

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS**

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA A TRAVÉS DEL
FINANCIAMIENTO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
BOTICAS Y FARMACIAS ASENTAMIENTO HUMANO LOS SAUCES-EL
PORVENIR, TRUJILLO, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Br. Magna Maribel Escudero Castillo

ASESOR(A)

Mg. Brescia Lorena Sánchez Gonzales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Financiamiento

TRUJILLO – PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. John Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

VISTO DEL JURADO



Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria
Presidente



Mg. La Torre García Merly Jacquelyn
Secretario



Mg. Sánchez González Brescia Lorena
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. SÁNCHEZ GONZÁLES BRESCIA LORENA, con DNI N° 45105754, como asesora del trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA A TRAVÉS DEL FINANCIAMIENTO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO BOTICAS Y FARMACIAS ASENTAMIENTO HUMANO LOS SAUCES-EL PORVENIR, TRUJILLO, 2020.” desarrollado por la estudiante ESCUDERO CASTILLO MAGNA MARIBEL con DNI N° 43359529, egresada del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. Sánchez González Brescia Lorena
Asesora

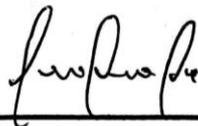
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Magna Maribel Escudero Castillo con DNI N° 43359529, egresada de la escuela profesional de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente el procedimiento académico y administrativo emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de calidad y plan de mejora a través del financiamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias Asentamiento Humano Los Sauces-El Porvenir, Trujillo, 2020", el cual consta de un total de 113 páginas lo cual está incluido por 26 tablas y 22 figuras, de las cuales 32 páginas son anexos.

Dejando constancia de lo original y autentico del mencionado trabajo de investigación, declarando bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que la contención del mencionado documento, pertenece a mi autoría en redacción, organización, metodología y diagramación. Así mismo, garantizo que el fundamento teórico está respaldado por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntario respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencias es el 19% el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El autor



Br. Magna Maribel Escudero Castillo

DNI 43359529

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por la vida, salud, por su amor, bondad y misericordia, por permitirme hacer realidad este informe de investigación y culminar mi carrera profesional. A mis padres por haberme guiado por el buen camino, muchos de mis logros se los debo a ustedes.

A mi amada hija **Briana** por ser mi fuente de motivación e inspiración de superación, para poder competir en esta sociedad que se encuentra en constantes cambio, de esta manera poder darle un mejor futuro. A mi querido esposo **Manuel Rodríguez**, por su amor, paciencia, confianza y apoyo incondicional, durante el desarrollo de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora y a la Universidad CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI. Por el apoyo constante, capacidad de enseñanza, y ser una pieza clave para el desarrollo de este proyecto de investigación.

Agradezco a mis **hermanos, familiares y amistades**. Que de una manera u otra aportaron con un granito de arena para poder hacer realidad, este proyecto de investigación, y culminación de mi carrera profesional, muchas gracias a todos ustedes.

CONTENIDO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
VISTO BUENO DEL JURADO	iii
APROBACIÓN DEL ASESOR	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	xi
CONTENIDO	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Formulación de objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Bases teórico científicas	29
2.3. Definición de términos básicos	41
2.4. Formulación de hipótesis	41
2.5. Operacionalización de variables	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Método de investigación	44
3.3. Diseño de investigación	44
3.4. Población y muestra	44

3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	44
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
3.7. Ética investigativa.....	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	46
4.1. Presentación y análisis de resultados	46
4.2. Discusión de resultados.....	72
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	77
5.1. Conclusiones	77
5.2. Sugerencias	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS.....	82
Anexo 01: Consentimiento informado	82
Anexo 02: Boticas y Farmacias	83
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.....	84
Anexo 04: Propuesta de plan de mejora	87
Anexo 05: Código ORCID	100
Anexo 06: Manual de financiamiento	101
Anexo 07: Matriz de consistencia	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas y Farmacias Asentamiento Humano Los Sauces-El Porvenir, Trujillo, 2020.....	46
Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas y Farmacias Asentamiento Humano Los Sauces-El Porvenir, Trujillo, 2020.	47
Tabla 3: Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas y Farmacias Asentamiento Humano Los Sauces-El Porvenir, Trujillo, 2020.....	48
Tabla 4: Características del Financiamiento en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas y Farmacias Asentamiento Humano Los Sauces-El Porvenir, Trujillo, 2020.....	49
Tabla 5: Edad de los representantes	50
Tabla 6: Género de los representantes	51
Tabla 7: Grado de instrucción de los representantes	52
Tabla 8: Cargo que desempeña los representantes	53
Tabla 9: Tiempo que desempeña en el cargo	54
Tabla 10: Tiempo de permanencia en el rubro	55
Tabla 11: Número de trabajadores	56
Tabla 12: Objetivo de las Mypes.....	57
Tabla 13: Conoce el termino gestión de calidad	58
Tabla 14: Características de la gestión de calidad.....	59
Tabla 15: Herramientas de gestión de calidad.....	60
Tabla 16: Mejora del rendimiento del negocio.....	61
Tabla 17: Los productos farmacéuticos son adquiridos en laboratorios	62
Tabla 18: Política de precios	63
Tabla 19: En el tiempo que tiene de funcionamiento su empresa ha solicitado y/o recibido financiamiento	64
Tabla 20: Como financia su actividad productiva.....	65
Tabla 21: Cual es el nombre de la institución financiera que recibió el crédito	66
Tabla 22: Cual fue el importe del crédito solicitado	67
Tabla 23: A que tasa de interés le dieron el crédito	68
Tabla 24: Tiempo del crédito solicitado.....	69
Tabla 25: Cual fue la principal necesidad para recurrir al financiamiento.....	70
Tabla 26: El microcrédito que obtuvo contribuyó al incremento de utilidades en su negocio	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad de los representantes de las Mypes.....	50
Figura 2: Género de los representantes de las Mypes.	51
Figura 3: Grado de instrucción de los representantes de las Mypes.	52
Figura 4: Cargo que desempeñan los representantes de las Mypes.	53
Figura 5: Tiempo que los representantes de las Mypes desempeñan en el cargo.	54
Figura 6: Tiempo de permanencia de las Mypes en el rubro.	55
Figura 7: Número de trabajadores que tienen las Mypes.	56
Figura 8: Objetivo de las Mypes.	57
Figura 9: Conoce el termino gestión de calidad.	58
Figura 10: Características de la gestión de calidad.	59
Figura 11: Herramientas de gestión de calidad.	60
Figura 12: Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio.....	61
Figura 13: Los productos farmacéuticos son obtenidos en laboratorios.	62
Figura 14: Política de precios.....	63
Figura 15: En el tiempo que tiene de funcionamiento su empresa ha solicitado y/o recibido un financiamiento.	64
Figura 16: Como financia su actividad productiva.	65
Figura 17: Cual es el nombre de la institución financiera que recibió el crédito.....	66
Figura 18: Cual fue el importe del crédito solicitado.....	67
Figura 19: A que tasa de interés le dieron el crédito.....	68
Figura 20: Tiempo del crédito solicitado.	69
Figura 21: Cual fue la principal necesidad para recurrir al financiamiento.	70
Figura 22: El microcrédito que obtuvo contribuyó al incremento de utilidades en su negocio.	71

RESUMEN

El presente informe de investigación, tuvo como objetivo general: describir la gestión de calidad y plan de mejora a través del financiamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias Asentamiento Humano Los Sauces-El Porvenir, Trujillo, 2020. Esta investigación es de tipo descriptivo, con método cuantitativo, y con un diseño no experimental-transversal; la población está conformada por 10 representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas y farmacias, y la muestra está representada por la misma población; como técnica se usó la encuesta y como instrumento un cuestionario de 22 ítems. Los resultados más relevantes fueron: que el 80% de los representantes encuestados afirman que no aplican las herramientas de gestión de calidad en sus negocios, el 60% de los representantes responden que, en el tiempo que tiene de funcionamiento su empresa no ha recibido financiamiento, el 60% optan por el autofinanciamiento ya que cuentan con capital propio para mantener su negocio, y el 40% recibió crédito de la caja Trujillo, a una tasa de interés del 13% anual. Se concluye que en su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas carecen de conocimiento sobre Gestión de Calidad, ya que no lo aplican como herramienta en sus negocios, así mismo las micro y pequeñas empresas optan por el autofinanciamiento, y en su minoría sacan crédito de cajas, porque son entidades que les da mayor facilidad de adquisición con plazos de pago ajustables al negocio.

Palabras claves: Financiamiento, Gestión de Calidad, Mypes, Plan de Mejora.

ABSTRACT

This research report had the general objective of: describing the quality management and improvement plan through financing in micro and small companies, drugstores and pharmacies. Human Settlement Los Sauces-El Porvenir, Trujillo, 2020. This research is descriptive, with a quantitative method, and with a non-experimental-transversal design; The population is made up of 10 representatives of micro and small companies, drugstores and pharmacies, and the sample is represented by the same population; The survey was used as a technique and a 22-item questionnaire as an instrument. The most relevant results were: that 80% of the surveyed representatives affirm that they do not apply quality management tools in their businesses, 60% of the representatives responded that, in the time that their company has been in operation, they have not received financing, 60% opt for self-financing since they have their own capital to maintain their business, and 40% received a loan from the Trujillo box, at an interest rate of 13% per year. It is concluded that the majority of the representatives of micro and small companies lack knowledge about Quality Management, since they do not apply it as a tool in their businesses, likewise micro and small companies opt for self-financing, and in their minority, they obtain credit of savings banks, because they are entities that make them easier to acquire with payment terms adjustable to the business.

Keywords: Financing, Quality Management, Mypes, Improvement Plan.