contactos que se establecen entre los ejecutivos o el personal de un mismo nivel jerárquico, pero de diferentes departamentos. Abarca juntas, consejos, mesas redondas, asambleas, etc.

### **Control**

#### **Propósito y función del control**

Koontz (2012). El propósito y la naturaleza del control es principalmente garantizar que el plan detecte las desviaciones y así garantizar que los planes tengan éxito, proporcionando la base para la acción para corregir las desviaciones indeseables reales o potenciales.

La función de control proporciona a los gerentes los recursos suficientes para verificar que los planes descritos se están implementando correctamente.

#### **Definición de control**

##### **Henry Fayol**

“El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”.

#### **Elementos del Control**

El control es un proceso cíclico y repetitivo. Está compuesto de cuatro elementos que se suceden:

### ☞ **Establecimiento de estándares**

Es la primera etapa del control, que establece los estándares o criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve de base para la evaluación o comparación de alguna cosa. Existen cuatro tipos de estándares; los cuales se presentan a continuación:

- Estándares de cantidad: Como volumen de producción, cantidad de existencias, cantidad de materia prima. Números de horas, entre otros.
- Estándares de calidad: Como control de materia prima recibida, control de calidad de producción, especificaciones del producto, entre otros.
- Estándares de tiempo: Como tiempo estándar para producir un determinado producto, tiempo medio de existencias de un producto determinado, entre otros.
- Estándares de costos: Como costos de producción, costos de administración, costos de ventas, entre otros.

### ☞ **Evaluación del desempeño**

Es la segunda etapa del control, que tiene como fin evaluar lo que se está haciendo.

### ☞ **Comparación del desempeño con el estándar establecido**

Es la tercera etapa del control, que compara el desempeño con lo que fue establecido como estándar, para verificar si hay desvío o variación, esto es algún error o falla con relación al desempeño esperado.

### ☞ **Acción correctiva**

Es la cuarta y última etapa del control que busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado. La acción correctiva es siempre una medida de corrección y adecuación de algún desvío o variación con relación al estándar esperado.

### **Requisitos de un buen Control:**

- Corrección de fallas y errores: Los controles deben detectar e identificar errores en la planificación, organización o dirección.
- Prever fallas o errores futuros: al detectar e identificar con precisión las fallas actuales, los controles deben prevenir fallas futuras, tanto en términos de planificación, organización y dirección.

### **Tipos de control según su periodicidad:**

Existen tres tipos básicos de control, en función de los recursos, de la actividad y de los resultados dentro de la organización, estos son: el control preliminar, concurrente y de retroalimentación.

#### **a) Control preliminar**

Se enfoca en prevenir desviaciones en la calidad y cantidad de los recursos utilizados en la organización. Las comprobaciones previas incluyen todos los esfuerzos de la gerencia para aumentar la probabilidad de que los resultados reales sean consistentes con los resultados planificados. Desde esta perspectiva, las políticas son un medio importante para habilitar los controles antes de que guíen la acción futura. Por lo tanto, es importante distinguir entre elaboración e implementación de políticas.

#### **b) Control concurrente**

Las actividades operativas se controlan para garantizar que se logren los objetivos, y los criterios que guían las actividades operativas se derivan de las descripciones de puestos y las políticas creadas por la función de planificación. Incluye las actividades de los supervisores que gestionan el trabajo de los subordinados, el coaching son las actividades de los gerentes, incluida la dirección de los subordinados

para que apliquen las medidas y procedimientos apropiados, y la supervisión del trabajo de los subordinados para que se realice correctamente.

La gerencia sigue una cadena de mando formal porque cada supervisor es responsable de interpretar las órdenes recibidas de sus superiores a sus subordinados. La importancia relativa de la gestión depende casi por completo de la naturaleza de las actividades realizadas por los subordinados.

### **c) Control de retroalimentación**

Se enfoca en resultados finales y acciones correctivas encaminadas a mejorar el proceso de obtención de recursos o de actuación conjunta. La última característica del método de control de retroalimentación. Incluye énfasis en el desempeño pasado como base para futuras acciones correctivas; Por ejemplo, los estados financieros de una empresa se utilizan para evaluar la aceptabilidad de los resultados operativos anteriores y determinar qué cambios deben realizarse en las actividades de compras o recursos en el futuro.

### **Técnicas para el control**

Existen diferentes tipos de control y se puede mencionar los siguientes:

- Contabilidad
- Auditoría
- Presupuestos
- Reportes, informes
- Formas
- Archivos (memorias de expedientes)
- Computarizados
- Mecanizados
- Gráficas y diagramas
- Proceso, procedimientos, Gantt, etc.
- Procedimiento hombre máquina, mano izquierda, mano derecha etc.
- Estudio de métodos, tiempos
- Métodos cuantitativos
- Redes
- Modelos matemáticos
- Investigación de operaciones
- Estadística
- Cálculos probabilísticas

y movimientos, etc.

### **2.2.2. Gestión de la calidad**

#### **Conceptos generales sobre gestión de la calidad**

Duque (2018). En su libro *Gestión de la Calidad* (2018). Al discutir temas relacionados con el campo de la gestión de la calidad, se deben considerar los conceptos fundamentales de calidad, gestión, sistemas, procesos y excelencia. Muchos autores han revisado extensamente estas definiciones, pero su uso generalizado hace necesario ubicarlas en el contexto de la gestión de la calidad. En particular, el término calidad es interpretado por diferentes autores y ámbitos de influencia, por lo que es difícil llegar a un consenso general sobre su definición. "Evans y Lindsay argumentan que la calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas ven la calidad según diferentes criterios en términos de los roles que desempeñan los individuos en las cadenas de valor de producción y comercialización y la calidad. Cuán importante es la calidad como una característica de calidad. ser mejor. Ha madurado y desarrollado cinco perspectivas desde tres aspectos: evaluación (significado), producto, usuario, procesamiento y precio al productor.

Duque (2018) Según Evans y Lindsay, es importante comprender las diferentes perspectivas sobre la calidad para comprender completamente su papel en las diversas funciones de una organización. Además, debido a que las personas tienen roles diferentes, las diferentes perspectivas sobre los factores de calidad en el entorno organizacional son esenciales para crear un producto que satisfaga las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Por su parte, Garvin<sup>3</sup> recomienda ocho dimensiones de calidad: rendimiento, características, fiabilidad, consistencia, durabilidad, usabilidad, estética y calidad percibida. Estas dimensiones son una de las

referencias más discutidas en las revisiones de la literatura sobre gestión de calidad, particularmente en el diseño y desarrollo de nuevos productos, y son el punto de partida para identificar o describir el concepto de calidad para un producto o entorno en particular.

Duque (2018) Como decía Montgomery, la masa es en realidad un poliedro, por lo que no es fácil dar una respuesta sencilla a la pregunta: ¿qué es la masa? Etimológicamente, la mayoría de los autores coinciden en que la palabra “calidad” proviene del latín caratas o Qualitātis, que a su vez proviene del griego ποιότης, pronunciado poiótēs. Se refiere a un atributo, atributo o cualidad de algo. Oficialmente, ASQ6 es pionera en la gestión global de la calidad, aunque destaca que la calidad es un concepto subjetivo que todo el mundo tiene una definición, pero le otorga dos significados desde el punto de vista técnico. indica que esto está determinado por las características generales del producto o servicio. En caso contrario, indica que el producto o servicio está libre de defectos. Esta definición está respaldada por un enfoque orientado al producto y al usuario y está impulsada por la necesidad de proporcionar valor al cliente, lo que influye en la satisfacción y las preferencias del cliente.

Duque (2018) Sin embargo, la definición más simple y probablemente la más utilizada el primer día de cualquier seminario, curso o programa de gestión de la calidad es la calidad que se ajusta a las necesidades y expectativas del cliente. Este enfoque simple permite debatir sobre cualquier tema relacionado con el tema, desde conceptos más amplios que definen quién es el cliente hasta expectativas, cuyo alcance dependerá de las metas y objetivos del proyecto. función del objeto. Cuando se trata de definiciones complejas de calidad, casi hay que remitirse a los métodos propuestos

por los llamados maestros de la calidad: Deming, Taguchi, Juran, Ishikawa, Feigenbaum, Shewhart, Crosby y Pirsig.

Según Edward Deming, La calidad debe definirse en términos de satisfacción del cliente, por lo que este es esencialmente un concepto multidimensional, por lo que existen diferentes niveles de calidad. Feigenbaum está de acuerdo con la definición de calidad de Deming como una decisión del cliente y agrega que la calidad es un factor dinámico porque las expectativas y necesidades de estos clientes están en constante cambio. Para Ishikawa, la calidad es una función integral de toda la organización, incluida la calidad del trabajo, la calidad del servicio, la calidad de las personas, etc., mientras que, para Crosby, la calidad es simplemente cumplir con los requisitos del cliente.

### **Modelos de gestión de la calidad**

Duque (2018). en su libro Gestión de la Calidad (2018). Las iniciativas sistemáticas y sistemáticas tomadas por las organizaciones hoy en día para mejorar continuamente la gestión de la calidad reflejan la historia reciente del movimiento de la calidad en el que se han modificado los supuestos y conceptos fundamentales para informar los resultados de la calidad. Para ilustrar este enfoque, Gutiérrez identificó cinco etapas en la historia de la calidad: la fase de inspección, la fase de control estadístico de la calidad, la fase de aseguramiento de la calidad, la fase de gestión de la calidad, la fase de reestructuración y la fase de mejora del proceso. Cada fase se basa en la segunda fase, es decir, la nueva fase es una combinación de los mejores métodos, prácticas e ideas de la fase anterior con las mejores ideas, prácticas y gestión desarrolladas por expertos en calidad.

El modelo de sistema de gestión de la calidad aparece en esta serie de normas basada en los siete principios de gestión de calidad creados en ISO 9000: 201517 y a continuación se presenta:

- 1. Enfoque en el cliente.** Esto demuestra que las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de sus clientes, cumplir con sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas.
- 2. Liderazgo.** Asume que los líderes establecen una unidad de propósito y dirección para la organización. También deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.
- 3. Compromiso de las personas.** Los empleados en todos los niveles de la organización son la esencia de la organización, y su participación les permite utilizar sus habilidades en beneficio de la organización.
- 4. Enfoque a procesos.** Supone que los resultados deseados se pueden lograr de manera más eficiente cuando los recursos involucrados se gestionan como un proceso.
- 5. Mejora.** La creencia de que mejorar el desempeño general de una organización debe ser una meta constante.
- 6. Toma de decisión basado en la evidencia.** Las decisiones efectivas se asumen a partir del análisis de datos e información.
- 7. Gestión de las relaciones.** administrador de relaciones Muestra que cuando los procesos relacionados se definen, entienden y gestionan como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

## **Herramientas de la calidad.**

Duque (2018). Dependiendo de los diferentes autores existen ligeras variaciones en la clasificación, e incluso se describen las mismas herramientas de distintas formas. La clasificación, usualmente aceptada, de las denominadas siete herramientas básicas es la siguiente:

1. Diagrama de Pareto.
2. Diagrama de causa-efecto o de Ishikawa.
3. Histograma.
4. Gráfico de control.
5. Diagrama de correlación o dispersión.
6. Hoja de recogida de datos.
7. Estratificación de datos.

## **Estrategias de Calidad Duque (2018).**

**1. Compromiso de la alta dirección:** El compromiso de la alta dirección es necesario no solo porque la norma lo exige como requisito de la ISO 9001:2015, sino también por los recursos humanos y financieros necesarios para impulsarlo, de él depende el éxito del proyecto. La implicación de la alta dirección es fundamental para la consecución de todos los objetivos fijados por la organización.

El compromiso de la alta dirección se demuestra en estar presente en todas las reuniones posibles como parte del proceso de implementación, asignando los recursos y herramientas necesarios para llevar a cabo el proyecto, implementar la política en el sistema de la gestión de calidad y comunicarse con todos los gerentes y su relación con el logro de los objetivos propuestos.

**2. Evaluación inicial:** siendo parte del periodo inicial de la implementación del SGC, se debe realizar una evaluación inicial, es decir un diagnóstico situacional de la organización con respecto a la norma ISO 9001. Esto permitirá medir el nivel de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma.

Aunque muchas organizaciones no cuentan con un sistema de gestión de calidad certificado, aún toman medidas para mejorar y asegurar la calidad, cuentan con documentación para cumplir con sus procesos y, aunque no estén documentados, también cuentan con buenas prácticas para una implementación más rápida de la gestión de calidad. sistema y proporcionar compatibilidad total.

**3. Formar un equipo de trabajo:** La alta dirección debe designar a una persona responsable de la implementación del sistema de gestión de la calidad, quien formará un equipo con el personal del proyecto estratégico, generalmente un líder/gerente de áreas, que debe responder a los problemas dentro del alcance del SGC de la organización. proceso y, en base a su conocimiento y experiencia, brindar la información necesaria para el proyecto. Todo esto acelerará el proceso, garantizará que sus sesiones se utilicen por completo y evitar reprocesos.

**4. Seguimiento y control de la implementación del SGC:** El liderazgo del sistema de gestión de la calidad y la alta dirección deben realizar una evaluación y un seguimiento regulares del progreso de la implementación, lo que ayudará a medir el nivel de desempeño, los niveles de cumplimiento actuales, así como a identificar brechas, deficiencias, y oportunidades de mejora. en el proyecto. Esperar una implementación teórica del 100 % y tomar medidas al final de la implementación puede resultar en un reproceso, ya que esta revisión conducirá a muchas mejoras al no tomar medidas con regularidad.

Además, si bien el progreso se evalúa periódicamente, se pueden identificar cambios en el plan original para que se puedan realizar ajustes en función del porcentaje de progreso real realizado y el período en el que se mide el proyecto. Como parte del control de ejecución de proyectos, podemos decir que es importante registrar la sesión de ejecución para visualizar las actividades ejecutadas, los grandes contratos y las tareas pendientes que aparecen en cada etapa.

**5. Concientización y entrenamiento al personal:** Es importante que todos los colaboradores, indistinto a su cargo y área en la organización, tomen conciencia del SGC priorizando los lineamientos de la ISO 9001:2015, si bien es cierto no a todas las áreas les compete saber las intimidades de la norma, si es indispensable que conozcan los principales ejes del SGC y la documentación transversal aplicable. Esto permitirá que los colaboradores identifiquen el rol y responsabilidad que ocupan en el SGC, para conocer cómo participan de ella y cómo contribuyen al éxito de la misma, de qué manera pueden contribuir al logro de los objetivos propuestos y entiendan los beneficios que trae consigo un eficaz manejo del SGC.

### **2.2.3. La Micro y Pequeña Empresa.**

Según Ley N° 30056 (2013), La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de las Micro y Pequeñas empresas. Según Ley N° 30056 (2013), las micro pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta máximo 2300 UIT.

### **Ley N° 30056**

Título III - Medidas para el desarrollo productivo y empresarial Capítulo I - Apoyo a la Gestión y al Desarrollo Empresarial Artículo 12, (2013). Sistema de procesos de calidad para la micro, pequeña y mediana empresas.

El estado promueve el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad, implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio, para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales.

**Artículo 13.** (2013). Fondos para emprendimientos dinámicos y de alto impacto:

**13.1.** El estado promueve mecanismos de apoyo a los emprendedores innovadores en el desarrollo de sus proyectos empresariales, mediante el cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos dinámicos y de alto impacto, los cuales deben tener un enfoque que los oriente hacia el desarrollo nacional, la internacionalización y la permanente innovación.

**13.2.** Para ello, el Ministerio de la Producción puede crear programas que fomenten el cumplimiento de dicho objetivo, quedando el mencionado Ministerio autorizado para efectos de entregar el cofinanciamiento al que se refiere el presente

artículo u otorgado subvenciones a personas naturales y jurídicas privadas dentro de dicho marco.

**13.3.** Los programas creados se financian con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de la Producción, en el marco de las leyes anuales de presupuesto y conforme a la normatividad vigente, pudiendo asimismo ser financiados con recursos provenientes de la cooperación técnica, conforme a la normatividad vigente. Los gastos referidos al cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos dinámicos y de alto impacto que se refiere el presente artículo y que se efectúen en el marco de los programas que se creen con dicho fin, se aprueban mediante resolución ministerial del ministerio de la producción, que se publican en el diario oficial el peruano.

### **Marco conceptual**

#### **Gestión de calidad**

Novillo (2017). Según a la Norma ISO que la gestión de calidad es el aspecto de la función de una empresa que define y aplica la política de calidad. La obtención de la calidad deseada requiere de la participación y compromiso de todos los miembros de la organización y la responsabilidad por la gestión de calidad pertenece a la dirección superior. Por otro lado, la gestión de la calidad incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad, las operaciones y las evaluaciones.

#### **Farmacia**

Paredes (2016). Es la ciencia y práctica de la preparación, conservación, presentación y dispensación de medicamentos; también el lugar donde se preparan los

productos medicinales y el lugar donde se dispensan, se conoce como farmacia al establecimiento en el cual se venden diferentes tipos de productos relacionados con la salud, especialmente medicamentos. Una farmacia es uno de los tipos de negocios más necesarios con los que debe contar un barrio ya que es ella el único espacio donde se pueden conseguir algunos tipos de medicamentos de gran importancia para la cura de determinadas complicaciones médicas (Calderón, 2014).

### **Botica**

Paredes (2016). Un vocablo del griego bizantino que puede traducirse como bodega, llegó al castellano como botica. Es el lugar donde se despachan remedios. Incluso en ocasiones se utiliza el termino para nombrar al medicamento en sí mismo. La botica es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce la función comunitaria o proporciona servicio sanitario a un paciente ofreciéndole asesoría oportuna y dispensándole medicamentos. Pérez (2016).

### **MYPE.**

La Ley N° 30056 (2013), determina a las micro y pequeñas empresas como una unidad económica y que es operada por una persona natural o jurídica, con el objetivo de hacer actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestar servicios al público (p.1).

### **Proceso administrativo**

Koontz (2012). El proceso administrativo consiste básicamente en una serie de actividades relacionadas conducentes a alcanzar los objetivos organizacionales

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación no se formular hipótesis alguna porque solo se expone las características de las variables de estudio; no se examinó el efecto que tiene una variable sobre otra. y,

según lo indicado por (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

## IV. METODOLOGÍA.

### 4.1. Diseño de la investigación.

Para elaborar el informe se aplicó el diseño No experimental - transversal Hernandez (2014). El diseño del estudio no será experimental ni transversal, ya que no se manipularán las variables del estudio y la información se recopilará en un momento dado.

Kerlinger (1979). Un estudio no experimental o basado en evidencia es cualquier estudio en el que no es posible manipular variables o asignar aleatoriamente sujetos o condiciones. De hecho, los sujetos no están sujetos a ninguna condición o estímulo, son observados en su entorno natural y real (página 102).

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo.

Hernandez (2014). “El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Pag.37).

El Nivel de la investigación de las tesis es descriptiva, debido a que el trabajo sólo se limita a describir las principales características de las variables en estudio.

Hernandez (2014). Nos dicen que es descriptiva porque trata de identificar los atributos, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que necesite ser analizado. Únicamente tienen por objeto medir o recopilar información sobre los conceptos o variables a los que se refieren, de forma independiente o combinada (Pag.92).

## **4.2. Universo y muestra.**

### **4.2.1. Universo**

Según Hernández, Población o universo se refiere al conjunto de todas las instancias que cumplen con una determinada especificación (Hernandez et al., 2014, p. 174)

El presente trabajo de investigación está integrado por dieciocho (18) MYPE comercializadoras en el rubro comercial de Boticas, las mismas que se encuentran ubicados en la Av. Perú de la ciudad de Juliaca. (fuente: Sub Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad distrital de Juliaca)

### **4.2.2. Muestra**

Por definición la muestra es muy importante ya que ayuda a la investigación en reducir tiempo y costos para su ejecución, tal como afirma (Olivares Orozco et al., 2019, p. 107) “Suele ser costoso y requiere gran inversión de tiempo evaluar a toda la población de interés”. Por lo tanto, para este estudio la población se encuentra concentrado en un sector alcanzable y en tal sentido se tomó como muestra a 18 representantes de las boticas de la Av. Perú, los cuales son aledaños al hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.

(Montero 2011). Refieren que, dado que el número de encuestados es pequeño, el muestreo no es necesario, utilizaremos el 100% de la población que representa un tipo de muestra del censo. Por lo tanto: Por ser una población pequeña, finita no se aplicaron criterios muestrales.

**Criterio de Inclusión:** personal directivo, la encuesta va dirigido a los representantes legales de las boticas.

**Criterios de exclusión:** empleados, clientes

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

**TÍTULO:** “Propuesta de mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeña empresa (Mypes) del sector comercio – rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Procesos administrativos</b>	Consiste fundamentalmente en una serie de actividades o conjunto de etapas relacionadas el uno con el otro, los cuales conducen a alcanzar los objetivos de una forma adecuada en una determinada organización. Y es cíclico y repetitivo	Se operacionalizará a través de las dimensiones de Mecánica Administrativa y dinámica administrativa	Mecánica Administrativa	Planificación Organización	
			Dinámica Administrativa	Dirección Control	
<b>Gestión de calidad</b>	Se refiere a un conjunto de acciones y herramientas los cuales tienen como objetivo impedir posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios que se obtienen mediante el mismo. La gestión de la calidad no se aplica para identificar errores sino para evitar antes de que ocurran.	Se operacionalizará a través de las dimensiones de principios de la gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, estrategias de calidad	Principios de la gestión de la calidad	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Escala ordinal de Likert:  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Herramientas de la calidad	Estandarización Instrumentos Indicadores	
			Estrategias de calidad	Desempeño Misión, visión Plan	

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

##### **4.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, técnica utilizada para recoger información respecto a las opiniones de las unidades de análisis involucradas en la investigación.

##### **4.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento para el regajo de la información que se utilizó fue un cuestionario estructurado con 8 preguntas como datos de control referente a las características de los gerentes o representantes, 11 preguntas relacionados a la variable Proceso Administrativo, 9 preguntas relacionado a gestión de la calidad.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para realizar el procesamiento y análisis de la información, elaboración de tablas y figuras se utilizó procesadores de datos Excel el cual ayudo a encontrar los resultados para la investigación, se usó la estadística descriptiva para obtener los datos de frecuencia y porcentajes.

Los resultados se han obtenido través de la encuesta aplicada a los dueños de las boticas ubicados en la Av. Perú, aledaños al Hospital Carlos Monge Medrano.

Se realizó el análisis de la siguiente manera:

- Se registró la información en los formatos designados, este procedimiento permitió ordenar y sistematizar la información obtenida.
- Se elaboró las tablas con la ayuda del programa Excel la cual cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos.
- Se elaboró las figuras tipo histograma las cuales ayudaron a percibir a gran escala el resultado final.

- Las tablas y figuras elaboradas en Excel, han sido trasladados a Word, para su ordenamiento, interpretación y presentación final.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra
Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en la Micro y Pequeña Empresa (MYPES) del sector comercio – rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022	¿Cuál es la “propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en la Micro y Pequeña Empresa (MYPES) del sector comercio – rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022?	<p><b>General:</b> Elaborar la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022.</li> <li>2. Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022.</li> <li>3. Determinar la propuesta mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022.</li> </ol>	En el presente trabajo de investigación no se formuló hipótesis alguna, porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable con respecto a otra.	<p>Procesos Administrativos</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>Tipo</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental - Transversal</p>	<p><b>Población</b> Conformado por 18 boticas Mypes</p> <p><b>Muestra</b> 18 representantes de las boticas</p> <p><b>Técnica e Instrumento</b></p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>

#### **4.7. Principios éticos**

Los principios éticos de la universidad fueron aprobados por acuerdo del concejo universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica de fecha 16b de agosto del 2019.

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

- **Protección a las personas.**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.**

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

- **Libre participación y derecho a estar informado.**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

- **Beneficencia no maleficencia.**

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

- **Justicia.**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- **Integridad científica.**

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio

profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Referente a: Características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas - rubro boticas.**

En la tabla 1 se presenta la edad del gerente o representante legal.

**Tabla 1**

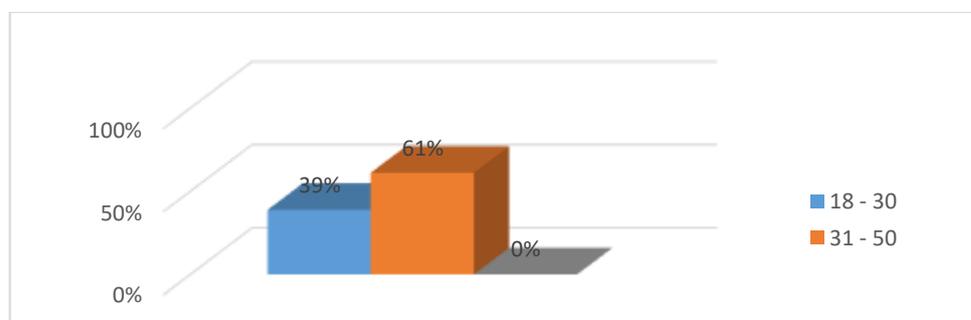
*Edad del gerente o representante legal.*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
18 - 30	7	0.39	39%	39%
31 - 50	11	0.61	61%	100%
de 51 a mas	0	0.00	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 1**

*Edad del gerente o representante legal.*



Fuente: Tabla N° 1

Interpretación: En relación a la edad del gerente o representante legal se puede observar que el 39% está en las edades de 18 a 30 años; el 61% están de 31 a 50 años; y no se encontró representante que tenga más de 51 años.

En la tabla 2 se presenta el género de la persona encuestada

**Tabla 2**

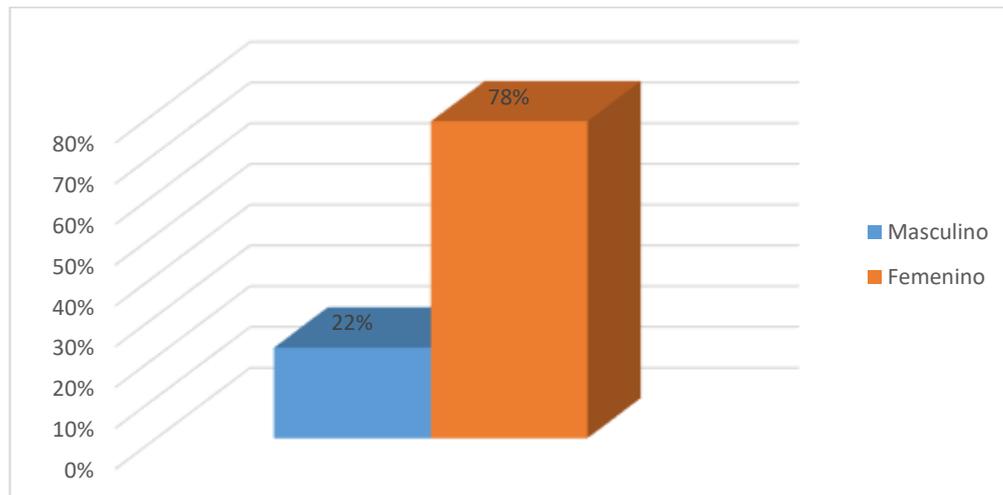
*Género del encuestado*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Masculino	4	0.22	22%	22%
Femenino	14	0.78	78%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 2**

*Género del encuestado*



Fuente: Tabla N° 2

Interpretación: en la Tabla 2 y figura 2 se observa que el 78% de las personas encuestadas son del género y el 22% son del género masculino.

En la tabla 3 se presenta el grado de instrucción

**Tabla 3**

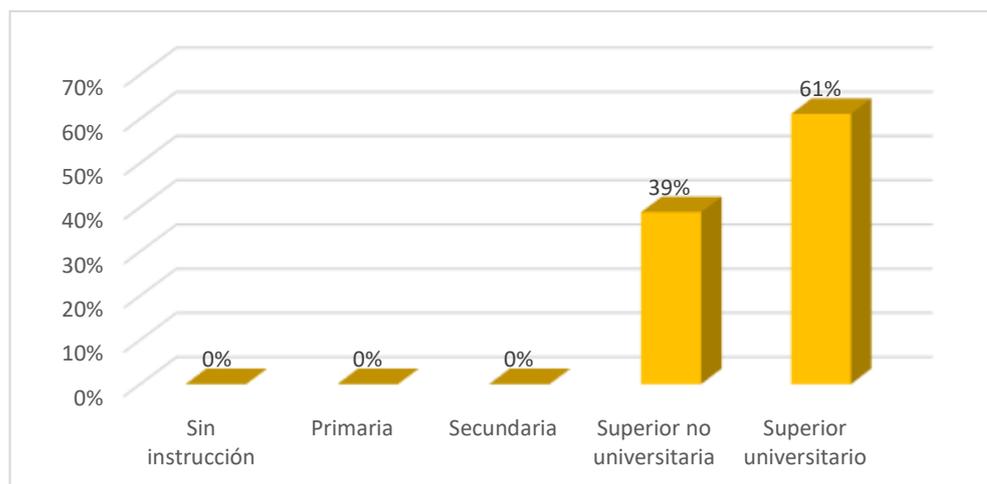
*Grado de instrucción.*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Sin instrucción	0	0.00	0%	0%
Primaria	0	0.00	0%	0%
Secundaria	0	0.00	0%	0%
Superior no universitaria	7	0.39	39%	39%
Superior universitario	11	0.61	61%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 3**

*Grado de instrucción.*



Fuente: Tabla N° 3

Interpretación: en la Tabla 3 y figura 3 se observa que el 61% cuenta con educación superior universitaria; el 39% con superior no universitaria y 0% sin instrucción, primaria ni secundaria.

En la tabla 4 se presenta el cargo que desempeña

**Tabla 4**

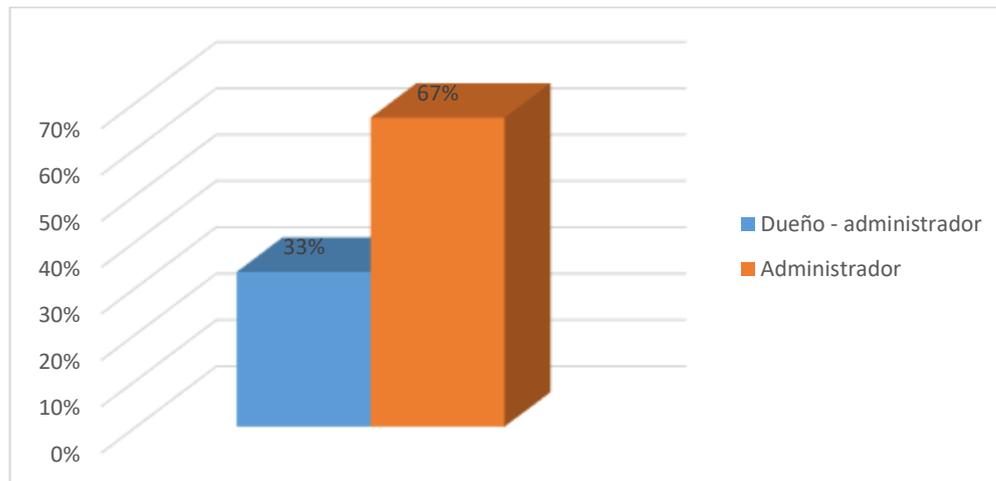
*Cargo que desempeña*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Dueño - administrador	6	0.33	33%	33%
Administrador	12	0.67	67%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 4**

*Cargo que desempeña*



Fuente: Tabla N° 4

Interpretación: en la Tabla 4 y figura 4 se observa que el 67% cumple el rol de Administrador y el 33% es dueño y administrador.

En la tabla 5 se presenta el tiempo que desempeña en el cargo.

**Tabla 5**

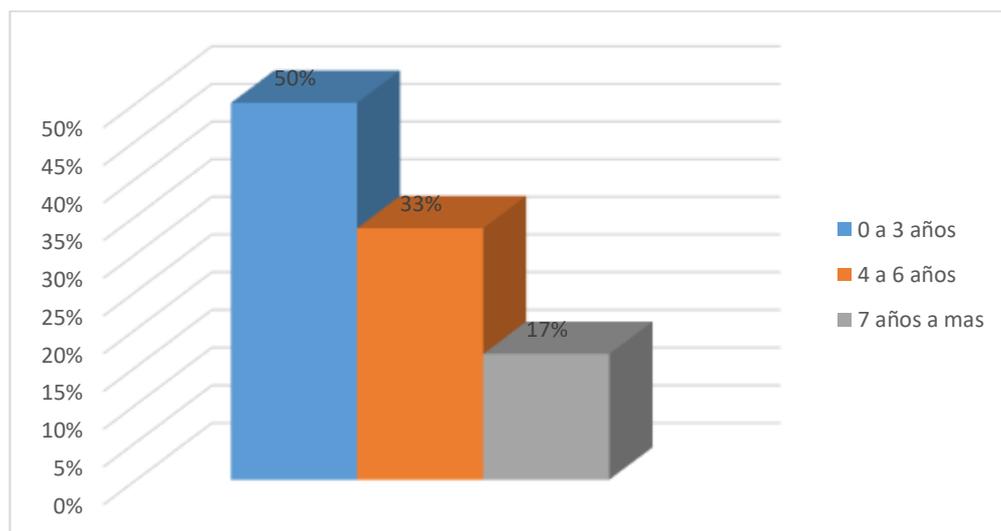
*Tiempo que desempeña en el cargo*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
0 a 3 años	9	0.50	50%	50%
4 a 6 años	6	0.33	33%	83%
7 años a mas	3	0.17	17%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 5**

*Tiempo que desempeña en el cargo*



Fuente: Tabla N° 5

Interpretación: en la Tabla 5 y figura 5 se observa que el 50% desempeña el cargo entre 0 a 3 años; 33% ocupa el cargo entre 4 a 6 años y el 17% desempeña el cargo de 7 años a más.

En la tabla 6 se presenta la Cantidad de trabajadores que laboran en la botica

**Tabla 6**

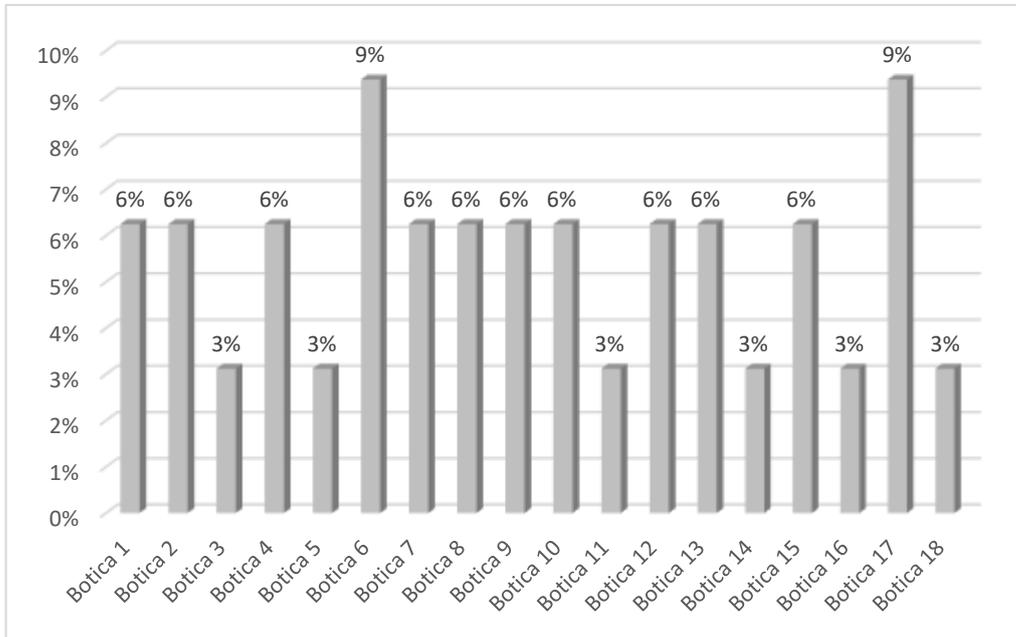
*Cantidad de trabajadores que laboran en la botica*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Botica 1	2	0.06	6%	6%
Botica 2	2	0.06	6%	13%
Botica 3	1	0.03	3%	16%
Botica 4	2	0.06	6%	22%
Botica 5	1	0.03	3%	25%
Botica 6	3	0.09	9%	34%
Botica 7	2	0.06	6%	41%
Botica 8	2	0.06	6%	47%
Botica 9	2	0.06	6%	53%
Botica 10	2	0.06	6%	59%
Botica 11	1	0.03	3%	63%
Botica 12	2	0.06	6%	69%
Botica 13	2	0.06	6%	75%
Botica 14	1	0.03	3%	78%
Botica 15	2	0.06	6%	84%
Botica 16	1	0.03	3%	88%
Botica 17	3	0.09	9%	97%
Botica 18	1	0.03	3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 6**

*Cantidad de trabajadores que laboran en la botica*



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación: en la Tabla 6 y figura 6 se observa que 2 boticas cuentan con 03 trabajadores el cual equivale al 9%, las demás boticas cuentan con 1 o 2 trabajadores.

En la tabla 7 se presenta el tipo de constitución del negocio

**Tabla 7**

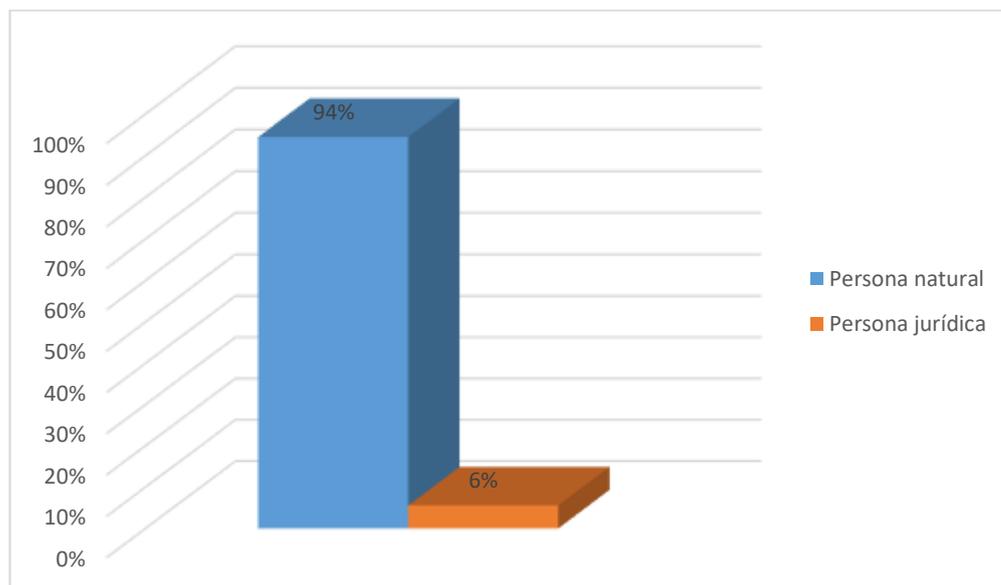
*Tipo de constitución del negocio*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Persona natural	17	0.94	94%	94%
Persona jurídica	1	0.06	6%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 7**

*Tipo de constitución del negocio*



Fuente: Tabla N° 7

Interpretación: en la Tabla 7 y figura 7 se observa que el 94% de las boticas están constituidas como persona natural y el 6% como persona Jurídica

En la tabla 8 se presenta el régimen tributario al cual pertenece

**Tabla 8**

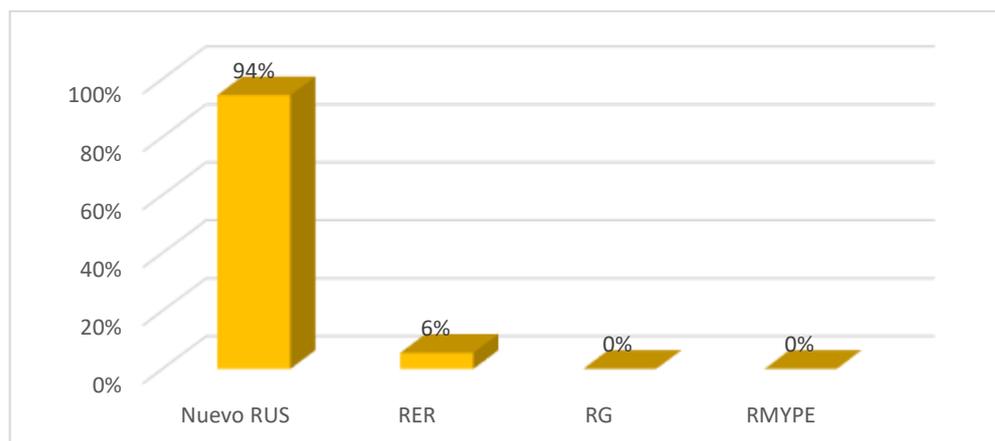
*Régimen tributario al cual pertenece*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nuevo RUS	17	0.94	94%	94%
RER	1	0.06	6%	100%
RG	0	0.00	0%	100%
RMYPE	0	0.00	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 8**

*Régimen tributario al cual pertenece*



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación: en la Tabla 8 y figura 8 se observa que el 94% de las boticas pertenecen al régimen tributario del Nuevo RUS; el 6% pertenece el régimen especial a la renta (RER) y no encontramos a ninguna empresa bajo el régimen General y régimen MYPE.

### Referente a la variable: Proceso administrativo

En la tabla 9. Planifica las operaciones de la empresa

**Tabla 9**

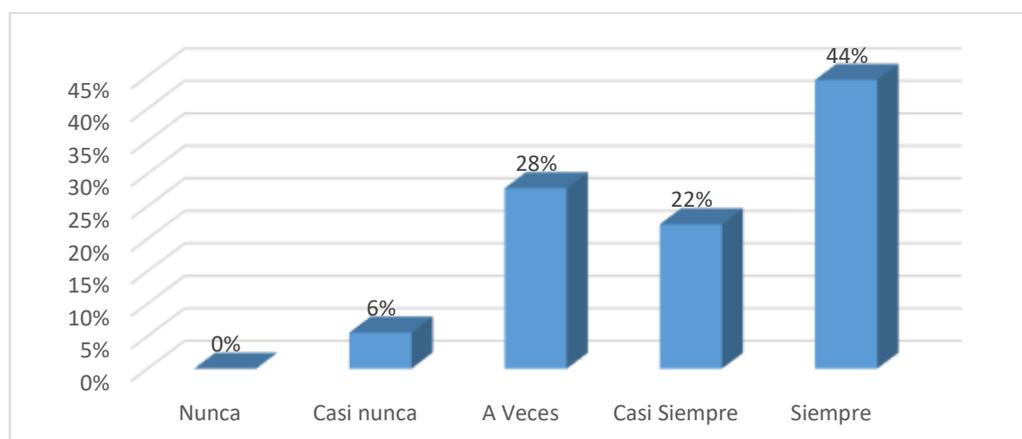
*Planifica las operaciones de la empresa*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	0	0.00	0%	0%
Casi nunca	1	0.06	6%	6%
A Veces	5	0.28	28%	33%
Casi Siempre	4	0.22	22%	56%
Siempre	8	0.44	44%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 9**

*Planifica las operaciones de la empresa*



Fuente: Tabla N° 9

Interpretación: en la Tabla 9 y figura 9 se observa que, 44% siempre planifica las operaciones de la empresa, el 22% opina casi siempre; 28% opina a veces; 6% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 10. Planifica a corto, mediano o a largo plazo

**Tabla 10**

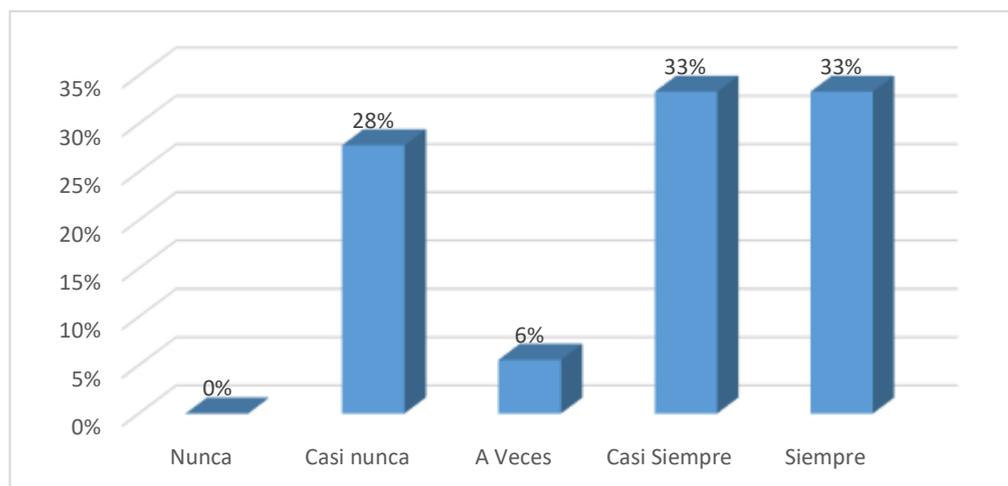
*Planifica a corto, mediano o a largo plazo*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	0	0.00	0%	0%
Casi nunca	5	0.28	28%	28%
A Veces	1	0.06	6%	33%
Casi Siempre	6	0.33	33%	67%
Siempre	6	0.33	33%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 10**

*Planifica a corto, mediano o a largo plazo*



Fuente: Tabla N° 10

Interpretación: en la Tabla 10 y figura 10 se observa que, 33% siempre planifica a corto, mediano o a largo plazo; el 33% opina casi siempre; 6% opina a veces; 28% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 11. Existe distribución de la carga de trabajo en la institución

**Tabla 11**

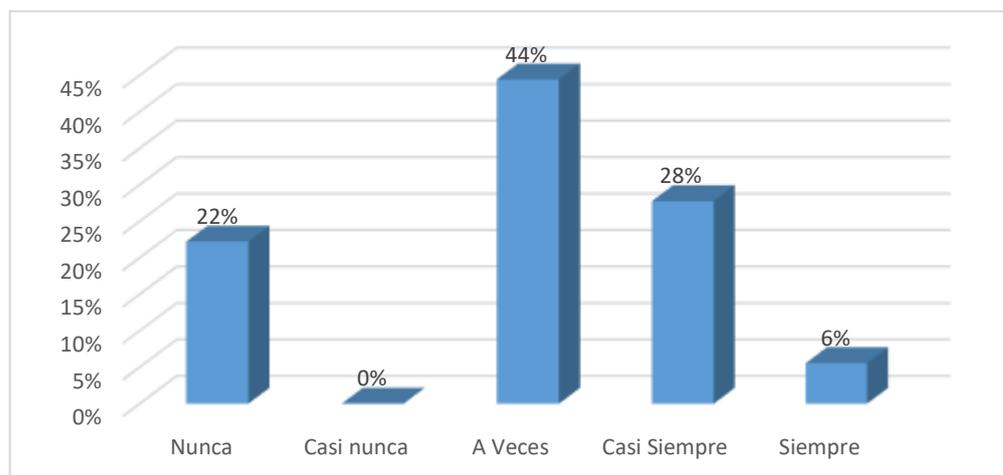
*Existe distribución de la carga de trabajo en la institución*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	4	0.22	22%	22%
Casi nunca	0	0.00	0%	22%
A Veces	8	0.44	44%	67%
Casi Siempre	5	0.28	28%	94%
Siempre	1	0.06	6%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 11**

*Existe distribución de la carga de trabajo en la institución*



Fuente: Tabla N° 11

Interpretación: en la Tabla 11 y figura 11 se observa que, 6% considera que siempre existe distribución de la carga de trabajo en la institución; el 28% opina casi siempre; 44% opina a veces; 0% opina casi nunca y 22% opina nunca.

En la tabla 12. Tiene su estructura organizacional (organigrama)

**Tabla 12**

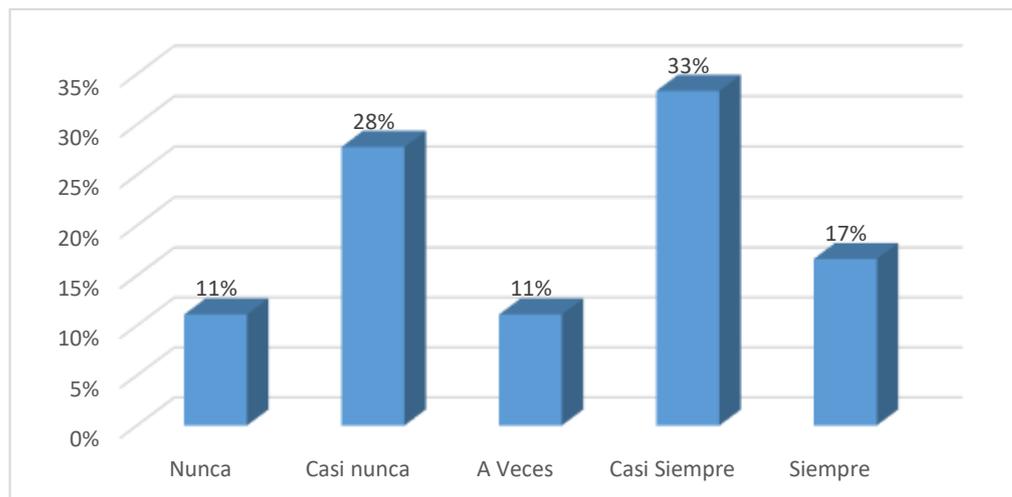
*Tiene su estructura organizacional (organigrama)*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	2	0.11	11%	11%
Casi nunca	5	0.28	28%	39%
A Veces	2	0.11	11%	50%
Casi Siempre	6	0.33	33%	83%
Siempre	3	0.17	17%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 12**

*Tiene su estructura organizacional (organigrama)*



Fuente: Tabla N° 12

Interpretación: en la Tabla 12 y figura 12 se observa que el 17% opina que siempre tiene su estructura organizacional (organigrama); el 33% opina casi siempre; 11% opina a veces; 28% opina casi nunca y 11% opina nunca.

En la tabla 13. posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros

**Tabla 13**

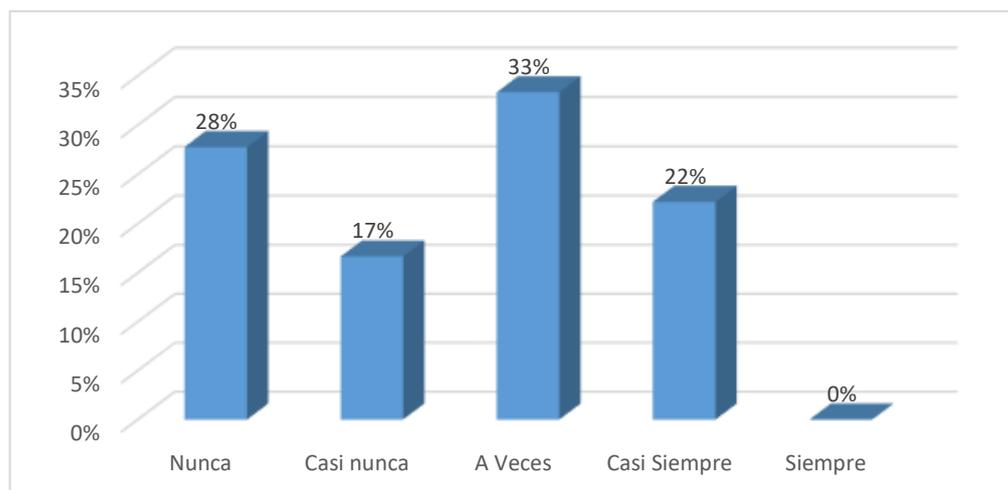
*posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	5	0.28	28%	28%
Casi nunca	3	0.17	17%	44%
A Veces	6	0.33	33%	78%
Casi Siempre	4	0.22	22%	100%
Siempre	0	0.00	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 13**

*posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros*



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación: en la Tabla 13 y figura 13 se observa que el 0% no siempre posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros; el 22% opina casi siempre; 33% opina a veces; 17% opina casi nunca y 28% opina nunca.

En la tabla 14. Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión

**Tabla 14**

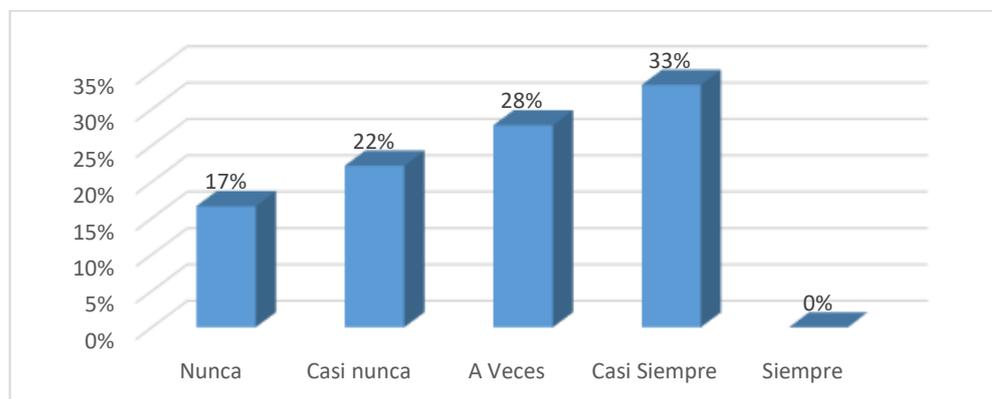
*Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	3	0.17	17%	17%
Casi nunca	4	0.22	22%	39%
A Veces	5	0.28	28%	67%
Casi Siempre	6	0.33	33%	100%
Siempre	0	0.00	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 14**

*Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión*



Fuente: Tabla N° 14

Interpretación: en la Tabla 14 y figura 14 se observa que el 0% no siempre Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión; el 33% opina casi siempre; 28% opina a veces; 22% opina casi nunca y 17% opina nunca.

En la tabla 15. Posee habilidades directivas

**Tabla 15**

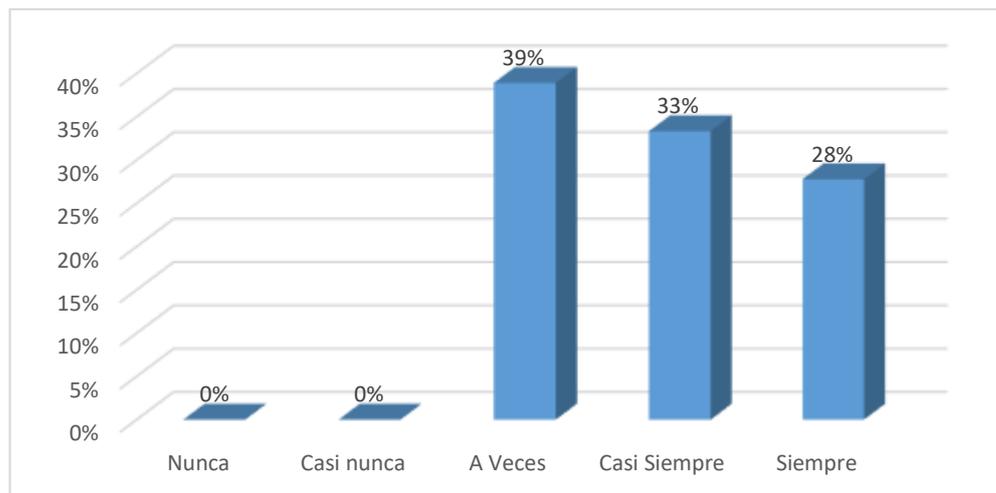
*Posee habilidades directivas*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	0	0.00	0%	0%
Casi nunca	0	0.00	0%	0%
A Veces	7	0.39	39%	39%
Casi Siempre	6	0.33	33%	72%
Siempre	5	0.28	28%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 15**

*Posee habilidades directivas*



Fuente: Tabla N° 15

Interpretación: en la Tabla 15 y figura 15 se observa que el 28% responde que posee habilidades directivas; el 33% opina casi siempre; 39% opina a veces; 0% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 16. Realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado

**Tabla 16**

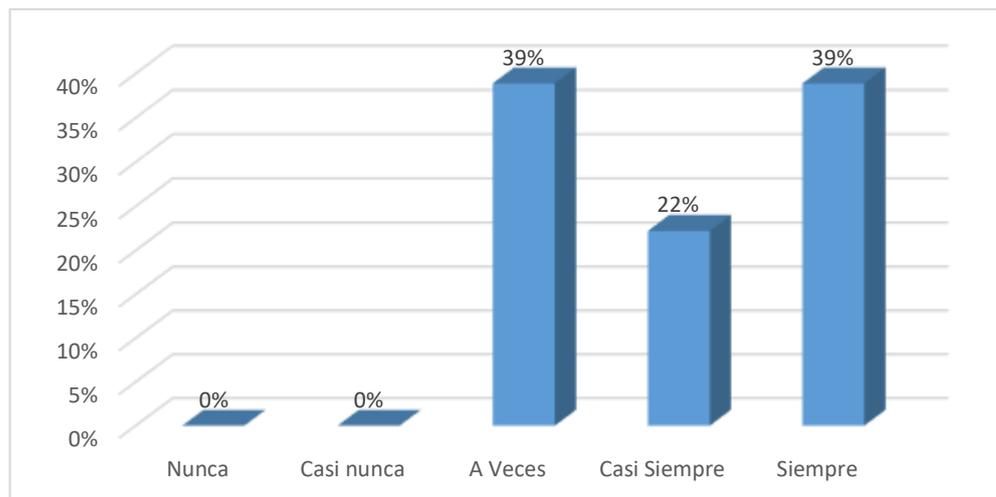
*Realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	0	0.00	0%	0%
Casi nunca	0	0.00	0%	0%
A Veces	7	0.39	39%	39%
Casi Siempre	4	0.22	22%	61%
Siempre	7	0.39	39%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 16**

*Realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado*



Fuente: Tabla N° 16

Interpretación: en la Tabla 16 y figura 146 se observa que el 39% siempre realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado; el 22% opina casi siempre; 39% opina a veces; 0% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 17. Utiliza técnicas para la toma de decisiones

**Tabla 17**

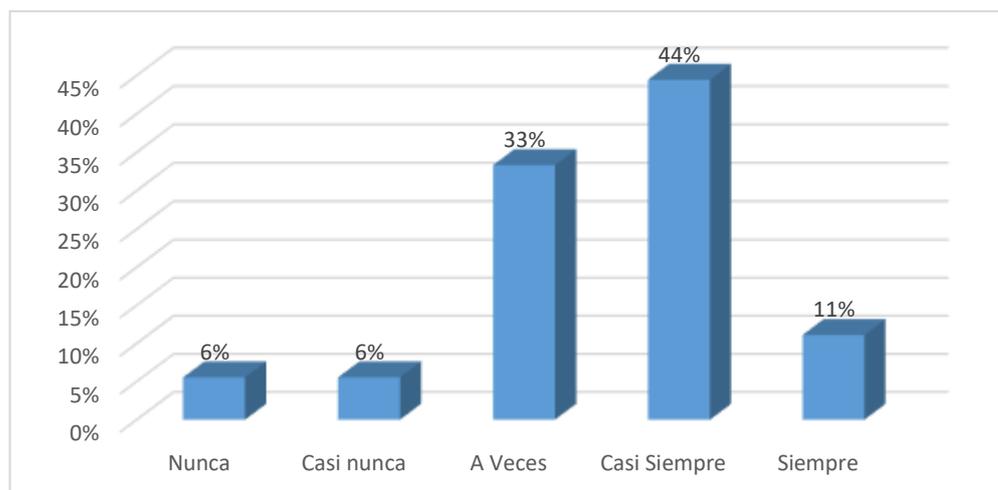
*Utiliza técnicas para la toma de decisiones*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	1	0.06	6%	6%
Casi nunca	1	0.06	6%	11%
A Veces	6	0.33	33%	44%
Casi Siempre	8	0.44	44%	89%
Siempre	2	0.11	11%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 17**

*Utiliza técnicas para la toma de decisiones*



Fuente: Tabla N° 17

Interpretación: en la Tabla 17 y figura 17 se observa que el 11% siempre utiliza técnicas para la toma de decisiones; el 44% opina casi siempre; 33% opina a veces; 6% opina casi nunca y 6% opina nunca.

En la tabla 18. Realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones

**Tabla 18**

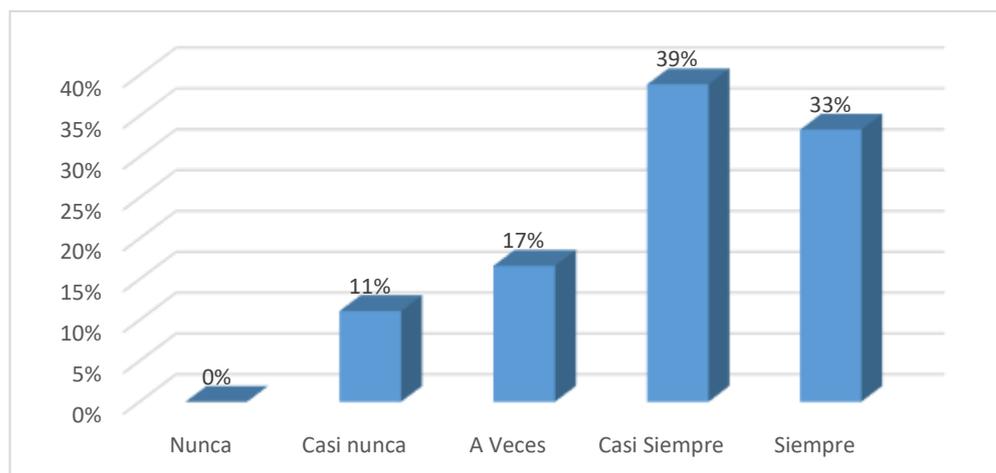
*Realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	0	0.00	0%	0%
Casi nunca	2	0.11	11%	11%
A Veces	3	0.17	17%	28%
Casi Siempre	7	0.39	39%	67%
Siempre	6	0.33	33%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 18**

*Realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones*



Fuente: Tabla N° 18

Interpretación: en la Tabla 18 y figura 18 se observa que el 33% siempre realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones; el 39% opina casi siempre; 17% opina a veces; 11% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 19. Realiza auditorías preventivas

**Tabla 19**

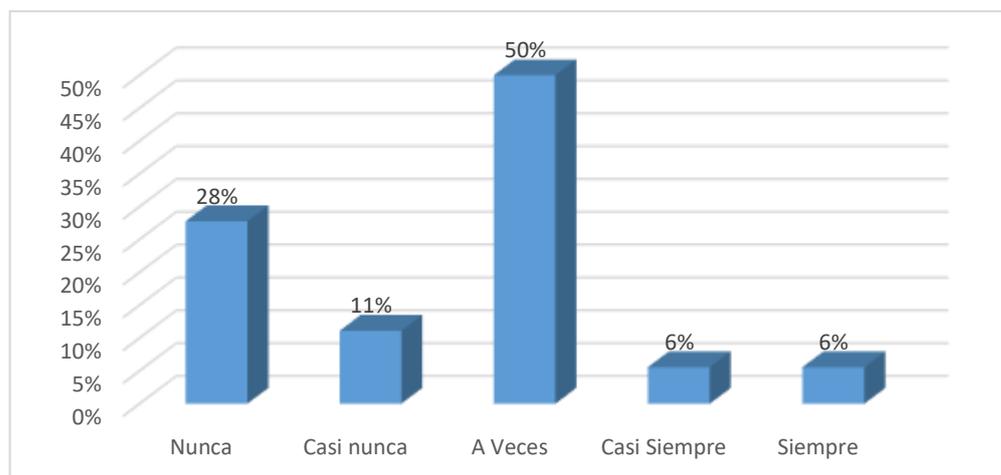
*Realiza auditorías preventivas*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	5	0.28	28%	28%
Casi nunca	2	0.11	11%	39%
A Veces	9	0.50	50%	89%
Casi Siempre	1	0.06	6%	94%
Siempre	1	0.06	6%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 19**

*Realiza auditorías preventivas*



Fuente: Tabla N° 19

Interpretación: en la Tabla 19 y figura 149 se observa que el 6% siempre realiza auditorías preventivas; el 6% opina casi siempre; 50% opina a veces; 11% opina casi nunca y 28% opina nunca.

## Referente a la variable: Gestión de calidad

En la tabla 20. Administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua

**Tabla 20**

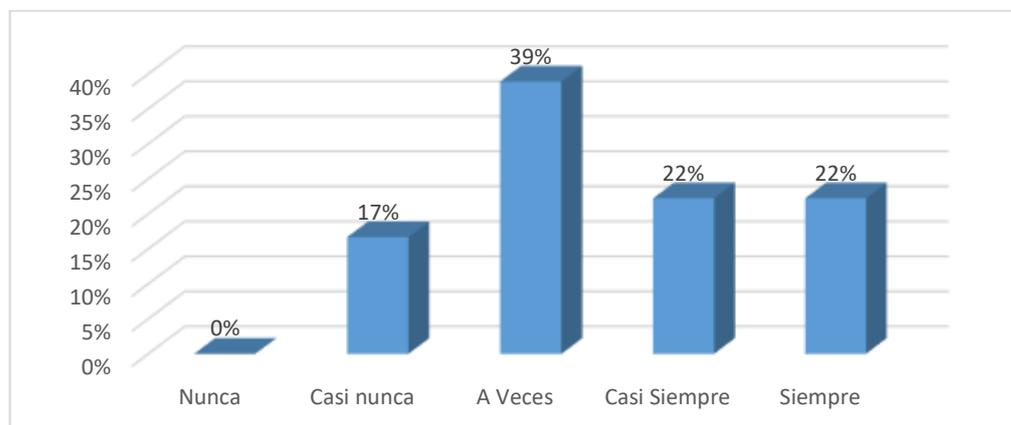
*Administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	0	0.00	0%	0%
Casi nunca	3	0.17	17%	17%
A Veces	7	0.39	39%	56%
Casi Siempre	4	0.22	22%	78%
Siempre	4	0.22	22%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 20**

*Administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua*



Fuente: Tabla N° 20

Interpretación: en la Tabla 20 y figura 20 se observa que el 22 siempre administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua; el 22% opina casi siempre; 39% opina a veces; 17% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 21. Realiza encuestas de satisfacción al cliente

**Tabla 21**

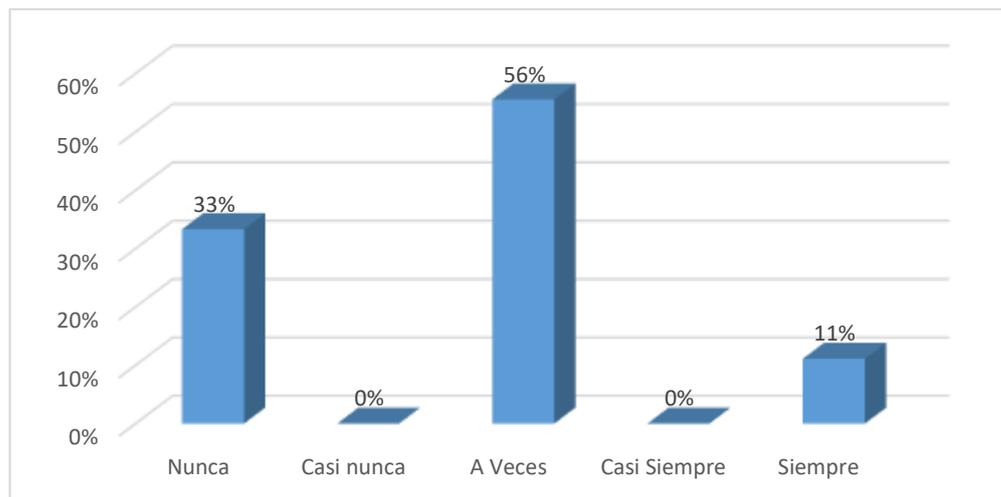
*Realiza encuestas de satisfacción al cliente*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	6	0.33	33%	33%
Casi nunca	0	0.00	0%	33%
A Veces	10	0.56	56%	89%
Casi Siempre	0	0.00	0%	89%
Siempre	2	0.11	11%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 21**

*Realiza encuestas de satisfacción al cliente*



Fuente: Tabla N° 21

Interpretación: en la Tabla 21 y figura 21 se observa que el 11% siempre realiza encuestas de satisfacción al cliente; el 0% opina casi siempre; 56% opina a veces; 0% opina casi nunca y 33% opina nunca.

En la tabla 22. Toma decisiones basada en evidencias

**Tabla 22**

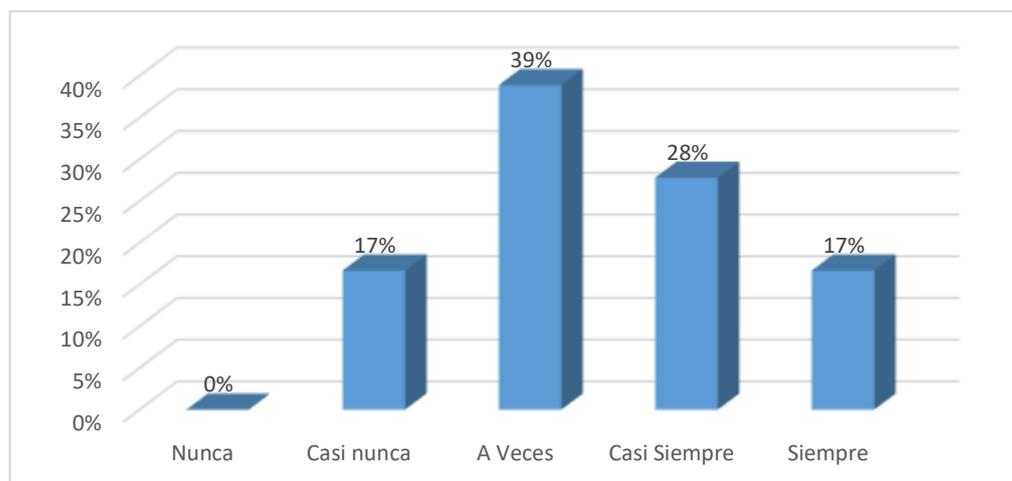
*Toma decisiones basada en evidencias*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	0	0.00	0%	0%
Casi nunca	3	0.17	17%	17%
A Veces	7	0.39	39%	56%
Casi Siempre	5	0.28	28%	83%
Siempre	3	0.17	17%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 22**

*Toma decisiones basada en evidencias*



Fuente: Tabla N° 22

Interpretación: en la Tabla 22 y figura 22 se observa que el 17% siempre toma decisiones basada en evidencias; el 28% opina casi siempre; 39% opina a veces; 17% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 23. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

**Tabla 23**

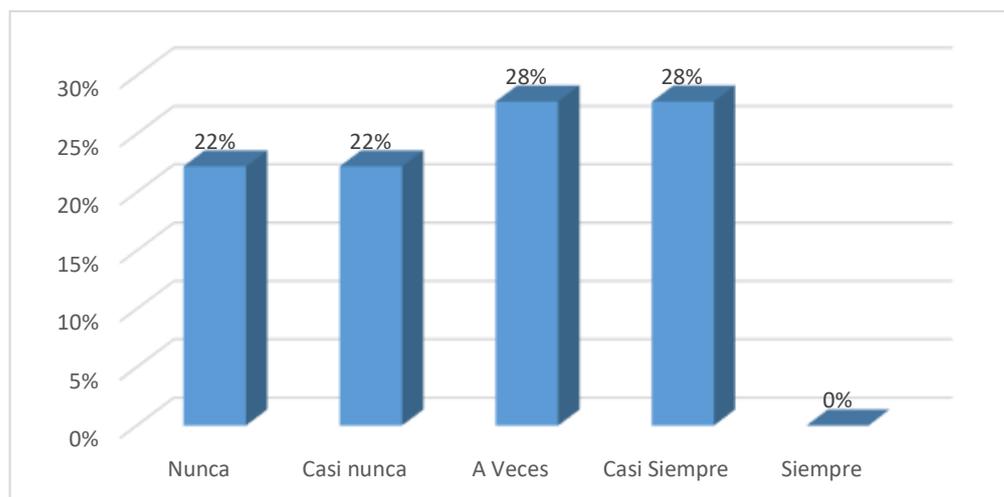
*Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	4	0.22	22%	22%
Casi nunca	4	0.22	22%	44%
A Veces	5	0.28	28%	72%
Casi Siempre	5	0.28	28%	100%
Siempre	0	0.00	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 23**

*Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos*



Fuente: Tabla N° 23

Interpretación: en la Tabla 23 y figura 23 se observa que el 0% no siempre existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos; el 28% opina casi siempre; 28% opina a veces; 22% opina casi nunca y 22% opina nunca.

En la tabla 24. Hace uso de herramientas de calidad

**Tabla 24**

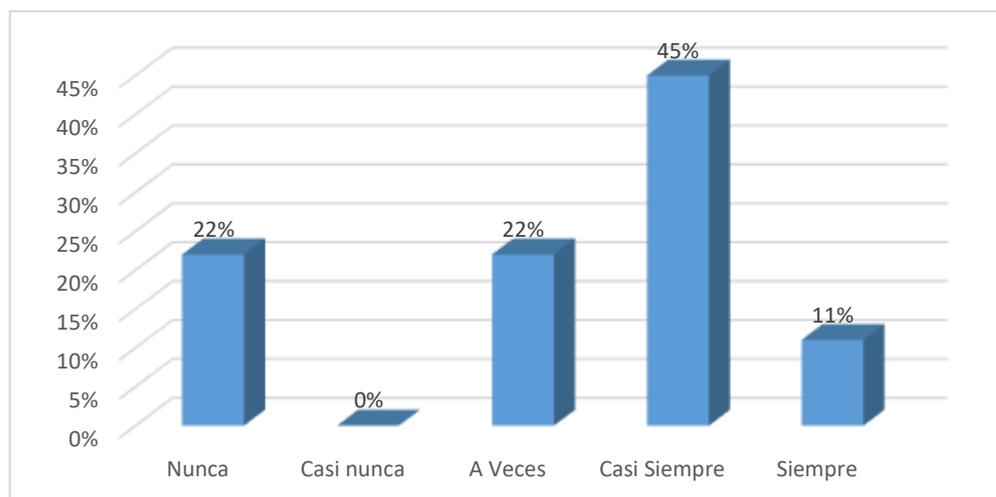
*Hace uso de herramientas de calidad*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	4	0.22	22%	22%
Casi nunca	0	0.00	0%	22%
A Veces	4	0.22	22%	44%
Casi Siempre	8	0.44	44%	89%
Siempre	2	0.11	11%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 24**

*Hace uso de herramientas de calidad*



Fuente: Tabla N° 24

Interpretación: en la Tabla 24 y figura 24 se observa que el 11% siempre hace uso de herramientas de calidad; el 45% opina casi siempre; 22% opina a veces; 0% opina casi nunca y 22% opina nunca.

En la tabla 25. Utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

**Tabla 25**

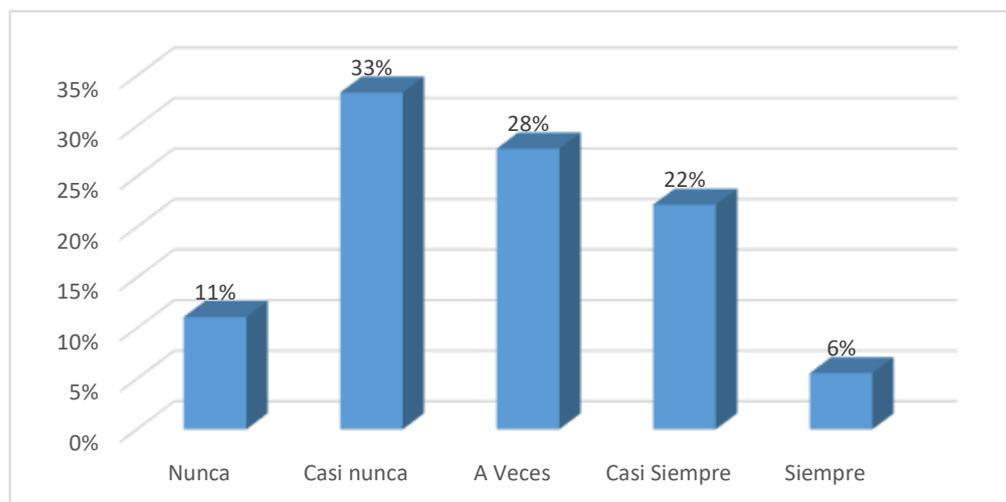
*Utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	2	0.11	11%	11%
Casi nunca	6	0.33	33%	44%
A Veces	5	0.28	28%	72%
Casi Siempre	4	0.22	22%	94%
Siempre	1	0.06	6%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 25**

*Utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño*



Fuente: Tabla N° 25

Interpretación: en la Tabla 25 y figura 25 se observa que el 6% siempre utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño; el 22% opina casi siempre; 28% opina a veces; 33% opina casi nunca y 11% opina nunca.

En la tabla 26. Motiva el desempeño para generar ideas y aportes

**Tabla 26**

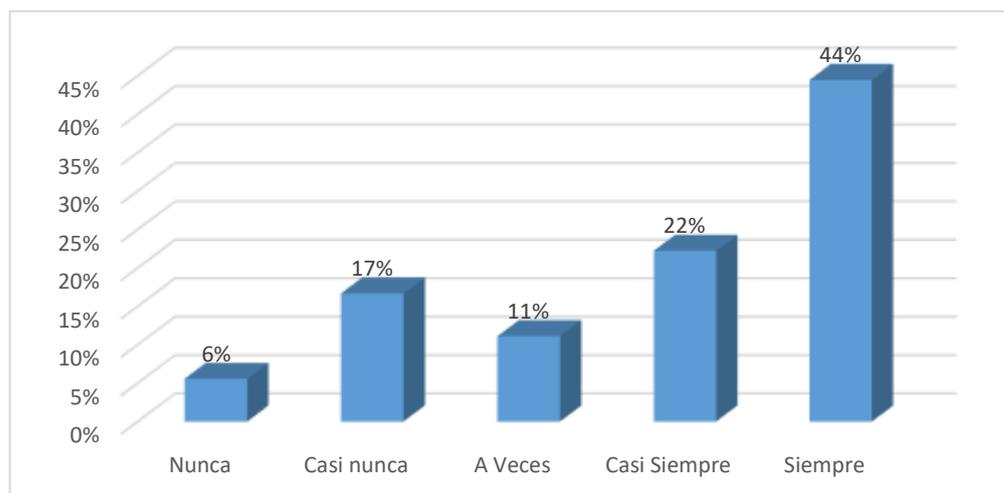
*Motiva el desempeño para generar ideas y aportes*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	1	0.06	6%	6%
Casi nunca	3	0.17	17%	22%
A Veces	2	0.11	11%	33%
Casi Siempre	4	0.22	22%	56%
Siempre	8	0.44	44%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 26**

*Motiva el desempeño para generar ideas y aportes*



Fuente: Tabla N° 26

Interpretación: en la Tabla 26 y figura 26 se observa que el 44% siempre motiva el desempeño para generar ideas y aportes; el 22% opina casi siempre; 11% opina a veces; 17% opina casi nunca y 6% opina nunca.

En la tabla 27. Conoce la misión y visión

**Tabla 27**

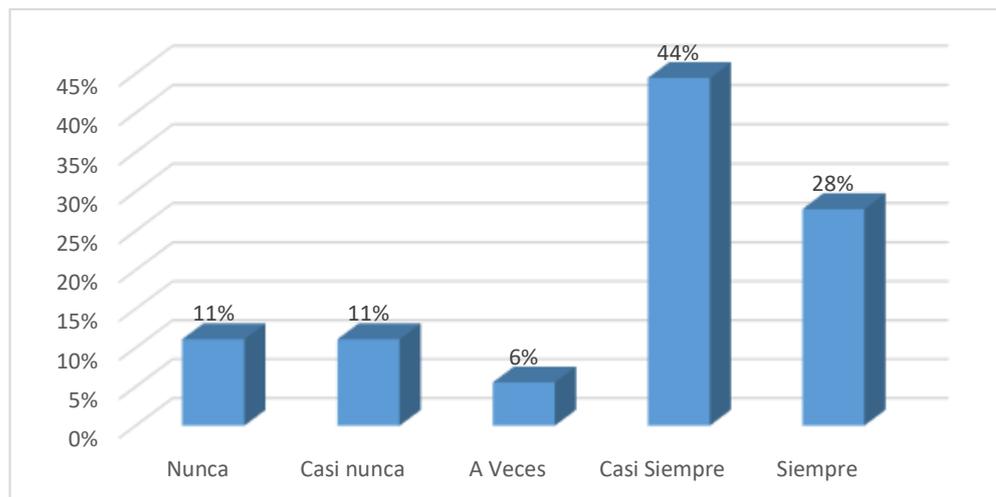
*Conoce la misión y visión*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	2	0.11	11%	11%
Casi nunca	2	0.11	11%	22%
A Veces	1	0.06	6%	28%
Casi Siempre	8	0.44	44%	72%
Siempre	5	0.28	28%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 27**

*Conoce la misión y visión*



Fuente: Tabla N° 27

Interpretación: en la Tabla 27 y figura 27 se observa que el 28% siempre conoce la misión y visión; el 44% opina casi siempre; 6% opina a veces; 11% opina casi nunca y 11% opina nunca.

En la tabla 28. Se guían por un plan de negocio

**Tabla 28**

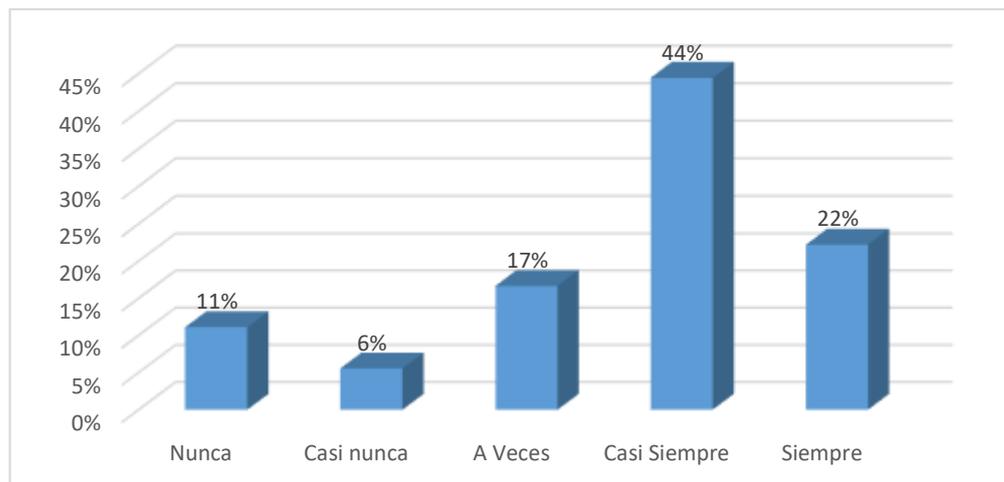
*Se guían por un plan de negocio*

Ítems $X_i$	Frecuencia Absoluta $f_i$	Frecuencia Relativa $h_i$	Frecuencia relativa porcentual $h_i\%$	Frecuencia relativa porcentual acumulada $H_i\%$
Nunca	2	0.11	11%	11%
Casi nunca	1	0.06	6%	17%
A Veces	3	0.17	17%	33%
Casi Siempre	8	0.44	44%	78%
Siempre	4	0.22	22%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Fuente tabulación del cuestionario aplicado a las Mypes

**Figura 28**

*Se guían por un plan de negocio*



Fuente: Tabla N° 28

Interpretación: en la Tabla 28 y figura 28 se observa que, 22% siempre se guía de un plan de negocio, el 44% opina casi siempre; 17% opina a veces; 6% opina casi nunca y 11% opina nunca

## **5.2. Análisis de resultados**

Luego de haber realizado el trabajo de campo, la clasificación y elaboración de las tablas y figuras y su posterior interpretación realizamos el análisis de los resultados respectivamente,

### **Respecto a los datos de control de las características de los gerentes o representantes de las Mypes.**

En la tabla 1, con relación a la edad de los gerentes o representantes legales nos muestra como resultado 39% está en las edades de 18 a 30 años; el 61% están de 31 a 50 años; y no se encontró representante que tenga más de 51 años.

En la tabla 2, según el género de la persona que administra la botica, el 78% de las personas encuestadas son del género femenino y el 22% son del género masculino.

En la tabla 3, en cuanto al grado de instrucción, el 61% cuenta con educación superior universitaria; el 39% con superior no universitaria y 0% sin instrucción, primaria ni secundaria.

En la tabla 4, según el cargo que desempeña, el 67% cumple el rol de Administrador y el 33% es dueño y administrador.

En la tabla 5, a la pregunta cuanto tiempo que desempeña en el cargo, el 50% desempeña el cargo entre 0 a 3 años; 33% ocupa el cargo entre 4 a 6 años y el 17% desempeña el cargo de 7 años a más.

En la tabla 6, se observa que la cantidad de trabajadores, 2 boticas cuentan con 03 trabajadores el cual equivale al 9%, las demás boticas cuentan con 1 o 2 trabajadores.

En la tabla 7, sobre el tipo de constitución de la empresa, el 94% de las boticas están constituidas como persona natural y el 6% como persona Jurídica (EIRL)

En la tabla 8 en relación al régimen tributario al cual pertenece, el 94% de las boticas pertenecen al régimen tributario del Nuevo RUS; el 6% pertenece el régimen especial a la renta (RER) y no encontramos a ninguna empresa bajo el régimen General y régimen MYPE.

**Respecto al objetivo específico N° 1: Describir los procesos administrativos que se realizan en las Mypes.**

En la tabla 9, Planifica las operaciones de la empresa, el 44% siempre planifica las operaciones de la empresa, el 22% opina casi siempre; 28% opina a veces; 6% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 10, Planifica a corto, mediano o a largo plazo, el 33% siempre planifica a corto, mediano o a largo plazo; el 33% opina casi siempre; 6% opina a veces; 28% opina casi nunca y 0% opina que nunca.

En la tabla 11, Existe distribución de la carga de trabajo en la institución, el 6% considera que siempre existe distribución de la carga de trabajo en la institución; el 28% opina casi siempre; 44% opina a veces; 0% opina casi nunca y 22% opina que nunca.

En la tabla 12, Tiene su estructura organizacional (organigrama), el 17% opina que siempre tiene su estructura organizacional (organigrama); el 33% opina casi siempre; 11% opina a veces; 28% opina casi nunca y 11% opina nunca.

En la tabla 13, posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros, el 0% no siempre posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros; el 22% opina casi siempre; 33% opina a veces; 17% opina casi nunca y 28% opina nunca.

En la tabla 14, Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión, el 0% no siempre Se comunica a los trabajadores la existencia

del organigrama y documentos de gestión; el 33% opina casi siempre; 28% opina a veces; 22% opina casi nunca y 17% opina nunca.

En la tabla 15, Posee habilidades directivas, el 28% responde que posee habilidades directivas; el 33% opina casi siempre; 39% opina a veces; 0% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 16, Realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado, el 39% siempre realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado; el 22% opina casi siempre; 39% opina a veces; 0% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 17, Utiliza técnicas para la toma de decisiones, el 11% siempre utiliza técnicas para la toma de decisiones; el 44% opina casi siempre; 33% opina a veces; 6% opina casi nunca y 6% opina nunca.

En la tabla 18, Realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones, el 33% siempre realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones; el 39% opina casi siempre; 17% opina a veces; 11% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 19. Realiza auditorías preventivas, el 6% siempre realiza auditorías preventivas; el 6% opina casi siempre; 50% opina a veces; 11% opina casi nunca y 28% opina nunca.

Estos resultados coinciden con lo encontrado, Ortiz (2019). Quien en su investigación concluye: desconocen que en una organización la planificación es la arquitectura hacia el éxito y carta de navegación de todas sus actuaciones. con relación a la etapa ejecutar, una parte de los emprendedores implementan los cambios para la mejora mediante soporte y recursos, sin embargo, la mayoría de las MYPE no definen ni determinan en efectuar los cambios planificados. Con respecto a la etapa comprobar, en su mayoría.

Por otro lado, Leandro (2000). El proceso administrativo consiste en una serie de actividades relacionadas conducentes a alcanzar los objetivos organizacionales

**Respecto al objetivo específico N° 2 describir las características de la gestión de calidad en las Mypes.**

En la tabla 20, Administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua, el 22 siempre administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua; el 22% opina casi siempre; 39% opina a veces; 17% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 21, Realiza encuestas de satisfacción al cliente, el 11% siempre realiza encuestas de satisfacción al cliente; el 0% opina casi siempre; 56% opina a veces; 0% opina casi nunca y 33% opina nunca.

En la tabla 22, Toma decisiones basada en evidencias, el 17% siempre toma decisiones basada en evidencias; el 28% opina casi siempre; 39% opina a veces; 17% opina casi nunca y 0% opina nunca.

En la tabla 23, Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos, el 0% manifiesta no siempre existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos; el 28% opina casi siempre; 28% opina a veces; 22% opina casi nunca y 22% opina nunca.

En la tabla 24, Hace uso de herramientas de calidad, el 11% siempre hace uso de herramientas de calidad; el 45% opina casi siempre; 22% opina a veces; 0% opina casi nunca y 22% opina nunca.

En la tabla 25, Utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño, el 6% siempre utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño; el 22% opina casi siempre; 28% opina a veces; 33% opina casi nunca y 11% opina nunca.

En la tabla 26, Motiva el desempeño para generar ideas y aportes, el 44% siempre motiva el desempeño para generar ideas y aportes; el 22% opina casi siempre; 11% opina a veces; 17% opina casi nunca y 6% opina nunca.

En la tabla 27, Conoce la misión y visión, el 44% opina casi siempre conocer la Misión y Visión, 6% opina a veces; 11% opina casi nunca y 11% opina nunca.

En la tabla 28, Se guían por un plan de negocio, el 22% siempre se guía de un plan de negocio, el 44% opina casi siempre; 17% opina a veces; 6% opina casi nunca y 11% opina nunca.

Estos resultados coinciden con lo encontrado en Carpio (2018). Quien en su investigación concluye: 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.

Por otro lado, Duque (2018). es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción.

## VI. CONCLUSIONES

En esta investigación se elaboró la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022. enfocado en mejorar los procesos administrativos que son muy importantes en una organización para el logro de los objetivos con mayor eficiencia.

En este trabajo se describió los procesos administrativos que se realizan en las Mypes concluyendo que la mayor parte siempre planifica las operaciones de la empresa ya sea a corto, mediano o a largo plazo, a veces realizan la distribución de la carga de trabajo, muy pocas poseen la estructura organizacional, MOF, RIT, no poseen habilidades directivas para llevar a cabo correctamente una buena gestión.

En esta investigación se describió las características de la gestión de calidad en las Mypes, concluyendo que pocas veces administran la empresa bajo la filosofía de la mejora continua, a veces realizan encuestas de satisfacción al cliente, en su mayoría a veces toma decisiones basada en evidencias siendo una debilidad, a veces utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño, en la mayoría casi siempre motiva el desempeño para generar ideas y aportes.

En este trabajo se elaboró la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022. Con las sugerencias siguientes: Crear planes para el logro de los objetivos, crear un plan de capacitación en el uso de documentos de gestión, crear un plan para recabar opiniones de los clientes, crear un plan para medir el desempeño.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Propuesta de mejora**

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para una mejor gestión de calidad en las boticas de la Av. Perú, Juliaca

### **Diagnóstico:**

En el trabajo de investigación presentado podemos observar algunos aspectos deficientes relacionados a los procesos administrativos y gestión de calidad los cuales podemos resumir como factores a ser mejorados:

- **En relación a proceso administrativos**

Se encontró que algunas boticas desarrollan sus actividades sin contar con un plan operativo, plan táctico o plan estratégico

Desconocimiento en el uso de documentos de gestión Organigrama, MOF

- **En relación a Gestión de Calidad**

Se encontró que existen deficiencias para recabar la opinión del cliente y medir la calidad.

No existe de Indicadores que midan el desempeño de los trabajadores

### **Objetivos:**

#### **Gestión de Calidad**

##### **proceso administrativos**

Elaborar planes para desarrollar las actividades en forma eficiente y lograr los objetivos adecuadamente

Capacitar al personal acerca de la importancia de los documentos de gestión

#### **Gestión de Calidad**

Recabar opiniones sobre la calidad a los clientes

Llevar el control de desempeño del personal

<b>Problemas</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Indicadores de medición</b>	<b>Metas</b>	<b>presupuesto</b>	<b>Responsables</b>
<b>Proceso administrativo</b>  Existen boticas que no cuentan con planes a corto mediano y largo plazo	Crear planes para el logro de los objetivos	Elaborar planes operativos detallando las actividades a realizar	Anual	% de objetivos logrados mediante el control	Actividades desarrolladas al 100% según lo planificado	Recursos propios de la organización	Administrador
Desconocimiento en el uso de documentos de gestión Organigrama, MOF	Crear un plan de capacitación en el uso de documentos de gestión	Capacitar sobre el uso de los documentos de gestión (responsable y trabajadores)	Anual	% cumplimiento de funciones de acuerdo al MOF Respeto a la jerarquía	Participación del 100% del personal		Administrador Trabajador
<b>Gestión de Calidad</b>  Pocos utilizan encuestas para recabar la opinión del cliente	Crear un plan para recabar opiniones de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar encuestas a los clientes acerca de la calidad de atención</li> <li>• Recabar opiniones en forma personal de los clientes</li> </ul>	Semanal	% Clientes satisfechos	Recabar opinión de clientes		
Falta de Indicadores para medir el desempeño	Crear un plan para medir el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal debe presentar informes del trabajo realizado.</li> <li>• Llevar un control acerca del desempeño</li> </ul>	Semanal	% de desempeño del personal	Participación del 100% del personal		

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alejandro, D., & Caroca, U. (2018). *Propuesta de mejora de procesos Administrativos en Departamento de Servicio Técnico de “ Empresa proveedora de líneas de producción y servicio técnico para la industria del embotellado .”*
- Arbildo Maldonado, C. (2013). *De Chimbote Facultad De Ciencias Contables ,PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO: RUBRO BOTICAS-CALLERÍA, PUCALLPA, 2020.*
- Chipillo Barba, B. E. (2013). *De Chimbote Facultad De Ciencias Contables ,.*
- Duque, D. (2018). *Gestión de la Calidad* (1ra Ed. Va).
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. In S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (6ta., Vol. 53, Issue 9). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>
- Koontz, H. (2012). *Administración una perspectiva Global y Empresarial* (Mc Graw Hill (ed.); 14th ed.). 2012.
- Larraín, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al Seguro Integral de Salud. *Repositorio de La Universidad Del Pacífico - UP*, 1–82. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2191>
- Macalopú, M. (2020). Facultad De Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Administración Autora. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*
- Novillo, E. (2017). *Gestión de la Calidad un Enfoque Práctico. Abril, Primera Ed, 1–51.* file:///C:/Users/Hp/Downloads/LIBRO GESTION libro.pdf
- Olivares Orozco, S., Cruz del Castillo, C., & González García, M. (2019). *Metodología de la investigación.*
- Paredes, I. (2016). *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas Inspeccionados por UFREMID, en el departamento de la libertad, marzo 2014 – marzo 2015.*
- Rojas Ortega, B. M., & Gordillo Ramirez, J. F. (2018). PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE BAJA COMPLEJIDAD DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ. *Pakistan Research Journal of Management Sciences*, 7(5), 1–2. <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80S ep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSSky4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGpt k%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=1347487 98%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/Str>

## ANEXOS

### Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	AÑO 2022														
		Enero		Febrero			Marzo					Abril			Mayo	
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				X	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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6	Redacción de la revisión de la literatura.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	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					
12	Reacción del informe final											X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												X	X		
14	Redacción de artículo científico														X	
15	Sustentación de Tesis															X

## Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
Suministros (*)			
• Impresiones	0.20	800	160.00
• Fotocopias	0.10	300	30.00
• Empastado	90.00	4	360.00
• Papel Bond A4 (300hojas)	25.00	1	25.00
• Lapiceros	2.00	6	12.00
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			<b>687.00</b>
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	30	8	240.00
<b>Sub total</b>			<b>240.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>927.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en 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
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4.00	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>1579.00</b>

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario se ha estructurado para ser aplicado a los representantes de las Mypes seleccionadas y tiene por finalidad adquirir información que servirá para desarrollar el trabajo de Investigación denominado: **Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa (Mypes) del sector comercio – rubro boticas de la av. Perú, Juliaca 2022.**

**Instrucciones:**

Estimado Microempresario la información que Ud., proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su amabilidad.

**Marca con una x la alternativa que corresponde**

**I. Datos de control, referente a las características de los gerentes o representantes de las Mypes**

- **Edad del gerente o representante legal.**
  - a) 18 - 30 años
  - b) 31 - 50 años
  - c) De 51 a mas
- **Género.**
  - a) Masculino
  - b) Femenino
- **Grado de instrucción.**
  - a) Primaria
  - b) Secundaria
  - c) Superior no universitario
  - d) Superior Universitario
- **Cargo que desempeña.**
  - a) Dueño, administrador
  - b) Administrador
- **Tiempo que desempeña en el cargo.**
  - a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 años a mas
  - d) otro, diga cuanto tiempo: \_\_\_\_\_
- **Cantidad de trabajadores que laboran en la empresa**  
**Respuesta:** \_\_\_\_\_
- **Tipo de constitución del negocio**
  - a) como persona natural
  - b) como persona Jurídica: EIRL( ) SRL( ) SAA( ) SAC( )
- **¿A qué régimen tributario pertenece?: NRUS ( ), RER ( ), RG ( ), RM ( )**

Tener en cuenta la siguiente escala:

<b>1</b>	Nunca
<b>2</b>	Casi Nunca
<b>3</b>	A veces
<b>4</b>	Casi siempre
<b>5</b>	Siempre

## II. REFERENTE A LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

Nro.	PROCESO ADMINISTRATIVO		ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>1</b>	Mecánica Administrativa	Planifica las operaciones de la empresa					
<b>2</b>		Planifica a corto, mediano o a largo plazo					
<b>3</b>		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución					
<b>4</b>		Tiene su estructura organizacional (organigrama)					
<b>5</b>		posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros					
<b>6</b>		Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión					
<b>7</b>	Dinámica administrativa	Posee habilidades directivas					
<b>8</b>		Realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado					
<b>9</b>		Utiliza técnicas para la toma de decisiones					
<b>10</b>		Realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones					
<b>11</b>		Realiza auditorías preventivas					

## III. REFERENTE A LA VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>12</b>	Principios de Calidad	Administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua					
<b>13</b>		Realiza encuestas de satisfacción al cliente					
<b>14</b>		Toma decisiones basada en evidencias					
<b>15</b>	Herramientas de Calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos					
<b>16</b>		Hace uso de herramientas de calidad					
<b>17</b>		Utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño					
<b>18</b>	Estrategias de calidad	Motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
<b>19</b>		Conoce la misión y visión					
<b>20</b>		Se guían por un plan de negocio					

Muy agradecido por su participación

## Consentimiento informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **Propuesta de mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeña Empresa (Mypes) del sector comercio – rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022** y es dirigido por Williams Omar Ticona Salas, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Elaborar, la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio, rubro boticas de la Av. Perú, Juliaca 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente 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 a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [ticonawilliams36@gmail.com](mailto:ticonawilliams36@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Laydi Liz Calzaya Rosas "Ecofarma L&R"

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: darlicc2@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Av. Perú # 218

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Dr. ALVAREZ GALLEGOS, AURLELIO FRANCISCO

1.2. Grado Académico: Doctor en Administración

1.3. Profesión: Lic. en Administración y Marketing

1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac

1.5. Cargo que desempeña: Docente universitario

1.6. Denominación del instrumento: "Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en la Micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro botica, del distrito de Juliaca 2022"

1.7. Autor del instrumento: Ticona Salas, Williams Omar

1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable: Proceso Administrativo

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Mecánica Administrativa</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
<b>Dimensión : Dinámica Administrativa</b>							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable: Gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Principios de la Gestión de Calidad</b>							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
<b>Dimensión : Herramientas de calidad</b>							
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
<b>Dimensión: Estrategia de calidad</b>							
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
  
 Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos  
 DNI: 29571060  
 DOCENTE

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Dr. PILCO CHURATA, JUAN MAURICIO
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Administración
- 1.3. Profesión: Lic. en Administración de Empresas
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente universitario
- 1.6. Denominación del instrumento: "Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en la Micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro botica, del distrito de Juliaca 2022"
- 1.7. Autor del instrumento: Ticona Saías, Williams Omar
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

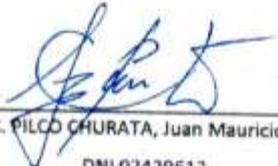
Ítems correspondientes a la variable: Proceso Administrativo

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Mecánica Administrativa</b>							
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión : Dinámica Administrativa</b>							
7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Ítems correspondientes a la variable: Gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Principios de la Gestión de Calidad</b>							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
<b>Dimensión : Herramientas de calidad</b>							
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
<b>Dimensión: Estrategia de calidad</b>							
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		

Otras observaciones generales:

  
 DR. FILCO CHURATA, Juan Mauricio  
 DNI 02429612

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. CARI CONDORI, DIVAN YURI
- 1.2. Grado Académico: Maestro en Educación con Docencia, Currículo e Investigación
- 1.3. Profesión: Ingeniero Economista
- 1.4. Institución donde labora: UGEL Huancané
- 1.5. Cargo que desempeña: Planificador
- 1.6. Denominación del instrumento: "Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en la Micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro botica, del distrito de Juliaca 2022"
- 1.7. Autor del instrumento: Ticona Salas, Williams Omar
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable: Proceso Administrativo

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Mecánica Administrativa</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
<b>Dimensión : Dinámica Administrativa</b>							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable: Gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Principios de la Gestión de Calidad</b>							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
<b>Dimensión : Herramientas de calidad</b>							
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
<b>Dimensión: Estrategia de calidad</b>							
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		

Otras observaciones generales:



MGTR. CARI CONDORI DIVAN YURI  
DNI N° 02089119

Nota: se adjunta el proyecto de investigación



Facultad de Ciencias de Ciencias e Ingeniería  
Escuela Profesional de Administración

FACULTAD DE CIENCIAS DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario se ha estructurado para ser aplicado a los representantes de las Mypes seleccionadas y tiene por finalidad adquirir información que servirá para desarrollar el trabajo de Investigación denominado: **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (MYPES) DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO BOTICAS DE LA AV. PERÚ, JULIACA 2022.**

**INSTRUCCIONES:**

Estimado Microempresario la información que Ud., proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su amabilidad.

**MARCA CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDE**

**I. DATOS DE CONTROL, REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LOS GERENTES O REPRESENTANTES DE LAS MYPES**

- **Edad del gerente o representante legal.**
  - a) 18 - 30 años
  - b) 31 - 50 años
  - c) De 51 a mas
- **Género.**
  - a) Masculino
  - b) Femenino
- **Grado de instrucción.**
  - a) Primaria
  - b) Secundaria
  - c) Superior no universitario
  - d) Superior Universitario
- **Cargo que desempeña.**
  - a) Dueño, administrador
  - b) Administrador
- **Tiempo que desempeña en el cargo.**
  - a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 años a mas
  - d) otro, diga cuanto tiempo: \_\_\_\_\_
- **Cantidad de trabajadores que laboran en la empresa**  
Respuesta: 2
- **Tipo de constitución del negocio**
  - a) como persona natural
  - b) como persona Jurídica: EIRL() SRL( ) SAA( ) SAC( )
- **¿a qué régimen tributario pertenece?:** NRUS (  ), RER ( ), RG ( ), RM ( )



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE BOGOTÁ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN

Tener en cuenta la siguiente escala:

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

### II. REFERENTE A LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

Nro.	PROCESO ADMINISTRATIVO		ESCALA				
			1	2	3	4	5
1	Mecánica Administrativa	Planifica las operaciones de la empresa			/		
2		Planifica a corto, mediano o a largo plazo				/	
3		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución				/	
4		Tiene su estructura organizacional (organigrama)					/
5		posee documentos de gestión como MOF, RIT y otros			/		
6		Se comunica a los trabajadores la existencia del organigrama y documentos de gestión			/		
7	Dinámica administrativa	Posee habilidades directivas			/		
8		Realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo planificado			/		
9		Utiliza técnicas para la toma de decisiones		/			
10		Realiza control oportuno para evitar errores o desviaciones			/		
11		Realiza auditorías preventivas	/				

### III. REFERENTE A LA VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALA				
			1	2	3	4	5
12	Principios de Calidad	Administra su empresa bajo la filosofía de la mejora continua				/	
13		Realiza encuestas de satisfacción al cliente			/		
14		Toma decisiones basada en evidencias	/				
15	Herramientas de Calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	/				
16		Hace uso de herramientas de calidad			/		
17		Utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	/				
18	Estrategias de calidad	Motiva el desempeño para generar ideas y aportes				/	
19		Conoce la misión y visión				/	
20		Se guían por un plan de negocio				/	

Muy agradecido por su participación



