



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Habilidades Gerenciales y su Relación con la Mejora Continua de la Botica Nacional
DYM Huachipa, 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller de Administración**

AUTORAS:

Mamani Flores, Jessica Kelly (ORCID: 0000-0002-5943-7739)

Sánchez Vásquez, Yovana del Pilar (ORCID: 0000-0001-5329-9171)

ASESORA:

Mg. Conde Beltran, Yuri Vanessa (ORCID: 0000-0002-8402-3191)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A nuestro Dios, por darnos salud cada día para alcanzar nuestras metas, a mis hijas por darme esa fortaleza que se necesita para seguir con este nuevo reto y a mi esposo por su incondicional apoyo en todo momento.

Yovana Sánchez Vásquez.

A mis familiares, por su amor incondicional y apoyo en todo momento para poder enfrentar las diversas dificultades que se me presentó en el camino.

Jessica Mamani Flores.

Agradecimiento

A nuestra profesora del curso Metodología de la Investigación, Vanesa Conde Por la paciencia en la enseñanza del curso, para llevar a cabo nuestro trabajo de investigación y a los docentes que nos apoyaron en el proceso de la investigación y por último al personal de la Nacional DYM por todo el apoyo prestado.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRAT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Población y muestra.....	17
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.4. Procedimiento.....	20
2.5. Método de análisis de datos.....	20
III. RESULTADOS.....	22
3.1. Estadística descriptiva.....	22
Tabla N°10: índice de correlación.....	26
Tabla N°11: Hipótesis general.....	26
Tabla N°12: Hipótesis específica 1.....	27
Tabla N°13: Hipótesis específica 2.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	36

Anexo N°01: Matriz de consistencia.....	37
Anexo N°02: Instrumentos.....	38
Anexo N°03: Validación del instrumento.....	40
Anexo N°04: Autorización de la empresa.....	46
Anexo N°05 Base de datos SPSS.....	47

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Habilidades Gerenciales y su Relación con la Mejora Continua de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019”, cuyo objetivo es determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la mejora continua de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019. Las teorías que sustentan esta investigación, para la variable X según: Whetten y Cameron definen que al adquirir estas técnicas dentro de un cargo de dirección en una empresa estas no son unas guías de mando, estas son habilidades que consisten en las acciones que ponen dentro de la empresa que dirigen. Es por ello que al direccionarla se tiene que tomar en cuenta el contacto directo con las diversas áreas laborales: mientras que para la variable Y se tomó la de Imai donde indica que al mantener la mejora en los procesos dentro del área laboral los resultados serán óptimos; Además, la mejora de la calidad significa también un aumento de la producción con un producto de calidad. La investigación es de tipo aplicada porque se busca servir de aporte y proponer algunos cambios frente a una situación precisa; veremos la parte correlacional porque evaluaremos la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la mejora continua dentro de la botica Nacional DYM. Se tomó el diseño metodológico no experimental y según su eventualidad es transversal porque se recolectará la información en un solo momento. La técnica de recolección será a través de una encuesta, nuestra población y la muestra estará conformada por 33 colaboradores de toda la botica. De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia una relación positiva entre las habilidades gerenciales y la mejora continua de la botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

Palabras claves: Habilidades gerenciales, habilidades conceptuales, habilidades interpersonales, procesos y control.

ABSTRACT

This research paper is entitled “Management Skills and its Relationship to the Continuous Improvement of the National Apothecary DYM Huachipa, 2019”, whose objective is to determine the relationship between managerial skills and the continuous improvement of the national apothecary DYM Huachipa, 2019. The theories that support this research, the variable X: Whetten and Cameron define that when acquiring these techniques within a management position in a company you are not a command guide, these are skills that consist of the actions they put inside into the company they run. That is why when directing it, it is necessary to take into account the direct contact with the different work areas: while for the variable Y, of I take the one of Imai where it indicates that when maintaining the improvement in the processes within the work area the results will be optimal; In addition, the significant quality improvement also increase production with a quality product. The research is of the applied type because it seeks to serve as a contribution and propose some changes in the face of a precise situation; We will see the correlated part because we will evaluate the relationship that exists between managerial skills and continuous improvement within the DYM Apothecary. The non-experimental methodological design was taken and according to its eventuality it is transversal because information was collected in a single moment. The collection technique will be based on a meeting, our population and the sample will be made up of 33 employees from the entire pharmacy. According to the results obtained, a positive relationship can be seen between managerial skills and the continuous improvement of the national pharmacy DYM Huachipa, 2019.

Keywords: Management skills, conceptual skills, interpersonal skills, processes and control.

I. INTRODUCCIÓN

las organizaciones necesitan poseer y tener conocimiento de los sistemas de gestión en donde les permitan tener una mejor medición y el control eficiente en sus productos para que puedan aplicar estrategias específicas, esto nos da a referir que a través del conocimiento, no solo se comparte la experiencia que se tiene para tener un buen desarrollo administrativo, sino que también se puede tomar en cuenta y aprovechar el potencial del recurso humano, donde este factor es fundamental para lograr una mejor gestión dentro de ellas. La administración tiene el control a través de métodos, procedimientos, que ayudan a formar las destrezas directivas, por el cual han hecho uso las empresas para encabezar una buena gestión empresarial.

Actualmente se requiere de directores con esa visión de habilidades para que puedan interactuar dentro de una organización donde el resultado tenga una correcta gestión administrativa.

Botica Nacional DYM su sede principal se encuentra en Huachipa, tiene cuatro años en el mercado farmacéutico y actualmente cuenta con cuatro sucursales distribuidas en la zona Este de Lima, encargada en la dispensación de medicamentos, productos de tocador, aseo personal y otros. Dentro de ella se observa que existe una falencia de control en los procedimientos que el personal técnico en farmacia tiene establecidos dentro de su área laboral, esto se da porque no hay una buena comunicación entre el personal y gerencia, ya que esta es muy importante para poder cumplir un buen trabajo. Aquí la falta de control por parte de dirección es muy continua, porque por parte de gerencia solo se limita a dar las órdenes pero no las controla, es por ello que con el fin de mejorar el servicio que se ofrece se adquirió un software farmacéutico con cual no contaba, con esto se pretendió lograr el tan ansiado control de todos los procesos, tanto la parte de ventas, logística y administrativa sea más productiva pero actualmente no funciona, al parecer el personal no se acostumbra a la mejora que se dio a beneficio de ellos y también para la empresa, para obtener mejores resultados en ventas pero también en lograr un abastecimiento oportuno y así evitar el quiebre de stock, ya que el personal está en contacto directo con el cliente y satisfacer sus necesidades es la meta de la empresa para lograr fidelizarlo. Asimismo, se debe tener en cuenta que al mantener bien organizadas las labores diarias se crea un mejor ambiente laboral. Por consiguiente, nos hacemos la pregunta: ¿Cómo las habilidades gerenciales se relacionan con la mejora continua de la Botica Nacional DYM, Huachipa?

Entre los antecedentes surgen las siguientes investigaciones:

Según Reyes (2016) en su tesis que tiene por título: “Habilidades Gerenciales y desarrollo organizacional (Estudio realizado con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango)”, esta investigación se dio para obtener el título en psicología industrial, realizada en la Universidad Rafael Landívar de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Como objetivo principal fue hallar el vínculo entre la habilidad gerencial y el desarrollo organizacional en la empresa de hoteles suscritos en la organización como sociedad de hoteles. Tratando de encontrar y definir las habilidades conceptuales, métodos de parte de la gerencia, se utilizó en esta investigación el método descriptivo, con la escala Likert, que contiene 32 preguntas. Para culminar se deduce que efectivamente hay una relación entre las dos variables mencionadas, estas dos ayudan en la parte administrativa de las empresas y pueden ponerlo en práctica sus conocimientos para poder dirigir al personal que tienen a cargo, encaminándolos hacia el logro de sus metas establecidas para obtener un mejoramiento de la productividad.

Según Romero (2018) en su trabajo de investigación que tiene por título: “Habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la Municipalidad de Lima, 2018”, tesis para la obtención del título de Maestría en administración en gestión pública, realizado en la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre las dos variables, habilidades gerenciales y el desarrollo de los colaboradores en la municipalidad de Lima, determinando las relaciones técnicas y las habilidades humanas. La metodología que se usó fue con enfoque cuantitativa descriptivo, también se utilizó el diseño no experimental correlacional.

En sus conclusiones menciona que se encontró una correlación positiva fuerte entre las dos variables ya mencionadas, así mismo se encontró una dependencia entre las dos variables, conceptuales, y técnicas.

Según Franco, Gavelan, Infantes y Málaga (2016) en su tesis que lleva por título: “Atributos gerenciales de las emprendedoras del sector servicios de Lima Metropolitana con negocios consolidados”, tesis para adquirir el grado de magister en Administración Estratégica de Negocios, llevado a cabo en la universidad PUCP, Lima-Perú. Dicho trabajo tuvo como objeto definir las particularidades positivas de parte de la gerencia, de las personas con entusiasmo de iniciar un negocio en el área de servicios en Lima metropolitana, la metodología utilizada fue mediante una exploración cualitativa y

descriptiva. La técnica utilizada fue la entrevista a 21 emprendedoras con cargos gerenciales. Se concluyó que las emprendedoras parecen contar con atributos como habilidades entre personas, donde se practica la comunicación, y creencia en sus capacidades, también se identificó que los aspectos de capacidad de relacionamiento y capacidad política parecen estar presentes en las emprendedoras, también parecen contar con el atributo de comunicación efectiva.

Según Jaramillo (2018) en su proyecto de investigación “Plan de mejora continua basado en el modelo gerencial de Deming en una empresa de salud prepagada en el período de diciembre 2018 a Abril 2019”. Trabajo de titulación de Especialista de Gerencia de Salud, realizada en la universidad San Francisco de Quito USFQ, Ecuador; el cual tiene como el principal objetivo de la evaluación en el modelo Deming es comprobar que se hayan obtenido los resultados esperados a través de la implantación de la calidad en toda la compañía. En esta investigación se concluyó que, al dar un servicio, podría darse con un conjunto de estrategias diseñadas para una organización con el objetivo de cumplir los gustos y preferencias del cliente, para luego tener una mejor opción que la competencia. Prestando mucha atención a lo que requiere los clientes externos; con esta definición se dedujo que el otorgar un buen servicio es indispensable para rentabilizar a la organización a comparación de la competencia.

Según Melgarejo (2019) en su tesis titulada: “Implementación de un sistema de información web de control de ventas y almacén para la farmacia Bazán-Chimbote; 2018”, trabajo de investigación para el título de Ingeniero de Sistemas en la ULADECH-Chimbote Perú. Como objetivo principal implantó un software de información relacionándolo con las páginas web, esto con la finalidad de controlar las entradas y salidas del almacén perteneciente a la farmacia Bazán ubicados en Chimbote, 2018. Con ello se trató de optimizar los procesos del área de ventas. Tomando la metodología de tipo descriptivo, el estudio se realizó enfocándose cuantitativamente y tomando en cuenta la investigación científica no experimental.

Para concluir es importante porque brindará beneficios como es el trabajo a distancia ya que no se necesitará de una infraestructura para que el sistema funcione, sino que estará alojado en la nube y podrá ser accedida desde cualquier navegador web ya que es una multiplataforma, todo esto es importante ya que logra minimizar costos y tiempos en el servicio.

Según León (2018) con su tesis que tiene por título: “Mejora continua de procesos y calidad de vida laboral en el área de recursos humanos de Alicorp, Perú, 2017”, tesis de investigación para logra el título de Licenciamiento en Administración de Empresas, llevada a cabo en la Universidad Nacional del Callao-Perú. Este trabajo tuvo como fin importante determinar cómo se realiza la atribución entre las dos variables, los cuales son la influencia de la mejora continua en la calidad laboral de los colaboradores del área de RRHH Alicorp, Perú, 2017. La metodología se realizó del tipo aplicada con diseño no experimental, transeccional.

Se pudo concluir que se cumplió el objetivo general y los específicos, así como las hipótesis planteadas. A partir de ello se recomienda realizar un rediseño de procesos.

Teoría de la variable X Habilidades Gerenciales, Whetten y Cameron (2016) definen que al adquirir estas técnicas dentro de un cargo de dirección en una empresa estas no son unas guías de mando, tampoco son atributos de su personalidad, estas son habilidades que consisten en las acciones que ponen dentro de la empresa que dirigen para obtener resultados positivos y lograr mejorar el desempeño de su personal (p. 6). Es por ello que al direccionar una empresa se tiene que tomar en cuenta el contacto directo con las diversas áreas laborales.

Por otro lado Madrigal (2017) nos indica que existen diversos conceptos de habilidades, una de ellas es que la parte gerencial alcance un óptimo ejercicio, para ello es necesario desarrollar y practicar las habilidades interpersonales, como todo líder, esto está vinculado a una tarea que está implicado a su entorno donde lo demuestra con regularidad y eficacia (p. 2), quiere decir entonces que al desarrollar dichas habilidades dentro de una empresa ayudara a mantener un buen control y desenvolvimiento del personal dentro de ella.

Dimensión 1: habilidades conceptuales, Madrigal (2017) permiten entender a la organización como un todo, es por ello que refiere sobre la soltura que se adquiere para poder coordinar e interpretar ideas, es decir que son habilidades que se cuenta para comprender la complejidad en una empresa y poder entender la influencia del personal dentro de la misma, por lo tanto, un gerente debe tener conocimiento de saber organizar, administrar, tener una buena planeación, etc. (p. 3), es por ello que un gerente debe saber entender las necesidades del personal para poder resolver los problemas de forma creativa.

Dimensión 2: habilidades interpersonales, según Madrigal (2017) son habilidades necesarias para trabajar en equipo, teniendo energía de colaboración, cooperación para lograr el cumplimiento de resolver objetivos comunes (p. 4), con esto se entiende que el trabajo en equipo va a tener logros exitosos para la organización a través de una buena motivación y una efectiva conducción del grupo de trabajo.

Teoría de la variable Y Mejora Continua, según Imai (2017) indica que al mantener la mejora en los procesos dentro del área laboral los resultados serán óptimos ya que se conseguirá que haya menos errores, menos artículos con fallas y por último la obligación de volver a reponer un mismo producto, tiempos de entrega más cortos (lead time), al mantener un buen manejo de los procesos establecidos dentro de la organización serán óptimos; Además, la mejora de la calidad significa también un aumento de la producción con un producto de calidad (p. 448). Por lo tanto se entiende que adecuar una mejora de calidad dentro de una empresa se lograra obtener mejores resultados frente al cliente.

Por otro lado, Besterfield (Como se citó en Ochoa, 2016) define que la mejora continua es la meta de lograr algo en perfección, siempre y cuando exista continuamente un control en los procesos ya sea comerciales o de producción (p. 45). Sin embargo, es muy difícil el llegar a lograr esta perfección, pero es un reto que se debe tomar ininterrumpidamente para poder lograrla.

Dimensión 3: Procesos, Según Imai (2017) refiere, el kaizen favorece una manera de pensar que se centra en los procesos porque habrá que mejorar estos si se quiere obtener mejores resultados, sino se consiguen los resultados esperados es porque el proceso falla, esto quiere decir entonces los procesos son un conjunto de técnicas que debemos tener conocimiento de cada uno de ellas, con los procedimientos respectivos dentro de una empresa así se podrá lograr un producto de calidad, basándose en capacitaciones para mantener al personal motivado.(p. 4) Asimismo se entiende que los procesos se debe mantener en continua mejora si se quiere lograr resultados positivos.

Según Besterfield (citado por Ochoa 2016) manifiesta que los procesos como las actividades de producción dentro de una organización; es la relación que existe entre el equipo de personas, materiales, métodos, tomando en cuenta el ambiente de trabajo para logra un resultado ya sea de un producto o servicio o adicionar algún proceso que se quiera presentar. (p.p. 46-47)

Dimensión 4: Control, Según Maza (citado por Vásquez 2016) indica que desde la antigüedad siempre ha existido el control, ya sea de bienes, en la parte agrícola, el comercio inclusive los animales. Así surgieron las tablillas en toda la parte oriente que sirvieron para realizar los primeros registros y con ellos los primeros controles que se dieron durante esa época dándose a través de escritos, aparecieron los quipus o cuerdas anudadas, las tablas hechas a base de marfil, más adelante se dio en Egipto, Roma y Mesopotamia el papiro y con ello la invención de la imprenta que ayudo a obtener mejores resultados en el desempeño de sus trabajos. (p. 26)

Sin embargo, Miranda (2017) menciona que el control de un proceso es la base para poder medir en las industrias modernas, al mantener continuamente un control en los procesos, se va a obtener como resultado un producto de calidad, reducción de pérdidas dentro de la organización, cuidar el error humano y por ende reducir los costos de operación, que pueda ayudar a la empresa para mantenerse firme en el mercado. (p. 4)

Problema General: ¿Cómo la habilidad gerencial se relaciona con la mejora continua de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019? Problemas Específicos: ¿Cómo las habilidades gerenciales se relacionan con los procesos de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019? ¿De qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con el control de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019?

El presente trabajo tiene como finalidad comprender si existe relación entre las habilidades gerenciales y la mejora continua de la Botica Nacional DYM tomando como base nuestras dimensiones; Habilidades conceptuales y las habilidades interpersonales, ya que es de suma importancia tener conocimiento sobre cómo esta relación contribuirá para obtener un mejor control de los procesos dentro de la empresa, de la misma forma poder lograr que el personal se involucre más por su ambiente laboral.

Objetivo general: determinar la relación de las habilidades gerenciales y la mejora continua de la botica Nacional DYM Huachipa. Objetivos específicos: determinar cómo la actividad gerencial se relaciona con los procesos de la botica Nacional DYM Huachipa, 2019. Determinar cómo las habilidades gerenciales se relacionan con el control de la botica Nacional DYM Huachipa.

Hipótesis general: existe relación entre las habilidades gerenciales y la mejora continua de la botica Nacional DYM Huachipa, 2019. Hipotesis específicas: existe relación entre

las habilidades gerenciales y los procesos de la botica Nacional DYM Huachipa, 2019. Existe relación entre las habilidades gerenciales y el control de la botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Las decisiones más importantes de la investigación es elegir el método, según Sampieri y Mendoza (2018) indican que este enfoque está representado por un conjunto de procedimientos en donde se logre comprobar algunas suposiciones una vez generada esta forme parte de una idea que genere un objetivo, preguntas y una investigación (p. 5-6).

Enfoque: cuantitativo

Según Albert (2016) menciona que este enfoque nos sirve para hacer una referencia a una indagación en donde frecuentemente se analizan sucesos múltiples y especifica sus aspectos externos. (p.50)

Nivel: Descriptivo – correlacional

En nuestro análisis se detallará situaciones y acontecimientos, se desarrollará las características que también se verá las preferencias de personas bajo un nivel descriptivo correlacional según Sampieri y Mendoza (2018) afirma que, este tipo de análisis tienen como finalidad las características generales de las variables o algunos hechos bajo un determinado contexto. (p.108)

Para continuar con nuestra investigación necesitaremos de los estudios correccionales, que nos ayudaran a responder ciertas preguntas, por lo cual Sampieri y Mendoza (2018) definen que son investigaciones que pretenden asociar los conceptos, variables o hechos; en donde se puedan medir estas variables con sus respectivos términos estadísticos. (p.109), con este estudio conoceremos la relación entre los conceptos relacionados a nuestras variables de estudio.

Diseño de investigación: No Experimental de corte Transversal o Transeccional

Se sabe que hay dos formas de investigación no experimental, por el cual nos basaremos en el tipo Transeccional, por ello según Sampieri y Mendoza (2018) mencionan acerca de los diseños transeccionales o trasversales son los que recolectan datos en un momento único (p.176) con este diseño podremos detallar como se relaciona las variables en un tiempo determinado en nuestra investigación.

Tipo de investigación: Aplicada

Para conocer los elementos teóricos se busca transformar los criterios que se tenía, al respecto, según Columba, Sarmentero, Gómez y Falcón (2018), indican que el enfoque

de investigación busca solucionar los problemas y estudiar los comportamientos de un fenómeno hallado.

Método de Investigación: Hipotético deductivo

Es necesario realizar una hipótesis para nuestra investigación, Albert (2016) menciona que el método de investigación es capaz de entender y explicar el origen de un fenómeno. Además. Se hace necesario resaltar los objetivos que esta tiene como el control y la predicción que sustentaría mediante las teorías científicas (p.34). Para explicar y dar el porqué de la existencia de dicho problema, es una suposición provisional para llegar a dicho problema.

2.2. Población y muestra

Población

Sampieri y Mendoza (2018), la población es una agrupación de individuos que tienen intereses o necesidades específicas para realizar un análisis de un problema de investigación. Se debe plantear de manera concreta la población, tiene que ser un lugar accesible para la investigación. En nuestro caso la población es de 33 empleados en toda la empresa Botica Nacional DYM.

Muestra

Para toda investigación se realiza una muestra para que la misma sea accesible en su análisis, por ello Sampieri y Mendoza (2018, p.196), afirman que la muestra es una parte interna de una población de la cual se obtiene datos específicos en donde se representara la población de interés. Los resultados de la muestra serán representados de manera general, basándonos en los 33 empleados de toda la empresa Botica Nacional DYM.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Encuesta

En la recolección de información de la investigación utilizaremos como un medio de técnica: la encuesta, entrevistando el total de nuestra muestra, ya que se generará la recolección de datos de alta calidad.

Sobre lo manifestado, López y Fachelli (2016, p. 9), la encuesta es también considerada como una recolección de datos con la finalidad de resolver interrogantes para obtener de una forma sistemática medidas de resolución frente a una problemática de investigación.

Cuestionario

El instrumento que se utilizara es un cuestionario a través de él nos ayudara a encontrar los resultados para nuestra investigación. Las preguntas presentadas en el cuestionario tendrán que ser evaluadas y modificadas según el tema investigado. Según Franklin y Walker (Como se citó en Landa y Ramírez, 2017), los cuestionarios son diseños basados en un desarrollo de preguntas que son evaluadas a través de pruebas que son realizadas continuamente como un proceso interactivo. (p.p 162-163).

Validez del instrumento

Este instrumento fue validado por medio del juicio de expertos, por consiguiente, Sampieri y Mendoza (2018) menciona que este instrumento es capaz de medir la o las variables que en realidad se busca medir. (p. 229)

Tabla N°01: Juicio de Expertos

Se dio la validación del instrumento los siguientes docentes

Número	Nombres y Apellidos	Grado	Resultado
1	Victor Romero	Magister	Si cumple
2	Juliana Alvarez	Magister	Si cumple
3	Roberto Tejada	Doctor	Si cumple

Fuente: Elaboración Propia

Confiability del instrumento

Se llevó a cabo la encuesta al total de colaboradores (33) de la Botica Nacional DYM Huachipa. Según Sampieri y Mendoza (2018), es un instrumento del cual produce los resultados precisos y coherentes de una muestra o algún caso (p. 229). Sin embargo, ambas generalidades son de características deseables en toda medición se necesita datos

precisos y una fiabilidad positiva para poder realizar la investigación, tanto el alfa de Cronbach sea confiable son claves del instrumento. (Quero, 2016).

Tabla N°2 Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido	0	,0
Total		33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Creación Propia

Para medir el nivel de confiabilidad se procesó a través del SPSS el alfa de Cronbach, teniendo un resultado mayor o igual a 0.8.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	16

Fuente: Elaboración propia

Según Welch & Comer (como se citó en RIAA, 2017) menciona que el alfa de Cronbach acepta que los ítems miden una base de datos que están positivamente correlaciona George y Mallery (como se citó en RIAA, 2017) indican el nivel para poder evaluar los coeficientes del alfa de Cronbach para tenerlos presentes:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es aceptable

2.4. Procedimiento

Contando con las encuestas como instrumento de estudio, se definen las etapas:

Etapa 1: Preparación de los materiales para la toma de encuesta.

Etapa 2: solicitud de aprobación por parte de la empresa para la realización de la encuesta.

Etapa 3: aplicar la encuesta y registro de datos para su procesamiento utilizando el sistema SPSS.

2.5. Método de análisis de datos

Método descriptivo

Sampieri y Mendoza (2018) menciona de este método de análisis que es un instrumento que nos puede servir para ver de como es y cómo se manifiesta un individuo en diferentes aspectos y en la forma de cómo se manifiesta (p.116). Es decir, se puede obtener los gráficos y cuadros debidamente interpretados.

Método inferencial

Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017) señalan que esta herramienta estadística emplea la probabilidad para poder inferir los resultados que se obtienen de una muestra buscando la generalización de los resultados, la misma que depende de una adecuada elección de muestra que tiene que ser la más significativa de la población. (p.236)

Aspectos éticos

Por razones éticas no se mencionan los datos de los colaboradores encuestados. Esta información es privada y exclusiva de los investigadores, del mismo modo se tomara un compromiso con los encargados de la empresa que al finalizar la investigación se realizara un informe acerca de los resultados obtenidos en la investigación y por último se expresa que tanto los resultados y los datos no serán manipulados con intención ni puedan favorecer a nadie.

Matriz

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTAS	NIVEL DE MEDICIÓN				
HABILIDADES GERENCIALES	Whetten y Cameron (2016) definen que al adquirir estas técnicas dentro de un cargo de dirección en una empresa estas no son unas guías de mando, tampoco son atributos de su personalidad, estas son habilidades que consisten en las acciones que ponen dentro de la empresa que dirigen para obtener resultados positivos y lograr mejorar el desempeño de su personal (p. 6).	Son las capacidades para transformar los problemas en oportunidades, lo que representa un gran reto para los gerentes de las organizaciones, las habilidades se complementan a la administración y desarrolle un buen perfil para la dirección de una empresa.	HABILIDADES CONCEPTUALES	COORDINAR	1	Cuestionario con escala de valores LKERT	ORDINAL				
					2						
				INTERPRETAR	3						
					4						
MEJORA CONTINUA	según Imai (2017) indica que al mantener la mejora en los procesos dentro del área laboral los resultados serán óptimos ya que se conseguirá que haya menos errores, menos artículos con fallas y por último la obligación de volver a reponer un mismo producto, tiempos de entrega más cortos (lead time), al mantener un buen manejo de los procesos establecidos dentro de la organización serán óptimos; Además, la mejora de la calidad significa también un aumento de la producción con un producto de calidad (p. 48).	Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido.	PROCESOS	CAPACITACION	9	Cuestionario con escala de valores LKERT	ORDINAL				
					10						
				CONOCIMIENTO PROCESOS	11						
					12						
			CONTROL	ETAPAS DE PROCESOS	13						
					14						
					15						
				MEDICION DEL DESEMPEÑO	16						

III. RESULTADOS

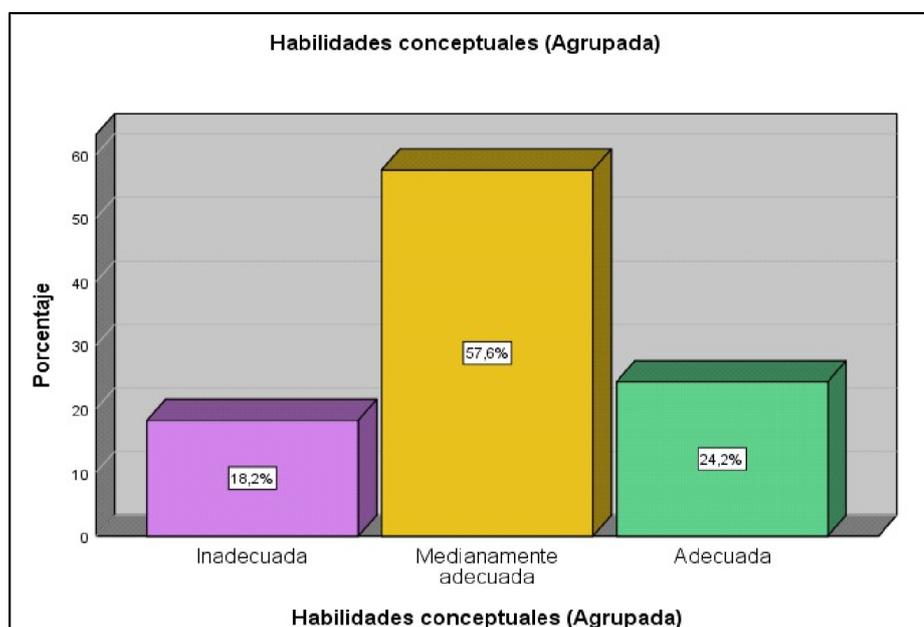
3.1. Estadística Descriptiva

Tabla N° 06: Dimensión 1

		Habilidades conceptuales (Agrupada)			
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Inadecuada	6	18,2	18,2	18,2
	Medianamente adecuada	19	57,2	57,6	75,8
	Adecuada	8	24,2	24,2	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N°01: Dimensión 1



Fuente: SPSS

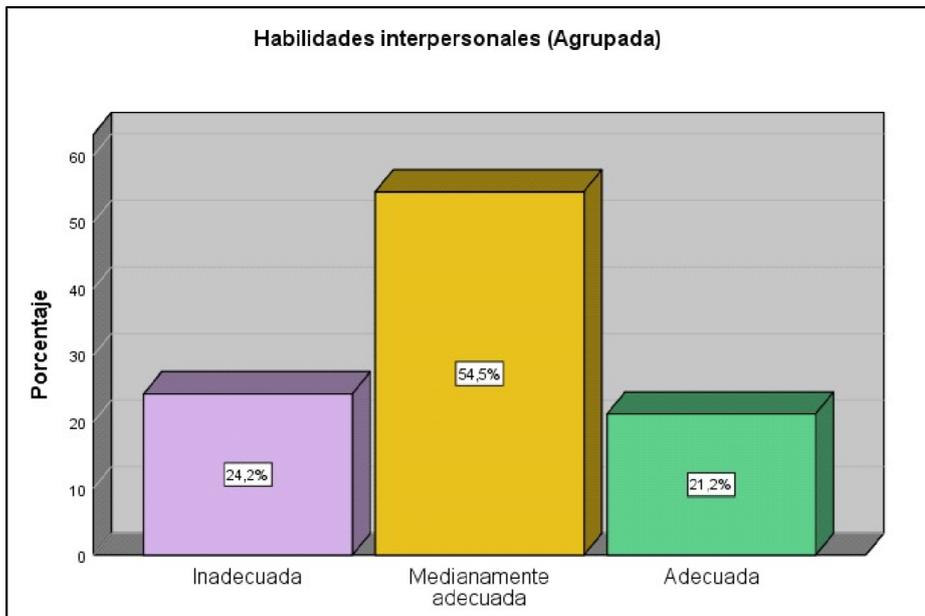
Interpretación: Dado los resultados que se obtuvieron en toda la muestra, de los 33 trabajadores de la botica Nacional DYM, el 57.6% afirman de las habilidades conceptuales de la empresa, están medianamente adecuadas, en cuanto a otros que son el 24,2% indican que son adecuadas, mientras que el 18,2% encuentran las habilidades conceptuales de forma inadecuada en los gerentes.

Tabla N° 07: Dimensión 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	8	24,2	24,2	24,2
	Medianamente adecuada	18	54,5	54,5	78,8
	Adecuada	7	21,2	21,2	100,0
	total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N°02: Dimensión 2



Fuente: SPSS

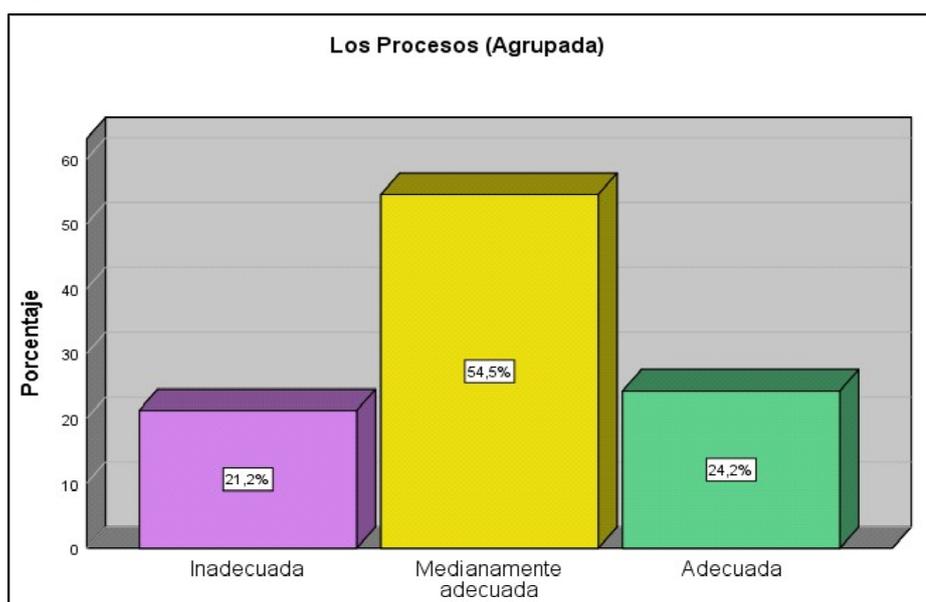
Interpretación: El total de 33 personas encuestadas, como se muestra en la tabla N° 7, de la botica Nacional DYM, el 54.5% afirman que las Habilidades interpersonales de los gerentes son medianamente adecuada, también el 24.2% manifiesta que se desarrolla inadecuadamente, finalmente el 21.2% encuentran las habilidades interpersonales en la empresa de manera adecuada.

Tabla N° 08: Dimensión 3

		Procesos (Agrupada)			
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	8	24,2	24,2	24,2
	Medianamente adecuada	18	54,5	54,5	78,8
	Adecuada	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N°03: Dimensión 3



Fuente: SPSS

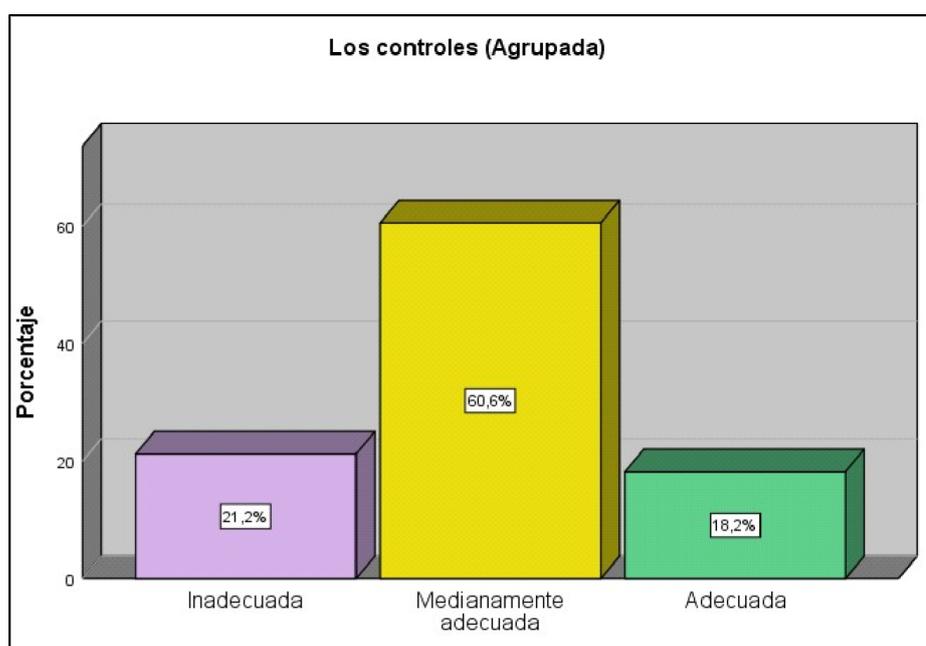
Interpretación: De toda la muestra, es decir los 33 colaboradores de la botica Nacional DYM, el 54.5% afirman que los procesos se presentan medianamente adecuada, por otro lado, el 24.2% manifiestan que son de manera adecuada, por último, el 21.2% indican que la dimensión 3 estudiada de las actividades que se ejecutan en la empresa están de manera inadecuada.

Tabla N° 09: Dimensión 4

		Control (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Inadecuada	7	21,2	21,2	21,2
	Medianamente adecuada	20	60,6	60,6	81,8
	Adecuada	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N°04: Dimensión 4



Fuente: SPSS

Interpretación: Como se muestra en la tabla Número 9, se muestra los siguientes resultados de toda la muestra que asciende a 33 colaboradores de la botica nacional DYM, el 60.6% afirman que los controles que se realizan en la empresa son medianamente adecuados, mientras que el 21.2% muestran que son de manera inadecuada, finalmente el 18.2% indican que los controles son adecuados.

Tabla N°10 índice de correlación

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Elaboración propia en base al cuadro de Hernández y Mendoza (2018, p.328)

Ho: $R = 0$. Entonces V1 no tiene relación con V2

Ha: $R > 0$. $R > 0$. Entonces V1 tiene relación con V2 positiva o negativa

Tabla N° 11. Hipótesis general:

Ha: Existe relación entre las habilidades gerenciales y la mejora continua en la botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

Ho: No existe relación entre las habilidades gerenciales y la mejora continua en la botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

Reglas de decisión

Si Sig. E < 0.05 entonces rechazar Ho

Si Sig. E > 0.05 entonces aceptar

Ho **Nivel de significancia** a ($0 < a < 1$); donde $a=0.05$

		Correlaciones		
			Habilidades Gerenciales	Mejora Continua
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa en el nivel 0, 01 (bilateral).

Fuente: Creación propia

Interpretación y comentario: De la siguiente tabla se muestra los siguientes datos, como coeficiente de correlación de Spearman resultado 0,896, esto significa la existencia de una correlación positiva muy fuerte, estos se obtuvieron de habilidades gerenciales como también de la mejora continua en la botica nacional DYM, Además los datos que salieron de Rho de Spearman, indican su significancia menor a 0.05. Esto afirma que se debe rechazar la hipótesis nula H_0 . Por ende, se debe aceptar la hipótesis alterna H_a . por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y por ende se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Tabla N^a 12: Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre las habilidades gerenciales y los procesos en la botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

Ho: No existe relación entre Las habilidades gerenciales y Los procesos en la botica Nacional DYM Huachipa, 2019

		Correlaciones		
			Habilidades Gerenciales	Procesos
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Procesos	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa en el nivel 0, 01 (bilateral).

Fuente: Creación propia

Interpretación y comentario: La presente tabla da a conocer lo siguiente, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,784, esto nos indica que existe relación positiva considerable de la primera variable que es Habilidades gerenciales y la dimensión 3, procesos que se realizan en la botica nacional DYM. También la tabla muestra como Rho de Spearman, el nivel de significancia sig. Es igual a 0.000 es menor que 0.05. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula Ho. Y por consiguiente se debe aceptar la hipótesis alterna Ha.

Tabla N° 13: Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación entre las habilidades gerenciales y control en la botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

Ho: No existe relación entre las habilidades gerenciales y control en la botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

		Correlaciones		
			Habilidades Gerenciales	Control
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Control	Coefficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa en el nivel 0, 01 (bilateral).

Fuente: Creación propia

Interpretación y comentario: La tabla número 13 da a conocer los siguientes valores; De la correlación de Rho de Spearman se muestra un 0,861 esto indica que si existe relación positiva considerable con la primera variable, habilidades gerenciales y dimensión 4, control, que se realiza en la botica Nacional DYM. Además Rho de Spearman indican su significancia sig.es igual a 0.000 lo cual es < 0.05 por lo tanto se debe rechazar la hipótesis nula Ho. Y se logra aceptar la alterna Ha.

IV. DISCUSIÓN

4.1. A continuación como objetivo en general del trabajo de investigación fue determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la mejora continua en la botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

Estos resultados son conformes con la Teoría sustentada por Whetten y Cameron en donde se manifiesta que las habilidades de la parte gerencial no tiene que ver con su conducta ni aspectos de su forma de ser, sino que son habilidades que se adquiere de las acciones de un gerente cuando dirige una empresa para obtener un mejor desempeño laboral. Por lo tanto de la misma forma en concordancia entre los resultados que se obtuvo de las siguientes investigaciones son:

Romero (2018) en su trabajo de investigación, su tesis de maestro “Habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la municipalidad de Lima, 2018”, en su conclusión se halló una correlación positiva entre sus dos variables habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la municipalidad, contrasta entonces con el resultado de la hipótesis en donde afirma que las habilidades de los gerentes efectivamente se relaciona positivamente entre las actividades que realizan los trabajadores para conseguir los resultados esperados poniendo en práctica las técnicas administrativas que se adquiere en el proceso de encontrarse frente a una dirección en una empresa, siempre y cuando exista un control firme y parejo de las funciones de estos y lograr un buen desempeño laboral.

4.2. Objetivo específico 1: Determinar cómo se relacionan entre las habilidades gerenciales y los procesos de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

Estos resultados son conformes con la Teoría sustentada por Whetten y Cameron en donde manifiesta que las habilidades del gerente no tienen que ver con su conducta ni con su persona, sino que son habilidades que se adquiere de las acciones de un gerente cuando dirige una empresa para obtener un mejor desempeño laboral. De la misma forma hay igualdad con lo que se obtuvo del trabajo de investigación, a continuación lo siguiente: Según León (2018) en su trabajo de tesis para su licenciamiento “Mejora continua de procesos y calidad de vida laboral en el área de recursos humanos de Alicorp, Perú, 2017” Se pudo concluir que se cumplió el objetivo general y los específicos, así como las hipótesis planteadas. A partir de ello se recomienda realizar un rediseño de procesos.

Quiere decir entonces que para tener un mejor control en los procedimientos de una empresa es necesario rediseñar los procesos para tener mejores resultados con el personal de todas las áreas, ya que el anhelo de todas ellas es lograr un buen posicionamiento dentro del mercado.

4.3. Objetivo específico 2: Determinar cómo se relacionan entre las habilidades gerenciales y el control de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

Estos resultados son conformes con la Teoría sustentada por Whetten y Cameron en donde se manifiesta de igual forma, las habilidades de la parte gerencial con se refiere a su conducta, sino que son habilidades que se adquiere de las acciones de un gerente cuando dirige una empresa para obtener un mejor desempeño laboral. También existe igualdad con lo que se obtuvo de las siguientes investigaciones: Según Reyes (2016) tesis para su título de psicóloga industrial, “Habilidades gerenciales desarrollo organizacional (Estudio realizado con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango)”, concluyó que si hay relación entre las dos variables, habilidades gerenciales y desarrollo organizacional, estas dos ayudan a que cada trabajador que se encuentra en la parte administrativa de su empresa pueda utilizar como herramienta, sus conocimiento, la experiencia adquirida y la aptitud para direccionar, organizar, inspirar al logro de objetivos planteados para una eficiente productividad.

4.4. Hipótesis general fue, saber si ha similitud entre las habilidades gerenciales y la mejora continua de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019. Con los resultados que se obtuvo mediante el SPSS, indica que, si existe relación o correlación positiva muy fuerte, de las variables que se investigó; ya que el coeficiente de correlación fue de 0,896, y el nivel de significancia indica que es menor a 0,05. Estos resultados fueron contrastados con la información que se muestra en la tabla de Hernández y Mendoza (2018), en donde se demuestra que si hay una correlación positiva considerable entre las dos variables que se investigó. Por lo tanto, de acuerdo con los resultados que se evidenció en la tabla de Rho de Spearman, se muestra que en la escala de significancia sig. es igual a 0.000. Está por debajo del valor de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 . Y puede aceptarse la alterna H_a . Entonces, se concluye que si existe relación entre las dos variables; Habilidades gerenciales con la mejora continua de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019.

4.5. Hipótesis específica 1: Existe relación entre las habilidades gerenciales y los procesos de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019. Con los resultados obtenidos se ha fijado que hay una similitud de correlación positiva considerable con la primera variable y la dimensión 3 de estudio, dado que el resultado del coeficiente fue de 0.78, y el nivel de significancia está por debajo del valor de 0.05. Estos mismos resultados han sido cotejados con la tabla de Hernández y Mendoza (2018), donde se demuestra la relación positiva considerable que hay entre la variable y dimensión estudiadas. Así mismo se justifica la correlación de Rho de Spearman, lo cual demuestra que la significancia sig. es igual a 0.000 está por debajo del valor de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna H_a , en tanto se concluye que, si existe una relación con las habilidades gerenciales y los procesos que se realizan en la botica nacional DYM, Huachipa, 2019.

4.6. Hipótesis específica 2: Hay una relación entre las habilidades gerenciales y el control de la Botica Nacional DYM Huachipa, 2019. Con los resultados obtenidos se ha evidenciado que hay similitud positiva considerable entre las primeras variables y la dimensión 4 estudiadas. Ya que se obtuvo del coeficiente de correlación un resultado positivo considerable entre las variables mencionadas, su resultado fue 0,861 puntos, y por ende el valor de significancia es menor de 0.05, por este resultado se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 , por último se puede concluir que existe una relación entre las habilidades gerenciales y el control que se realiza en la botica nacional DYM Huachipa, 2019.

V. CONCLUSIONES

Están en concordancia con nuestros objetivos, hipótesis, marco teórico y la aplicación de instrumentos. Entre ellas tenemos:

Primera: Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte de 0,896 puntos entre las dos variables, Habilidades gerenciales y su relación con la mejora continua de la botica Nacional DYM. Por lo tanto, comprobamos que cuando las habilidades gerenciales mejoren también lo hará la mejora continua.

Segunda: Se determinó que existe relación positiva considerable de 0.78 puntos con la primera variable, Habilidades gerenciales frente a la dimensión 3: procesos de la botica Nacional DYM. En consecuencia, al incluir mejor las habilidades gerenciales los procesos tendrán un mejor resultado.

Tercera: Se determinó que existe relación positiva considerable de 0.861 puntos entre la primera variable, Habilidades gerenciales y la dimensión 4: el control de la botica Nacional DYM. Debido a esto se toma en cuenta que cuando las habilidades gerenciales suban la variable control también lo hará y como consecuencia habrá un mejor control dentro de la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Con respecto a las estadísticas presentadas en el trabajo, se ha concluido que en este primer aspecto no es necesario cambios pues las recomendaciones es que el gerente general mantenga las habilidades que está utilizando hasta el momento que tenga una buena relación con la mejora continua y siga creciendo la botica Nacional DYM.
2. Se recomienda en este segundo aspecto que se apliquen incentivos a los trabajadores como por ejemplo más días de descanso remunerados, (vales de descuentos, entre otros) para mantener a los empleados vinculados y comprometidos con la empresa.
3. En el tercer aspecto es recomendable que el gerente general haga visitas a los diferentes locales y se involucre un poco más con ellos, para que ellos sientan que tienen el apoyo por parte de él y verifique sí se está ejecutando lo que este ha implementado para el correcto manejo de las boticas.

REFERENCIAS

- Albert M., (Julio.2016). La Investigación Educativa: Claves Teóricas. Universidad Nacional de Educación a distancia. Recuperado de:
https://www.academia.edu/27287685/La_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Claves_Te%C3%B3ricas_-_Albert_G
- Columba C., Sarmentero I., Gómez O. y Falcón O. (Enero/abril 2018) Ingeniería Industrial Vol.39 no.1 La Habana. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010
- Franco, D., Gavelán, H., Infantes, M. y Málaga, E. (2016). *Atributos gerenciales de las emprendedoras del sector servicios de Lima Metropolitana con negocios consolidados* (Tesis de maestría, Universidad Católica). Lima, Perú
- Hernández H y Pascual A. (diciembre, 2017). *Revista de investigación agraria y Ambiental*. Recuperado de:
<http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/riaa/article/view/2186>.
- Hernández R. y Mendoza CH. (2018), *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1.ed.). Mexico.McGraw - Hill Interamericana S.L.
- Imai M. (2017), *Gemba Kaizen*. (2ª. ed.). Mexico.McGraw - Hill Interamericana S.L.
- Jaramillo, N. (2019). *Plan de mejora basado en el modelo de Deming de una empresa de salud prepagada en el período de diciembre 2018 a abril 2019*. (Tesis de titulación, Universidad San Francisco de Quito). Ecuador.
- Landa C., y Ramírez M. (2017). *Diseño de un cuestionario satisfacción de estudiantes para un nivel profesional bajo el modelo de aprendizaje invertido*. Instituto Tecnológico de estudios superiores de Monterrey. México
- León, V. (2018). *Mejora continua de procesos y calidad de vida laboral en el área de recursos humanos de ALICORP, Perú, 2017*. (Tesis de licenciada, Universidad Nacional del Callao). Lima.
- López, P., Fachelli, S. (2016). *La medición de los fenómenos sociales*. En P. López Fachelli. Recuperado de:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163566/metinvsocua_a2016_cap2-1.pdf
- Madrigal, B. (2017). *Habilidades Directivas* (3a. ed.). México: McGraw-Hill.

- Melgarejo, J. (2019). *Implementación de un sistema de información web de control de ventas y almacén para la farmacia Bazán-Chimbote; 2018*. (Tesis de titulación, ULADECH Católica). Chimbote, Lima.
- Miranda, J. (2017). Fundamentos de medición y control de procesos. En J. Vivanco. Autor recuperado de: books.google.com.pe/books?id=WJgqDwAAQBAJ&printsec=
- Navarro E., Jiménez E., Rappoport S. y Thoilliez B. (2017). Fundamentos de la investigación y la Innovación Educativa. Editorial: Universidad Internacional de la Rioja S.A.
- Ochoa A. (2016). [https://es.scribd./com/doc/205373096/libro-BESTIERFIELD-ControldeCalidad -pdf](https://es.scribd./com/doc/205373096/libro-BESTIERFIELD-ControldeCalidad-pdf). Recuperado <https://independent.academia.edu/AndyOchoa7>. (2016).
- Quero M. (2016). Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/228778515_Confiabilidad_y_coeficiente_Alpha_de_Cronbach
- Reyes, K. (2016). *Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional (Estudio realizado con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar). Quetzaltenango, Guatemala.
- Romero, D. (2018). *Habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la Municipalidad de Lima* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle). Lima, Perú.
- Vásquez O., (2016). *Visión integral del control interno*. Contaduría Universidad de Antioquia. Recuperado de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/viewFile/328434/20785274>.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2016), *desarrollo de habilidades directivas*. (9ª. ed.). México: Pearson

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS	NIVEL DE MEDICIÓN	
Habilidades gerenciales y su relación con la mejora continua en la botica nacional DyM, Huachipa, 2019	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	HABILIDADES GERENCIALES	Sustentada por Whetten y Cameron (2016) indican que las habilidades directivas son conductuales mas no son atributos de una personalidad son habilidades que consisten en acciones que conducen a obtener resultados positivos, estas se pueden desarrollar y mejorar su desempeño (p. 6).	Las habilidades directivas al ser desarrolladas dentro de la empresa ayudara a mantener un buen control y desenvolvimiento del personal dentro de ella.	HABILIDADES CONCEPTUALES	ORGANIZACIÓN	Cuestionario con escala de valores - LIKERT.	ORDINAL	
	¿Cómo las habilidades gerenciales se relaciona con la mejora continua en la Botica Nacional DyM Huachipa, 2019?	Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la mejora continua en la botica Nacional DyM Huachipa, 2019	Existe relación entre las habilidades gerenciales y la mejora continua en la botica Nacional DyM Huachipa, 2019					PLANIFICAR			
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS					HABILIDADES INTERPERSONALES			DIRECCIÓN
	¿Cómo las habilidades gerenciales se relaciona con los procesos de la botica nacional DyM Huachipa, 2019?	Determinar cómo las habilidades gerenciales se relaciona con los procesos en la botica nacional DyM Huachipa, 2019	Existe relación entre las habilidades gerenciales y los procesos en la botica nacional DyM Huachipa, 2019					DELEGACIÓN			
Habilidades gerenciales y su relación con la mejora continua en la botica nacional DyM, Huachipa, 2019	¿De qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con el control en la Botica Nacional DyM Huachipa, 2019?	Determinar cómo las habilidades gerenciales se relacionan con el control en la botica nacional DyM Huachipa, 2019	Existe relación entre las habilidades gerenciales y el control de la botica nacional DyM Huachipa, 2019	MEJORA CONTINUA	Según Imai (2017) indica que al mantener la mejora en los procesos dentro del área labora los resultados serán óptimos ya que se conseguirá que haya menos errores, esos artículos con fallas y por último la obligación d volver a reponer un mismo producto, tiempos de entrega más cortos (lead time), al mantener u buen manejo de los procesos establecidos dentro de la organización serán óptimo. (p. 43).	Su aplicación es muy útil y fácil involucra a todos los niveles de organización dependiendo de área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los exit esperados en la aplicación de es técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar e plan de acción a seguir definen objetivos claros, y actividades responsables.	PROCESOS	CAPACITACION	Cuestionario con escala de valores - LIKERT.	ORDINAL	
							CONTROL	CONOCIMIENTO DE PROCESOS			
							ETAPAS DE PROCESOS				
							MEDICION DEL DESEMPEÑO				

□

Anexo N° 02: Instrumentos

ENCUESTA SOBRE HABILIDADES GERENCIALES

INSTRUCCIONES:

El presente instrumento tiene la finalidad de medir las Habilidades Gerenciales en la Botica Nacional DYM, Huachipa 2019 según el siguiente patrón de alternativas:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre

Por favor, no deje ninguna pregunta sin responder. Recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta.

Nro.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	HABILIDADES CONCEPTUALES	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿El gerente demuestra una óptima comunicación para coordinar las funciones diariamente?					
2	¿El gerente demuestra capacidad para organizar las funciones de la empresa?					
3	¿El gerente demuestra conocimiento sobre el área donde usted labora?					
4	¿El gerente demuestra experiencia al tomar una decisión relacionada a tus funciones laborales?					
	HABILIDADES INTERPERSONALES	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
5	¿Toman en cuenta mi opinión acerca del trabajo que realizo?					
6	¿La empresa me hace sentir que el trabajo que hago es importante?					
7	¿El gerente propone trabajar en equipo para el cumplimiento de objetivos?					
8	¿Cuándo las metas no se alcanzaron, el gerente reúne a todos para analizar las fallas?					

ENCUESTA SOBRE MEJORA CONTINUA

INSTRUCCIONES:

El presente instrumento tiene la finalidad de medir la Mejora Continua en la Botica Nacional DYM, Huachipa 2019 según el siguiente patrón de alternativas:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre

Por favor, no deje ninguna pregunta sin responder. Recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta.

Nro.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	PROCESOS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿Con que frecuencia se dan las oportunidades para capacitarse en su empresa?					
2	¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones de los procesos laborales en su área?					
3	¿Con que frecuencia se aplica los conocimientos obtenidos de la capacitación?					
4	¿Con que frecuencia se organizan las tareas, para el cumplimiento de sus funciones?					
	CONTROL	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
5	¿Con que frecuencia se aplica una revisión de las funciones que realiza una empresa?					
6	¿Con que frecuencia se aplica una revisión de en la secuencia de actividades que realiza en su área?					
7	¿Con que frecuencia persiste en su desempeño hasta alcanzar la meta fijada?					
8	¿Con que frecuencia se evalúa los resultados de su desempeño laboral?					

Anexo N°03: Validación del instrumento



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Mg. Victor Fabian Romero Escalante.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Ate, promoción 2020, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado académico de bachiller en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Habilidades Gerenciales y su Relación con la Mejora Continua de la Botica Nacional DyM, Huachipa, 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:

Firma

Apellidos y Nombre:

Sánchez Vásquez Yovana

DNI: 10874085

Firma

Apellidos y Nombres

Mamani Flores Jessica

DNI: 40941738

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: HABILIDADES GERENCIALES

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Habilidades Conseptuales ¿El gerente demuestra comunicación para coordinar las funciones diariamente?	✓		✓		✓		OTRA COMENTARIOS
2	¿El gerente demuestra capacidad para organizar las funciones de la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿El gerente demuestra conocimientos sobre el área donde usted labora?	✓		✓		✓		
4	¿El gerente demuestra experiencia al tomar una decisión relacionada a tus funciones laborales?	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 2: Habilidades Interpersonales ¿Toman en cuenta, mi opinión acerca del trabajo que realizo?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa me hace sentir que el trabajo que hago es importante?	✓		✓		✓		
7	¿El gerente propone trabajar en equipo para el cumplimiento de objetivos?	✓		✓		✓		
8	¿Cuándo las metas no se alcanzaron, el gerente reúne a todos para analizar las fallas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** ✓

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. **WALTER FABIAN LOURDO ESCOBARTE**

Hq. **Administración**

DNI: **43766780**

Especialidad del validador: _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante: _____

07 de **Diciembre** del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable dependiente: MEJORA CONTINUA

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Procesos								
1	¿Con que frecuencia se dan las oportunidades para capacitarse en su empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones de los procesos laborales en su área?	✓		✓		✓		
3	¿Con que frecuencia se aplica los conocimientos obtenidos de la capacitación?	✓		✓		✓		
4	¿Con que frecuencia se organizan las tareas, para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Control								
5	¿Con que frecuencia se aplica una revisión de las funciones que realiza en su empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Con que frecuencia se aplica una revisión en la secuencia de actividades que realiza en su área?	✓		✓		✓		
7	¿Con que frecuencia persiste en su desempeño hasta alcanzar la meta fijada?	✓		✓		✓		
8	¿Con que frecuencias se evalúa los resultados de su desempeño laboral?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del **Hg** **CODE** **DOMINGO ESCOBARTE**
 z validador. Dr./Mg: **Hg. Administración** DNI: **7066760**

Especialidad del validador: **Hg. Administración**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante. **ca. de Diciembre del 2019**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Juliana Alvarez Rodriguez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Ate, promoción 2020, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado académico de bachiller en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Habilidades Gerenciales y su Relación con la Mejora Continua de la Botica Nacional DyM, Huachipa, 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



Firma

Apellidos y Nombre:

Judy Vinyu Luana

DNI: 10 874085



Firma

Apellidos y Nombres

Mamani Flores Jessica

DNI: 469 41738



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Habilidades Conceptuales ¿El gerente demuestra comunicación para coordinar las funciones diariamente?	✓		✓		✓		
2	¿El gerente demuestra capacidad para organizar las funciones de la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿El gerente demuestra conocimientos sobre el área donde usted labora?	✓		✓		✓		
4	¿El gerente demuestra experiencia al tomar una decisión relacionada a tus funciones laborales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades Interpersonales							
5	¿Toman en cuenta, mi opinión acerca del trabajo que realizo?		✓		✓		✓	
6	¿La empresa me hace sentir que el trabajo que hago es importante?		✓		✓		✓	
7	¿El gerente propone trabajar en equipo para el cumplimiento de objetivos?		✓		✓		✓	
8	¿Cuándo las metas no se alcanzaron, el gerente reúne a todos para analizar las fallas?		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.: Talano Castro Alvarez Rodriguez DNI: 09304074

Especialidad del validador: Mg. Gerencia en Proyectos Empresariales, Jr. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante:

Mg. Alina Esther Dávila Rodríguez
DNI 09304074

24 de noviembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable dependiente: MEJORA CONTINUA

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: Procesos ¿Con que frecuencia se dan las oportunidades para capacitarse en su empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones de los procesos laborales en su área?	✓		✓		✓		
3	¿Con que frecuencia se aplica los conocimientos obtenidos de la capacitación?	✓		✓		✓		
4	¿Con que frecuencia se organizan las tareas, para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Control								
5	¿Con que frecuencia se aplica una revisión de las funciones que realiza en su empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Con que frecuencia se aplica una revisión en la secuencia de actividades que realiza en su área?	✓		✓		✓		
7	¿Con que frecuencia persiste en su desempeño hasta alcanzar la meta fijada?	✓		✓		✓		
8	¿Con que frecuencias se evalúa los resultados de su desempeño laboral?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg: Teliana Cristina Muñoz Rodríguez DNI: 03304874

Especialidad del validador: Hg. Gerencia, Prevención de riesgos laborales, vía de Administración

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados con suficiente para medir la afirmación.


 Firma del Experto Informante. Mg. Selva Castañeda Álvarez Rodríguez
 DNI 03304874

24 de Noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Dr. Roberto Justo Tajada Estrada.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Ate, promoción 2020, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado académico de bachiller en administración.

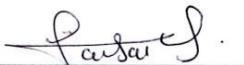
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Habilidades Gerenciales y su Relación con la Mejora Continua de la Botica Nacional DyM, Huachipa, 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



Firma

Apellidos y Nombre:

Ricardo José Torres
DNI: 10874085



Firma

Apellidos y Nombres

Mamaní Flores Jossica
DNI: 46941738

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: HABILIDADES GERENCIALES

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Habilidades Con septuales ¿El gerente demuestra comunicación para coordinar las funciones diariamente?	✓		✓		✓		
2	¿El gerente demuestra capacidad para organizar las funciones de la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿El gerente demuestra conocimientos sobre el área donde usted labora?	✓		✓		✓		
4	¿El gerente demuestra experiencia al tomar una decisión relacionada a tus funciones laborales?	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 2: Habilidades Interpersonales ¿Toman en cuenta, mi opinión acerca del trabajo que realizo?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa me hace sentir que el trabajo que hago es importante?	✓		✓		✓		
7	¿El gerente propone trabajar en equipo para el cumplimiento de objetivos?	✓		✓		✓		
8	¿Cuándo las metas no se alcanzan, el gerente reúne a todos para analizar las fallas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Mg. Dr. ROBERTO VIVIANO TAJADA ESTRADA** DNI: **86680824**

Especialidad del validador: **Dr. en Administración**

Dr. en Psicología del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable dependiente: MEJORA CONTINUA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Procesos ¿Con que frecuencia debe tener oportunidades para capacitarse?	✓				✓		
2	¿Con que frecuencia se deben realizar las capacitaciones en su área para el conocimiento de los procesos laborales?	✓		✓		✓		
3	¿Con que frecuencia se debe aplicar los conocimientos adquiridos en la capacitación?	✓		✓		✓		
4	¿Con que frecuencia se debe organizar las tareas, para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control								
5	¿Con que frecuencia se debe aplicar una revisión de las funciones que realiza en su empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Con que frecuencia se debe aplicar una revisión en la secuencia de actividades requeridas para el buen desempeño en su área?	✓		✓		✓		
7	¿Con que frecuencia se debe persistir hasta alcanzar la meta fijada?	✓		✓		✓		
8	¿Con que frecuencias se tiene que evaluar los resultados de su desempeño laboral?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Roberto Justo Felda Estrada** DNI: **10680824**

Especialidad del validador: **Dr. en Administración**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

del 2019

Anexo N°04 Autorización de la empresa



BOTICA NACIONAL DYM
SALUD AL ALCANCE DE TODOS

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

Ate, 21 de Octubre del 2019

CARTA DE AUTORIZACION

Yo, Miriam Villegas Quispe Gerente General de Botica Nacional DyM identificada con N°de DNI.42830406 estoy de acuerdo en autorizar a la sra. Yovana Sánchez Vásquez personal de esta empresa y estudiante del VIII ciclo de la carrera de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo a realizar su trabajo de investigación (tesina) que lleva por título "La Mejora Continua y su Relación en la Rentabilidad en Botica Nacional DyM" ya que será de mucha ayuda para mi empresa y poder poner en práctica algunas de sus herramientas a investigar.

BOTICA NACIONAL DYM
RUC: 10105039706
LAS TORRES LT. 13 B2
LURIGANCHO CHOSICA - LIM/
Miriam Villegas Quispe
Gerente Boticas Nacional DyM

