Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Contabilidad

Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTOR

John Eduardo SOSA ULLOQUE

ASESOR

Mg. Fernando Santiago DÍAZ PÉREZ

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Sosa, J. (2024). *Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	John Eduardo Sosa Ulloque
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73381555
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-6646-3280
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Fernando Santiago Díaz Pérez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41179692
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4185-2050
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Jesús Martín Orna Barillas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07223810
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Mag. Nancy Margot Esquives Chunga
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08510968
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. Julio Alberto Hennings Otoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08806920
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.2 Contabilidad de gestión
Grupo de investigación	No Aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Metropolitana Latitud: -12.0431800 Longitud: -77.0282400
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 - Octubre 2024
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N.°145-FCC-D-2024

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria, a los treinta y uno días del mes de octubre del 2024, siendo las 14:00 horas, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020, que aprueba la "**DIRECTIVA GENERAL PARA REALIZAR, PRESENTAR Y SUSTENTAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, LA TESIS O EL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**", se reunieron el Jurado Evaluador designado, en el Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, según la Resolución Decanal N° 002156-2024-D-FCC/UNMSM de fecha 30 de octubre del 2024 respectivamente, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Jesús Martín Orna Barillas
MIEMBROS	:	Mag. Nancy Margot Esquives Chunga
		Dr. Julio Alberto Hennings Otoya
ASESOR	:	Mag. Fernando Santiago Díaz Pérez

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de Tesis titulado: ***"INCIDENCIA DE LOS COSTOS DE CALIDAD EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE LAS DROGUERÍAS EN LIMA METROPOLITANA"***, presentado por John Eduardo Sosa Ulloque, con código de matrícula N° 17110496, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la citada Facultad; para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

Habiendo concluido con la sustentación de tesis, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación de:

APROBADO

Siendo las 14:55 horas, se dio por concluido la sustentación y leída el presente Acta; procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador, en señal de conformidad;

Dr. Jesús Martín Orna Barillas
Presidente

Mag. Nancy Margot Esquives Chunga
Miembro

Dr. Julio Alberto Hennings Otoya
Miembro

Mag. Fernando Santiago Díaz Pérez
Asesor

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Fernando Santiago Díaz Pérez, en mi condición de docente asesor designado, mediante Oficio N° 000437-2024-EPCO-FCC/UNMSM, de fecha 19 de septiembre del 2024, de la tesis titulado: "***INCIDENCIA DE LOS COSTOS DE CALIDAD EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE LAS DROGUERÍAS EN LIMA METROPOLITANA***", presentado por John Eduardo Sosa Ulloque, con código de matrícula N° 17110496, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Contables, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el Título Profesional de Contador Público.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, evaluación y análisis mediante la plataforma PIDS para la detección de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el 17% de similitud, nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación** en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional correspondiente.

Ciudad Universitaria, octubre del 2024

MAG. FERNANDO SANTIAGO DÍAZ PÉREZ
ASESOR
DNI N° 41179692



Calle Germán Amézaga N.° 375
Pabellón "F" - Ciencias Contables
Ciudad Universitaria, Lima - Perú

Teléfonos (511) 619-7000 Anexos: 2416,2428
E-mail: epcontabilidad.contables@unmsm.edu.pe

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su amor incondicional, sacrificio y ejemplo de vida, me han enseñado a luchar por mis sueños. Gracias por su apoyo incansable, por cada consejo y palabra de aliento, y por recordarme siempre que con esfuerzo y perseverancia todo es posible. Son mi mayor inspiración y el motor que me ha impulsado a llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTOS

A mis asesores, por el tiempo dedicado en cada reunión de trabajo, y por el apoyo incondicional brindado durante todo el proceso de elaboración de esta investigación. A mis amigos y mentores, quienes con sus consejos y conocimientos compartidos, fueron clave para avanzar en el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

I INTRODUCCIÓN 1

1.1. Introducción 1

1.2. Situación problemática 2

1.3. Formulación del problema 6

1.4. Objetivos de la investigación 6

1.5. Justificación e importancia de la investigación 7

1.6. Aspectos éticos de la investigación 8

II REVISIÓN DE LITERATURA 9

2.1. Antecedentes del estudio 9

2.2. Bases teóricas 16

2.3. Marco legal 44

2.4. Definición de términos 45

III HIPÓTESIS Y VARIABLES 48

3.1. Hipótesis 48

3.2. Variables 48

3.3. Operacionalización de variables 49

IV MATERIALES Y MÉTODOS 52

4.1. Enfoque y nivel de investigación 52

4.2. Diseño de la investigación 53

4.3. Unidad de estudio 54

4.4. Población y muestra 55

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información 58

4.6. Procesamiento de datos y análisis estadístico 59

V RESULTADOS 61

5.1. Presentación y análisis de resultados 61

5.2. Pruebas estadísticas 74

VI DISCUSIÓN 85

6.1. Aporte de la investigación 85

6.2. Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos 86

6.3. Validación de la teoría referente 87

6.4. Limitaciones del estudio 88

6.5. Agenda futura de la investigación 89

CONCLUSIONES 90

RECOMENDACIONES 91

REFERENCIAS 92

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables 49

Tabla 2 Cantidad de droguerías por distrito en Lima Metropolitana 55

Tabla 3 Coeficiente de Correlación de Spearman 60

Tabla 4 Coeficientes de fiabilidad 61

Tabla 5 Utilidad operativa de la empresa 62

Tabla 6 Deterioro de los activos 63

Tabla 7 Crecimiento de las ventas 64

Tabla 8 Eficiencia en costos 65

Tabla 9 Maximizar las ventas 66

Tabla 10 Rentabilidad de la empresa 67

Tabla 11 Los costos de prevención 68

Tabla 12 Inversiones en actividades de prevención 69

Tabla 13 Costos de evaluación 70

Tabla 14 Las inversiones en costos de evaluación 71

Tabla 15 Los costos internos 72

Tabla 16 Inversiones realizadas para minimizar los costos externos 73

Tabla 17 Test de normalidad 74

Tabla 18 Escala de correlación 75

Tabla 19 Los costos de calidad tienen incidencia en los resultados económicos 76

Tabla 20 Los costos de calidad y EBIDTA 77

Tabla 21 Costos de calidad y margen neto 78

Tabla 22 Costos de calidad y rentabilidad sobre la inversión 79

Tabla 23 Ratios financieros 84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Modelo clásico de los costos de calidad 28

Figura 2 Nuevo modelo clásico de los costos de calidad 30

Figura 3 Cantidad de droguerías por distrito en Lima Metropolitana 57

Figura 4 Utilidad operativa de la empresa..... 62

Figura 5 Deterioro de los activos..... 63

Figura 6 Crecimiento de las ventas 64

Figura 7 Eficiencia en costos..... 65

Figura 8 Maximizar las ventas 66

Figura 9 Rentabilidad de la empresa 67

Figura 10 Los costos de prevención 68

Figura 11 Inversiones en actividades de prevención..... 69

Figura 12 Costos de evaluación..... 70

Figura 13 Las inversiones en costos de evaluación..... 71

Figura 14 Los costos internos..... 72

Figura 15 Inversiones realizadas para minimizar los costos externos..... 73

Figura 16 Ratios financieros..... 84

RESUMEN

El objetivo de esta tesis es determinar la incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías que comercializan reactivos de diagnóstico in vitro en Lima Metropolitana. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica explica y el diseño no experimental – transversal. La unidad de análisis fueron las droguerías que comercializan reactivos de diagnóstico in vitro en Lima Metropolitana. La muestra se determinó de forma no probabilística, seleccionamos 83 trabajadores de estas droguerías. Para la obtención de datos se utilizó un cuestionario en base a los objetivos que permitan el análisis del problema general y de los dos problemas específicos. Para el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS, los cuales fueron analizados mediante técnicas estadísticas, en particular el coeficiente de correlación de Spearman, para establecer la relación entre los costos de calidad y los resultados económicos. Como resultado se obtuvo que los costos de calidad impactan de manera significativa en los resultados económicos de las droguerías, destacando la necesidad de optimizar estos costos para mejorar la rentabilidad en las droguerías. En conclusión, los costos de calidad deben gestionarse estratégicamente para que a largo plazo mejoren los resultados financieros, además fortalezcan la competitividad y contribuyan a la sostenibilidad de las droguerías en el mercado.

Palabras claves: Costos de calidad, Droguerías, Reactivos de diagnóstico in vitro, EBITDA, Rentabilidad, Gestión de calidad, Resultados económicos y el Margen neto.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the impact of quality costs on the economic results of drugstores that sell in vitro diagnostic reagents in Metropolitan Lima. The research has a quantitative approach, of a basic explanatory type and a non-experimental – transversal design. The analysis unit was the drugstores that sell in vitro diagnostic reagents in Metropolitan Lima. The sample was determined in a non-probabilistic way, we selected 83 workers from these drugstores. To obtain data, a questionnaire was used based on the objectives that allow the analysis of the general problem and the two specific problems. For data processing, the SPSS software was used, which were analyzed using statistical techniques, particularly the Spearman correlation coefficient, to establish the relationship between quality costs and economic results. As a result, it was found that quality costs significantly impact the economic results of drugstores, highlighting the need to optimize these costs to improve profitability in drugstores. In conclusion, quality costs must be managed strategically to improve financial results in the long term, strengthen competitiveness and contribute to the sustainability of drugstores in the market.

Keywords: Quality costs, Drugstores, In vitro diagnostic reagents, EBITDA, Profitability, Quality management, Economic outcomes and Net margin.

I INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción

La presente tesis se adentra en la realidad de las droguerías que comercializa reactivos de diagnóstico in vitro en Lima Metropolitana, explorando cómo los costos asociados a la calidad pueden influir en la rentabilidad y sostenibilidad de estas empresas. Además, se busca entender la dinámica entre la inversión en calidad y los resultados económicos, y cómo esta relación puede guiar a los gestores empresariales a tomar decisiones más informadas.

El tema de los costos de calidad no aborda solo cifras y balances; es una cuestión de estrategia y visión a largo plazo. Invertir en calidad puede parecer costoso, pero los beneficios de prevenir errores, asegurar la confianza de los clientes y evitar fallas, tienen un impacto positivo que se refleja en la rentabilidad y la reputación. A lo largo del presente trabajo, se abordarán las diferentes categorías de estos costos y su efecto en aspectos económicos clave como el margen de beneficio y el retorno de inversión, proporcionando así una visión integral que vaya más allá de lo puramente contable.

Con la presente investigación, no solo busco aportar al conocimiento académico sobre la gestión de calidad en el sector salud, sino también ofrecer una herramienta práctica para los líderes de estas empresas de cualquier rubro.

En el capítulo I se describe la problemática de los costos de calidad en el sector salud, tanto a nivel internacional como nacional, para, posteriormente, establecer los objetivos, la justificación y la importancia del estudio. Adicionalmente, se detallan los aspectos éticos de la investigación.

El capítulo II se centra en la revisión de los antecedentes relacionados con los costos de calidad en las droguerías, las bases teóricas que sustentan el estudio y las definiciones de los términos más relevantes, según diferentes autores.

El capítulo III contiene las hipótesis del estudio, así como la definición e identificación de las variables relacionadas con los costos de calidad y su operacionalización.

En el capítulo IV se determinan los materiales y métodos del estudio, identificando el enfoque, nivel, diseño, población, muestra, y técnicas e instrumentos de investigación utilizados.

El capítulo V presenta y analiza los resultados obtenidos del estudio sobre costos de calidad y su impacto en los resultados económicos de las empresas del sector salud.

El capítulo VI está enfocado en la discusión de los hallazgos de la investigación sobre los costos de calidad y sus implicancias.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como el detalle de las referencias y los anexos que sustentan la investigación realizada.

1.2. Situación problemática

A nivel mundial, la gestión eficiente de los costos relacionados con la calidad es un factor crítico para la competitividad y sostenibilidad financiera de las organizaciones en diversos sectores económicos. Estos costos comprenden los recursos asignados para prevenir, evaluar y corregir defectos en los procesos de producción y servicio, los cuales tienen un impacto directo en los estados financieros, como el margen de beneficio y el flujo de caja, además de influir en la reputación corporativa. Organismos internacionales como la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) destacan la relevancia de implementar prácticas de gestión de calidad que no solo optimicen el uso de recursos, sino que también aseguren el cumplimiento de estándares internacionales, lo que puede generar ahorros significativos en los costos operativos.

Una adecuada administración de los costos de calidad es esencial en sectores como la manufactura, los servicios, la tecnología, la salud y la educación. En estos sectores, la implementación de sistemas de gestión de calidad mejora la eficiencia operativa al reducir la tasa de fallas y errores, lo cual se traduce en una mejora directa en la rentabilidad, la productividad y la reducción de los costos indirectos asociados con los errores. Esto también fortalece la competitividad de las empresas en el mercado internacional, ya que permite un mejor control de los márgenes operativos y un posicionamiento más sólido frente a competidores globales.

La adopción de estándares de calidad reconocidos internacionalmente no solo facilita la integración de las empresas en cadenas de suministro globales, sino que también incrementa la confianza del consumidor en productos y servicios, lo que puede generar un aumento en la demanda y, por ende, en los ingresos. Este enfoque no solo mejora los resultados operativos, sino que también optimiza la asignación de recursos, reduciendo gastos innecesarios y aumentando la rentabilidad general de la organización.

En el entorno nacional, los costos de calidad son un componente clave en la gestión financiera de las empresas, con implicaciones significativas para la competitividad y sostenibilidad a largo plazo. La adecuada gestión de estos costos es crucial para optimizar el uso del capital, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la satisfacción del cliente en diversas industrias. Los costos de calidad engloban los recursos destinados a prevenir, evaluar y corregir fallas tanto internas como externas en los procesos de producción y servicio. Estos costos no solo afectan directamente los resultados financieros de las empresas, sino que también inciden en la percepción del cliente y en la reputación corporativa, lo que puede traducirse en un impacto positivo o negativo en los márgenes de ganancia y en la estabilidad financiera.

La correcta implementación de la gestión de costos de calidad en Perú es esencial para mantener estándares competitivos en un entorno globalizado y exigente. Sectores como la manufactura, los servicios y la construcción enfrentan retos particulares en cuanto al control de calidad y la eficiencia operativa, cada uno con dinámicas y regulaciones propias que deben ser manejadas adecuadamente para optimizar los resultados financieros. Invertir en prácticas eficaces de gestión de calidad no solo mejora la rentabilidad, al reducir costos operativos y pérdidas por errores, sino que también fortalece la posición competitiva de las empresas tanto en el mercado nacional como internacional.

La identificación y disminución de los costos de calidad mal gestionados debe ser una prioridad estratégica en las organizaciones. Una gestión adecuada de estos costos permite reducir desperdicios, minimizar errores y, sobre todo, mejorar continuamente los procesos y productos, lo que impacta directamente en los márgenes de rentabilidad y en la liquidez de la empresa. Al integrar eficientemente los costos de calidad en la contabilidad de gestión, las empresas pueden tomar decisiones informadas para reorientar sus recursos hacia áreas de mayor rentabilidad y eficacia operativa, incrementando la competitividad y contribuyendo al desarrollo económico sostenible del país.

Este enfoque no solo impulsa la eficiencia interna, sino que también mejora los indicadores financieros clave, como el EBITDA, el retorno sobre la inversión y los márgenes netos, lo que garantiza la viabilidad económica y la competitividad global de Perú en diversas industrias clave.

Uno de los principales problemas financieros de las droguerías que distribuyen reactivos de diagnóstico in vitro en Lima Metropolitana es la mala gestión de los costos de calidad. Estos costos incluyen gastos relacionados con la prevención, evaluación y corrección de fallos en los productos y procesos. Las droguerías suelen importar los

reactivos en grandes cantidades para aprovechar el ahorro en el flete, pero esto puede resultar en un exceso de inventario, lo cual es un problema cuando los reactivos tienen un corto periodo de vencimiento.

Los reactivos de diagnóstico in vitro son importados desde el extranjero y provienen de marcas reconocidas a nivel mundial, como Agilent Technologies, Inc. (Estados Unidos de América), BioMérieux S.A. (Francia), Bio-Rad Laboratories, Inc. (Estados Unidos de América), DiaSorin S.p.A. (Italia), Mindray Medical International Limited (China), Siemens Healthineers AG (Alemania), QIAGEN N.V. (Alemania), entre otras. Esta importación en grandes cantidades permite reducir los costos de flete, lo que es una de las principales estrategias para disminuir el costo total del producto. Además del ahorro en el flete, la compra al por mayor también permite negociar precios más bajos por unidad, lo que puede beneficiar a las droguerías a nivel de costos de adquisición. Sin embargo, esta estrategia aumenta el riesgo de acumular inventarios no vendidos debido a la dificultad de distribuir los productos en clínicas, hospitales y centros de salud que necesiten estos reactivos, especialmente si no son compatibles con los equipos biomédicos que poseen.

Cuando los reactivos no se venden a tiempo, deben ser destruidos, lo que genera un costo adicional para la empresa. Esta destrucción de productos vencidos es un gasto que no se puede recuperar y afecta directamente los márgenes de ganancia de las droguerías. Además, los costos de calidad incluyen la inversión en medidas preventivas, como la capacitación del personal y la implementación de controles de calidad, que si no se gestionan adecuadamente pueden dar lugar a fallas internas (como el desperdicio de productos) o externas (como devoluciones de productos por problemas de calidad o incompatibilidad con equipos médicos).

Otro problema significativo es que los reactivos deben ser compatibles con dispositivos médicos específicos. Si una droguería no logra vender estos productos a las clínicas o hospitales adecuados, debido a la falta de compatibilidad de los equipos, los reactivos pueden quedar obsoletos y no generar ingresos, lo que aumenta aún más los costos asociados al inventario no vendido.

La falta de un manejo eficiente de estos costos puede resultar en un aumento de los costos operativos y una disminución de la rentabilidad de las droguerías. La inversión no adecuada en medidas preventivas y en la gestión de inventarios puede generar una alta tasa de obsolescencia de los reactivos, lo cual afecta negativamente el flujo de caja, los indicadores financieros de la empresa, el EBITDA y el retorno sobre la inversión.

1.3. Formulación del problema

Problema General

- ¿Cuál es la incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana?

Problemas Específicos

- ¿Cómo los costos de calidad inciden en el EBITDA de las droguerías en Lima Metropolitana?
- ¿Cómo los costos de calidad inciden en el margen neto de las droguerías de Lima Metropolitana?
- ¿Cómo los costos de calidad inciden en la rentabilidad de inversión de las droguerías en Lima Metropolitana?

1.4. Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Determinar la incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.

Objetivo Específicos

- Determinar la incidencia de los costos de calidad en el EBITDA de las droguerías de Lima Metropolitana.
- Establecer la incidencia de los costos de calidad en el margen neto de las droguerías de Lima Metropolitana.
- Identificar la incidencia de los costos de calidad en el margen sobre la inversión de las droguerías de Lima Metropolitana.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

Los costos de calidad son fundamentales en la gestión económica de las droguerías que comercializan reactivos de diagnóstico in vitro en Lima Metropolitana. Estos costos, que incluyen inversiones en prevención, evaluación y corrección de errores, impactan directamente en la operatividad diaria y en la rentabilidad a largo plazo de las empresas. Una correcta gestión de estos costos puede mejorar la eficiencia operativa, reducir gastos innecesarios y optimizar los recursos disponibles, lo que resulta en una mejora de los resultados financieros.

Esta investigación busca analizar cómo la gestión adecuada de los costos de calidad puede influir en los resultados financieros de las droguerías. Al entender la relación entre estos costos y el desempeño económico, las empresas pueden tomar decisiones más informadas para controlar los costos, mejorar la rentabilidad y mantenerse competitivas en un sector altamente regulado y sensible, donde el cumplimiento de normas y la eficiencia financiera son esenciales. Además, se pretende proporcionar

herramientas a las empresas para tomar decisiones estratégicas que no solo cumplan con las normativas, sino que también optimicen sus recursos y garanticen su sostenibilidad a largo plazo.

Este enfoque también busca fortalecer la confianza de los inversores y otras partes interesadas en la empresa, mejorando la transparencia y la toma de decisiones dentro de la organización. Así, tanto gerentes, contadores, como responsables de políticas podrán utilizar esta información para gestionar de manera más eficiente los costos de calidad, impulsando el cuidado de la salud y la competitividad en el mercado.

1.6. Aspectos éticos de la investigación

Al llevar a cabo esta investigación sobre los costos de calidad en las droguerías proveedoras de reactivos de diagnóstico in vitro en Lima Metropolitana, se han tomado en cuenta principios éticos fundamentales para asegurar que el estudio se realice de manera justa y respetuosa.

La información será tratada con confidencialidad, garantizando que ningún dato personal o empresarial pueda ser identificado en los resultados finales. Esto asegura que todos se sientan seguros al compartir su información y comprendan claramente el propósito del estudio y cómo se utilizarán los datos.

Los resultados se presentarán de manera fiel y completa, sin alterar los datos para encajar en una narrativa específica para que los resultados reflejen la realidad de manera precisa para que sean útiles y creíbles.

Además, se busca que los resultados no solo aporten al conocimiento académico, sino que también ofrezcan soluciones prácticas que puedan mejorar la gestión de calidad en las empresas y beneficie a la comunidad en general.

II REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedente Internacional

La gestión de costos de calidad es un elemento clave para garantizar el flujo eficiente de procesos que mejoren la productividad y la competitividad en las operaciones comerciales. No se trata sólo de garantizar la máxima calidad del producto o servicio, sino también de maximizar los recursos, minimizar el desperdicio y prevenir fallas, lo que a su vez mejora la satisfacción del cliente y el desempeño financiero de la organización. Es importante su desarrollo, dado que, las empresas gestionarán de forma eficiente sus costos de calidad. No solo se trata de hacer, sino que permita a la empresa mantenerse en el liderazgo y, en consecuencia, ganar más dinero. Por consiguiente, hay estudios e investigaciones que respaldan y evidencian la importancia de este concepto.

Romero y Álvarez (2024) sugirieron formas de optimizar la evaluación de costos en el comercio exterior, un sector caracterizado por su alta variabilidad debido a cambios en las monedas y factores internacionales. Se centró en el uso de herramientas digitales para mejorar la búsqueda y manejo de información, permitiendo a las organizaciones obtener los mejores precios sin comprometer la calidad. Se revisan las herramientas disponibles en el mercado para seleccionar las que ofrezcan la información más confiable y precisa durante las negociaciones y en los procesos de compra y venta. El propósito fue asistir a las empresas en la evaluación eficaz de sus costos de adquisición y en la toma de decisiones acertadas, destacando la necesidad de actualizar constantemente estas herramientas en respuesta a la naturaleza cambiante del comercio exterior.

Márquez et al. (2023) se evaluaron los costos de calidad de los pequeños productores de queso fresco, a partir del caso de estudio de los Talleres Agroindustriales de la ESPAM MFL (Escuela Politécnica Agrícola de Manabí “Dr. Francisco Tamayo”), institución de educación superior que pertenece a la categoría de carreras técnicas y

tecnológicas en agricultura, ganadería y afines del Ecuador. Se encontró que la relación de fallas internas y externas y su coeficiente de eficiencia y calidad para el año en estudio se encontraba dentro del nivel típico de calidad, por lo que se tomaron medidas correctivas a través de buenas prácticas de manufactura y mejor control de costos, mejorando el indicador de calidad a "bueno". La aplicación de dichas medidas correctivas implicó un impacto positivo al reducir costos innecesarios e inhibir deficiencias en la cadena productiva.

Gutiérrez y López (2022) analizaron desde la perspectiva de la contabilidad de gestión, el impacto de los fenómenos y sus relaciones en la gestión de los costes de calidad en las empresas productoras de materiales de construcción en Cuba. El análisis de los fenómenos y sus vínculos se realizó, por tanto, a través de un enfoque teórico-práctico, poniendo el debido énfasis en la integración de las innovaciones científico-técnicas. Los resultados demuestran que todas estas mejoras consisten en la adaptación adecuada para responder a los requisitos de los clientes. Los autores llegan a una conclusión en la que afirman que la creación y promoción de una cultura científico-tecnológica también son necesarias para una optimización óptima de la gestión de los costes de calidad.

Martínez y Ortiz (2022) realizaron un estudio sobre la gestión de costos de la calidad con el objetivo de implementarla como un elemento vital en el proceso de toma de decisiones hacia la mejora continua y proponer una metodología de consultoría de esta en las empresas cubanas. Se empleó el software IBM SPSS Statistics (versión 20) para realizar el análisis con el fin de clasificar los casos jerárquicamente e identificar las variables más importantes en los modelos y procedimientos existentes. El resultado ofrece un medio por el cual se puede realizar la determinación de la consultoría de costos de la calidad, partiendo de la parte principal de dieciséis procesos pre estudiados. Esto será de

gran ayuda para seguir mejorando la gestión de costos en cuanto a facilitar la toma de decisiones en las empresas cubanas.

Erreyes et al. (2020) buscaron identificar cómo los costos de calidad pueden utilizarse como herramienta administrativa en la producción de banano Cavendish, analizando datos de tres haciendas bananeras de la asociación XYZ en Ecuador. Se emplearon métodos descriptivos, exploratorios de campo, y tanto inductivos como deductivos para analizar la información recopilada. Los resultados revelaron que el 61% de los costos de producción en 2019 estaban relacionados con la calidad, con una mayor proporción asignada a los costos de prevención y una menor a los costos por fallas externas. Estos hallazgos fueron cruciales para tomar decisiones organizacionales, facilitando ajustes en los procesos y promoviendo la mejora continua.

Etacholi (2020) implemento un procedimiento para registrar los costos de calidad en la División Territorial de Comercialización de Combustibles de Matanzas, específicamente en el proceso de mezclas, con el fin de optimizar la gestión de costos y mejorar la competitividad en el mercado. Para ello, se emplearon métodos teóricos y empíricos de investigación, así como diversas herramientas de apoyo, que permitieron identificar, evaluar y registrar los costos de calidad asociados a los servicios ofrecidos. Este procedimiento ayudó a gestionar de manera más eficaz los costos asociados, facilitando la toma de decisiones y orientando un plan de mejora que optimice el proceso de comercialización de derivados del petróleo y la entidad en su conjunto, elevando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Antecedentes Nacionales

Aparicio et al. (2023) investigó cómo la gestión de los costos de calidad impacta la rentabilidad de las bodegas del sector vitivinícola en el año 2022, proponiendo además un avance en la digitalización de procesos para este sector. El estudio, de enfoque

descriptivo y explicativo con un diseño no experimental, se centró en las bodegas del distrito de Surco, que representan el 44.7% del total de bodegas en Lima. Se seleccionaron de forma intencionada cuatro bodegas, incluyendo dos de las más destacadas del distrito. Para la recolección de datos, se utilizaron entrevistas compuestas por 20 preguntas. Los resultados mostraron que la falta de una adecuada gestión de los costos de calidad tiene un impacto negativo en la rentabilidad de las empresas, y señalaron la informalidad como un factor importante que limita el crecimiento de las bodegas. Se concluyó que una gestión eficiente de los costos de calidad permitiría organizar y sistematizar los procesos, mejorando la rentabilidad y favoreciendo el desarrollo del sector vitivinícola.

Carús y Lopez (2023) evidenciaron un procedimiento para calcular y registrar los costos de calidad, lo que permite mejorar la evaluación del desempeño y la comparación interna de una empacadora. A través de un análisis exhaustivo, se identificó que los costos de calidad integran a menudo en los estados financieros generales, lo que dificulta la identificación de los recursos destinados a lograr la calidad y aquellos que se pierden por no conseguirla. El procedimiento sugerido brinda una perspectiva más clara sobre estos costos, ayudando a los directivos en su búsqueda de la mejora continua, aumentando así la competitividad de la organización y permitiendo comparaciones internas más efectivas entre productos, servicios, procesos y departamentos.

Castro y Cuya (2023) determinaron los efectos financieros de la ausencia de costos de calidad en el proyecto Bayovar. Se discutieron los conceptos de rentabilidad y costos de calidad como variables más importantes para evaluar las propuestas de solución. La investigación adoptó un enfoque metodológico cualitativo con un alcance exploratorio, utilizando entrevistas en profundidad como técnica principal para recolectar datos, dirigidas a empleados de la empresa en áreas vinculadas al problema. Como alternativa, se sugirió la creación de un departamento de control de calidad con el fin de

reducir los costos asociados a la no calidad en el desarrollo de un proyecto inmobiliario. Esta nueva área implicó una inversión en costos preventivos al minimizar los incidentes causados por una gestión ineficaz de los costos de calidad durante el proyecto. Se asignaron recursos a los costos de evaluación, incluyendo auditorías periódicas del sistema de calidad y la implementación de procedimientos y normativas para mejorar el control de las actividades dentro de los proyectos inmobiliarios.

García y Martínez (2022) validaron las hipótesis planteadas al inicio del estudio, que buscaban comprobar si los datos respaldaban las suposiciones sobre el impacto de la gestión de costos de calidad en la rentabilidad de las empresas productoras de pisco. El estudio empleó un método que incluyó el alcance, enfoque y diseño, además de utilizar técnicas e instrumentos para determinar la población y la muestra. Los resultados fueron analizados a partir de entrevistas con especialistas y encuestas a los productores de pisco, con el objetivo de identificar patrones y tendencias. Este análisis se centró en entender cómo las prácticas de gestión de costos de calidad afectan a las empresas en términos de costos operativos, eficiencia y rentabilidad.

Asimismo, se presentó un caso de estudio que ilustró un ejemplo real de una empresa productora de pisco que había implementado prácticas de gestión de costos de calidad. Este caso sirvió para demostrar de manera concreta el impacto positivo de estas prácticas en la rentabilidad de la empresa. El estudio aportó evidencia clara y práctica de cómo la gestión de los costos de calidad puede mejorar los resultados financieros.

El análisis y el caso práctico concluyeron que la gestión de costos de calidad es una herramienta eficaz para mejorar la rentabilidad de las empresas de pisco. Las conclusiones ofrecieron una visión de los pros y contras del estudio, y además se proporcionaron recomendaciones prácticas para que las empresas del sector del pisco adopten estrategias más eficientes en la gestión de costos, con el objetivo de incrementar

tanto su rentabilidad como su eficiencia operativa. Al seguir estas sugerencias, las empresas podrían optimizar sus procesos y reducir costos innecesarios, lo que mejoraría su desempeño general.

Rojas (2022) desarrolló un sistema de costos de calidad para PROCODE (Procesadora & Comercializadora Delgado S.A.C.) debido a que la inadecuada supervisión de estos costos generaba gastos elevados por el reprocesamiento de la producción, afectando así la salud económica y financiera de la empresa. El propósito de esta investigación fue crear un sistema de costos de calidad y analizar su influencia en la situación económica y financiera de PROCODE S.A.C. durante los años 2019 y 2020. Para ello, se emplearon técnicas como entrevistas y análisis documental, recolectando información a través de guías de entrevistas y revisiones de documentos.

El estudio evidenció que la empresa carecía de un procedimiento para gestionar los costos de calidad, lo que complicaba la identificación precisa de estos gastos. Se encontró que los costos derivados de fallas internas alcanzaron hasta un 42% en 2019 y un 35% en 2020, siendo principalmente atribuibles a deficiencias en los procesos, imperfecciones en los productos y una insuficiencia de personal capacitado. En conclusión, los costos de calidad tuvieron un efecto adverso en las ganancias, ya que el incremento en los costos por fallas disminuyó las utilidades antes de impuestos. Se sugirieron políticas enfocadas en la mejora continua del sistema implementado, lo que facilitaría la obtención de información actualizada sobre los costos de calidad en la empresa.

Cruzalegui (2022) elaboró una propuesta para optimizar la gestión de procesos en el restaurante "Casita Verde" a través de la cuantificación y análisis de los costos de calidad, con el objetivo de aumentar la rentabilidad y mejorar el uso de recursos. Se aplicó un enfoque deductivo, recopilando y organizando datos mediante diversas herramientas,

cuyos resultados fueron presentados en forma de gráficos y tablas. Luego de evaluar la situación actual y financiera de la empresa, se identificaron y analizaron los costos de calidad, incluyendo tanto los que se aplican como los que no. Los hallazgos subrayaron que la medición de los costos de calidad ofrece información esencial para la mejora continua de los procesos dentro de la organización. En conclusión, gestionar adecuadamente estos costos puede incrementar la rentabilidad y optimizar la eficiencia en el uso de los recursos del restaurante.

Rojas (2021) presentó un enfoque sobre la evaluación de los costos de calidad en empresas industriales, resaltando la relevancia de esta práctica. La metodología empleada consistió en una revisión de la literatura que expuso diferentes métodos para cuantificar los costos de calidad, haciendo hincapié en su importancia en la toma de decisiones. Los hallazgos indicaron que los costos de calidad proporcionan información clara y cuantificable sobre las inversiones en calidad y los gastos generados por errores, lo cual es esencial para comprender las consecuencias financieras. En conclusión, la medición de los costos de calidad es crucial para las empresas industriales, ya que ofrece datos sólidos que optimizan la toma de decisiones estratégicas, mejoran la calidad de los productos, garantizan el cumplimiento de las expectativas de los clientes y refuerzan la competitividad en el mercado.

Castillo (2021) propuso la implementación de metodologías de mejora continua para gestionar de manera efectiva los costos de calidad en Solventes y Pinturas del Perú SAC, con el objetivo de elevar su competitividad y cumplir con estándares de calidad internacionales. Se llevaron a cabo buenas prácticas en todos los procesos, desde el control de materias primas y productos en elaboración hasta los productos finales y su comercialización, con un enfoque especial en los costos de calidad relacionados con la prevención, evaluación y fallas internas y externas. La adopción de estas metodologías

no solo optimizó la gestión de los costos de calidad, sino que también consolidó la posición de la empresa en el mercado. Además, este estudio se presentó como un modelo para la gestión de costos de calidad en empresas del sector de pinturas, especialmente para micro y pequeñas empresas que aún no han implementado un enfoque eficaz hacia la gestión de calidad.

Noriega (2021) se centró en identificar los costos de calidad que podrían mejorar la competitividad de las empresas hoteleras. Para ello, se llevó a cabo una investigación sobre la situación actual de estas empresas mediante encuestas y un cuestionario de 24 preguntas dirigido a propietarios, administradores y contadores de 31 hoteles. Los resultados mostraron que la falta de conocimiento sobre los costos de calidad impide el desarrollo de estrategias competitivas, lo que genera desorganización en las funciones del personal y la ausencia de programas de capacitación. Esto se traduce en un servicio ineficiente y en una atención inadecuada a los reclamos de los clientes. Áreas fundamentales como la capacitación, la atención al cliente y la tecnología se ven especialmente afectadas, ya que las empresas no se adaptan a los cambios del mercado, lo que reduce su competitividad y su contribución al desarrollo empresarial. Además, la deficiente atención al cliente y el escaso monitoreo de reclamos incrementan los costos operativos debido a las horas extra necesarias para resolver problemas. Para abordar estas deficiencias, se propone un modelo destinado a mejorar la gestión de las empresas hoteleras, enfocado en las áreas identificadas para potenciar su competitividad y eficiencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Costos de Calidad

Son los recursos que una organización asigna para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y prevenir errores en la producción. Estos costos abarcan aquellos vinculados a los equipos de medición, los controles durante el proceso de

producción, la gestión de la documentación y la capacitación de los empleados, entre otros (ESGinnova Group, 2021).

Son los gastos asociados con la implementación y el mantenimiento de los estándares de calidad en una organización. Estos costos incluyen inversiones en prevención, como la capacitación y el mantenimiento de equipos, así como en evaluación y verificación, como auditorías y controles de calidad. También se contemplan los gastos resultantes de fallos, como el retrabajo y las reclamaciones de los clientes.

Varios autores han abordado las categorías de los costos de calidad, y la mayoría coincide en identificar cuatro categorías principales. Por lo tanto, esta investigación se centrará en estas categorías, que se describirán a continuación:

2.2.1.1. Costos de prevención

Estos costos están relacionados con asegurar que la fabricación de productos cumpla con las especificaciones desde el diseño hasta la comercialización. Incluyen gastos asociados con la revisión del diseño y especificaciones, la calificación del producto, la orientación en ingeniería para garantizar la calidad, la implementación de programas de aseguramiento de calidad, la evaluación y capacitación de las droguerías en calidad y el entrenamiento del personal para operar con estándares de calidad (Ruiz, 2002).

Mencionamos algunos ejemplos adecuados para llevar a cabo el control de calidad en una línea de producción, así como para el diseño de modelos de calidad.

- Desarrollo de estrategias de calidad: El desarrollo de estrategias de calidad implica la creación de planes y políticas que aseguren que los productos y servicios alcanzan los estándares deseados. Esto puede incluir la implementación de normativas como ISO 9001 y la formulación de procedimientos para controlar y mejorar la calidad de los productos. Es

esencial que estas estrategias estén alineadas con las regulaciones pertinentes y busquen prevenir errores, optimizando al mismo tiempo la eficiencia operativa.

- Revisión de calidad de las droguerías: La revisión de calidad de las droguerías consiste en llevar a cabo inspecciones y controles periódicos para asegurarse de que los productos almacenados y distribuidos cumplan con las normas de calidad establecidas. Este proceso incluye la evaluación del manejo de medicamentos, las condiciones de almacenamiento (como temperatura y humedad), y la trazabilidad de los lotes, garantizando que los productos mantengan su calidad desde su recepción hasta su entrega.
- Evaluación del desempeño de las droguerías: La evaluación del desempeño de las droguerías implica analizar su efectividad en la gestión de productos y servicios, así como su capacidad para cumplir con normativas de salud. Se consideran métricas como el tiempo de respuesta en la entrega, la precisión en la distribución de medicamentos y la gestión de inventarios. Esto permite identificar áreas de mejora y asegurar que se mantenga un alto nivel de servicio al cliente.
- Verificación y evaluación de diseños: La verificación y evaluación de diseños se centra en revisar y validar los productos o procesos utilizados en la producción y distribución de medicamentos. Este procedimiento asegura que los productos cumplen con las especificaciones técnicas y normativas de calidad antes de su fabricación en masa. Es crucial en el desarrollo de nuevos productos farmacéuticos, donde cualquier defecto de diseño puede tener graves repercusiones.

- Gestión de procesos: La gestión de procesos implica supervisar y optimizar las distintas etapas involucradas en la producción y distribución de productos farmacéuticos. Esto incluye la cadena de suministro, la manufactura, el almacenamiento y la entrega, garantizando que cada etapa cumpla con los estándares de calidad requeridos.
- Revisión y ajuste de equipos de medición y prueba: Este proceso consiste en calibrar y mantener los equipos utilizados para medir y evaluar la calidad de los productos, asegurando que proporcionen resultados precisos y confiables. En las droguerías, es fundamental que los equipos de medición, como termómetros y balanzas, funcionen correctamente para mantener la calidad y seguridad de los medicamentos.
- Capacitación y análisis de datos: La capacitación del personal en temas de calidad es vital para garantizar que los empleados comprendan y sigan los procedimientos adecuados. Además, el análisis de datos permite monitorear el desempeño de la empresa en términos de calidad, ayudando a identificar patrones y áreas de mejora. Este análisis puede incluir la revisión de indicadores clave de rendimiento como la tasa de devoluciones y el tiempo de respuesta en la distribución.
- Iniciativas para la mejora de la calidad: Las iniciativas para la mejora de la calidad son acciones específicas destinadas para optimizar continuamente la calidad dentro de la organización. Estas pueden incluir la adopción de nuevas tecnologías, la mejora de procesos existentes o la implementación de mejores prácticas dentro del sector farmacéutico. También pueden estar orientadas a obtener certificaciones adicionales o a mejorar la gestión de riesgos.

- Cobertura de responsabilidad del producto: La cobertura de responsabilidad del producto se refiere a las garantías o seguros que protegen a la empresa en caso de que un producto defectuoso cause daños a los clientes. En el ámbito farmacéutico, esta cobertura es fundamental, ya que cualquier fallo en los medicamentos puede tener serias implicaciones legales y financieras para la empresa.
- Planificación para la retirada de productos: La planificación para la retirada de productos implica establecer procedimientos para retirar del mercado aquellos productos que presenten defectos. Este proceso es esencial para minimizar el impacto en los consumidores cuando se detectan problemas de calidad. Un plan de retiro bien diseñado garantiza una recuperación eficiente de los productos, reduciendo así el riesgo de daño al consumidor y limitando las pérdidas económicas y de reputación.

2.2.1.2. Costos de evaluación

También conocidos como "Costos de Evaluación", son los recursos dedicados a medir y supervisar la calidad de los productos o servicios, como las inspecciones y pruebas, para asegurarse de que cumplen con las normas de calidad y los requisitos establecidos. En otras palabras, abarcan todos los gastos realizados para verificar si una actividad se ha llevado a cabo correctamente, buscando detectar posibles errores antes de que lleguen al cliente o afecten la eficiencia interna. Es como una red de seguridad que la empresa teje para garantizar que todo funcione según lo planeado. (ESAN, 2016).

Para mencionar algunos ejemplos en costos de evaluación:

- Detección en el diseño (pruebas y mediciones antes de la producción): Este gasto está relacionado con la realización de pruebas y mediciones durante la fase de diseño de un producto. Esto puede incluir la creación de

prototipos y simulaciones que permiten evaluar la viabilidad del diseño antes de iniciar la producción. Identificar problemas en esta etapa permite realizar los ajustes necesarios y evitar costos adicionales en fases posteriores del proceso productivo.

- Inspección y prueba en la recepción de materiales: Se refiere a la verificación de materiales e insumos en el momento de su llegada a la empresa. Esto incluye llevar a cabo pruebas de calidad y revisiones documentales para asegurar que los materiales cumplan con las especificaciones requeridas. La ausencia de controles en esta fase podría resultar en la incorporación de materiales defectuosos, afectando así la calidad del producto final.
- Inspección y prueba en el proceso final: Implica realizar controles de calidad al finalizar el proceso de producción. Esto asegura que el producto terminado cumple con los estándares y especificaciones requeridas. Las actividades pueden incluir inspecciones visuales, pruebas funcionales y evaluaciones de rendimiento, garantizando que solo aquellos productos que cumplen con los requisitos lleguen al mercado.
- Equipo de inspección y prueba: Este costo abarca la adquisición, mantenimiento y calibración de los equipos utilizados para llevar a cabo las inspecciones y pruebas de calidad. Incluye herramientas de medición, maquinaria para pruebas de resistencia y sistemas automatizados de control de calidad. Un mantenimiento y calibración adecuados son esenciales para asegurar la precisión y fiabilidad de los resultados de las pruebas.

- Materiales consumidos durante la inspección y prueba: Se refiere a los insumos y materiales utilizados durante las actividades de evaluación de calidad. Esto puede incluir reactivos para pruebas de laboratorio, muestras de productos para pruebas comparativas y otros materiales que se consumen en el proceso de verificación de calidad. Estos costos son necesarios para llevar a cabo pruebas efectivas y asegurar la calidad del producto final.
- Análisis y reporte de los resultados de pruebas e inspecciones: Este costo implica el tiempo y los recursos dedicados al análisis de los datos obtenidos de las pruebas e inspecciones. Incluye la elaboración de informes detallados que documenten los resultados y faciliten la toma de decisiones informadas. Esta actividad puede requerir personal especializado y software de análisis, contribuyendo a una comprensión más profunda del rendimiento de los productos evaluados.
- Prueba de desempeño en campo: Se refiere a la evaluación del funcionamiento de un producto en condiciones reales de uso. Estas pruebas son fundamentales para validar que el producto no solo cumple con los estándares de laboratorio, sino que también satisface las expectativas de rendimiento y calidad en situaciones prácticas. Esto puede incluir ensayos en entornos reales o simulados para verificar la funcionalidad y durabilidad del producto.
- Pruebas externas (pruebas de laboratorio): Estas son evaluaciones realizadas por laboratorios independientes que verifican la calidad y seguridad de los productos. Los costos asociados incluyen tarifas de laboratorio, transporte de muestras y preparación de la documentación

necesaria para la evaluación. Las pruebas externas aportan una validación adicional que puede ser crucial para cumplir con normativas regulatorias y para asegurar la confianza del consumidor.

- Evaluación de existencias (vida limitada del producto): Este costo se relaciona con la gestión y evaluación de productos que tienen una vida útil limitada. Implica asegurar que los productos se utilicen antes de su fecha de caducidad y realizar inspecciones periódicas del inventario. Esto ayuda a prevenir pérdidas por caducidad y asegura que los productos ofrecidos sean siempre de alta calidad.
- Almacenamiento de registros: Este costo incluye la necesidad de mantener y archivar la documentación relacionada con las pruebas e inspecciones realizadas. Incluye gastos en materiales de oficina, almacenamiento físico o digital y el tiempo que el personal dedica a la organización de estos registros. Un adecuado almacenamiento es esencial para cumplir con normativas, auditorías y garantizar la trazabilidad de los productos.

2.2.1.3. Costos de errores internos

Son aquellos costos en los que se han detectado fallas en los productos antes de ser enviados a los clientes. Es fundamental realizar actividades para corregir estas imperfecciones, lo que incluye ajustes en materiales, mano de obra y procesos de fabricación, así como en herramientas y equipos. Los costos asociados comprenden los gastos relacionados con la producción defectuosa, el uso de herramientas, el tiempo de inactividad, así como la supervisión y control de las reparaciones, y los gastos adicionales en documentación e inventarios (Ruiz, 2002).

Mencionamos ejemplos de costos de errores internos:

- Desperdicios no procesables: Se refiere a los materiales y productos que no pueden ser utilizados o recuperados debido a defectos o fallas en el proceso de producción. Esto incluye materias primas que se pierden o desperdician sin poder ser convertidas en productos finales. Este tipo de costo puede aumentar significativamente si no se implementan adecuadamente los controles de calidad.
- Reemplazos, reprocesos y reparaciones: Implica los gastos incurridos al reemplazar productos defectuosos, reprocesar productos que no desempeñan con los estándares de calidad o reparar bienes dañados. Estos costos pueden abarcar tanto el tiempo del personal como el uso de materiales adicionales necesarios para solucionar los problemas y volver a llevar el producto a los estándares de calidad requeridos.
- Reinspección y nuevas pruebas: Se refiere a los costos asociados con volver a inspeccionar y probar productos que previamente no cumplían con los estándares de calidad. Esto puede incluir tanto el tiempo y los recursos necesarios para realizar las inspecciones adicionales como el costo de los equipos utilizados. Estos costos representan una carga adicional sobre los recursos de la empresa.
- Diagnóstico de fallas: Este costo se relaciona con el tiempo y los recursos necesarios para identificar y analizar las causas de los defectos en los productos. El diagnóstico de fallas puede incluir la utilización de herramientas especializadas y la dedicación de personal técnico para resolver problemas. Un diagnóstico efectivo es crucial para evitar que los errores se repitan en el futuro.

- Determinación del destino del producto no conforme: Se refiere a los costos asociados con decidir qué hacer con los productos que no cumplen con las especificaciones de calidad. Esto puede incluir costos de desecho, reciclaje, o la necesidad de volver a procesar o reparar los productos. La falta de un proceso claro para manejar estos productos puede resultar en costos adicionales y pérdida de recursos
- Tiempos de inactividad (interrupciones de la producción): Este costo representa las pérdidas económicas derivadas de la detención de la producción debido a problemas de calidad. Las interrupciones pueden ser causadas por la necesidad de realizar reparaciones, ajustes o nuevas inspecciones. Este tiempo de inactividad no solo afecta la productividad, sino que también puede tener un impacto negativo en la satisfacción del cliente y en la rentabilidad de la empresa.
- Degradación: Se refiere a la pérdida de valor o calidad de los productos debido a un almacenamiento inadecuado, prolongados tiempos de espera en la línea de producción o condiciones de operación desfavorables. Esto puede incluir la obsolescencia de productos que no se venden a tiempo, así como deterioro físico o funcional. Los costos de degradación pueden ser significativos si no se gestionan adecuadamente las condiciones de almacenamiento y los inventarios.

2.2.1.4. Costos de errores externos

Los costos asociados con productos defectuosos detectados tras su envío a los clientes abarcan los gastos por devoluciones, el cumplimiento de garantías, los costos de reenvíos y reparaciones, así como el posible impacto negativo en las ventas futuras (Ruiz, 2002).

Mencionamos ejemplos de costos de errores externos:

- Quejas y compensaciones: Este gasto se relaciona con los costos que la empresa incurre para resolver las quejas de los clientes, lo cual puede incluir compensaciones monetarias o productos adicionales para satisfacer sus necesidades. Las quejas no solo impactan la imagen de la empresa, sino además generan costos extras asociados con la atención al cliente y la gestión de la insatisfacción.
- Reclamos por garantías: Este costo se refiere a las reclamaciones que los clientes hacen bajo las garantías de los productos. Implica los gastos de reparar, reemplazar o devolver artículos defectuosos. La empresa es responsable de estos costos, los cuales pueden variar según el tipo de producto y las políticas de garantía ofrecidas. Un alto número de reclamos puede señalar problemas de calidad en los productos.
- Productos rechazados y devueltos (incluye costos de manejo): Este gasto está asociado con los productos que los clientes devuelven porque no cumplen con sus expectativas o están defectuosos. Los costos incluyen el manejo de las devoluciones, el almacenamiento de los artículos rechazados y los gastos relacionados con la inspección o reacondicionamiento antes de que los productos puedan ser vendidos nuevamente.
- Concesiones (descuentos a productos defectuosos): Este costo representa los descuentos o concesiones que la empresa ofrece a los clientes como compensación por productos defectuosos o insatisfactorios. Aunque puede ser una estrategia para mantener a los clientes, también implica una disminución en los ingresos y, por lo tanto, un costo para la empresa. Estas

concesiones pueden perturbar la percepción del cliente sobre la calidad de la marca.

- Pérdida de ventas: Este gasto se refiere a las oportunidades de venta que se pierden como resultado de la insatisfacción del cliente debido a productos defectuosos o a un mal servicio. Si los clientes tienen experiencias negativas, es probable que busquen alternativas en la competencia, lo que puede resultar en una disminución de las ventas a largo plazo. La pérdida de ventas también puede afectar la participación de mercado de la empresa.
- Costos por retiro del producto: Este gasto está vinculado a los costos que se generan al retirar productos del mercado debido a problemas de calidad o seguridad. Los gastos pueden incluir la logística necesaria para la recolección, el manejo del inventario y la comunicación con los clientes afectados. Los retiros de productos son costosos no solo por los gastos directos, sino también por el impacto negativo en la reputación de la empresa.
- Responsabilidad por el producto: Este costo implica los gastos que podría enfrentar una empresa si se ve involucrada en reclamaciones legales o compensaciones por daños causados por productos defectuosos. Esto puede incluir costos legales, indemnizaciones a clientes o la necesidad de implementar mejoras en la producción y los controles de calidad. La responsabilidad relacionada con el producto puede tener repercusiones significativas en la reputación y situación financiera de la empresa.

Modelo de prevención, evaluación y fallos

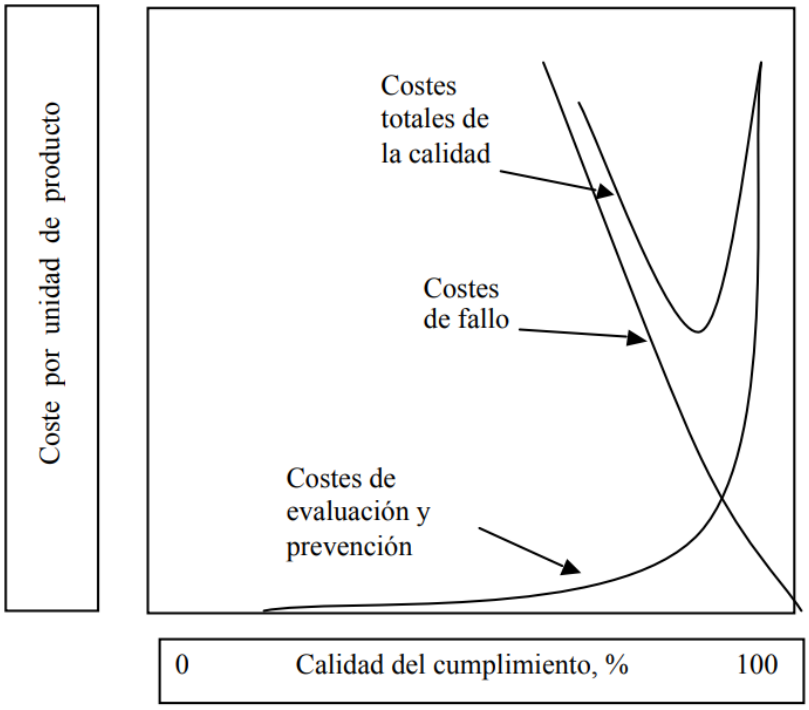
El modelo tradicional para evaluar la calidad empresarial, propuesto por Juran en 1951, citado en Deulofeu (2014), se enfoca en los costos totales relacionados con la calidad: costos de prevención, evaluación y fallo.

La finalidad de este modelo es cuantificar dichos costos para alcanzar un equilibrio óptimo entre ellos. Existen dos enfoques dentro de este modelo: el clásico y el nuevo, que se detallarán más adelante.

a) Modelo clásico de los costos de calidad

Figura 1

Modelo clásico de los costos de calidad



Nota. Modelo clásico de los costos de calidad. Tomado de "Excelencia en la calidad: costes de la calidad y la no calidad" (2014).

Este gráfico ilustra cómo varían los costos de calidad en función del nivel de cumplimiento de calidad, es decir, qué tan cerca está un producto de cumplir con los estándares ideales de calidad.

En el eje horizontal, se muestra el nivel de calidad, que va del 0% (sin calidad) al 100% (calidad perfecta). Esto representa el grado de cumplimiento de los estándares de calidad en la producción del producto. En el eje vertical, se indica el costo por unidad de producto, reflejando el gasto que se realiza en función de las actividades de calidad.

Hay tres líneas principales en el gráfico:

- La primera línea corresponde a los costes de evaluación y prevención. Estos son los costos destinados a evitar defectos en el producto y a evaluar que los estándares de calidad se estén cumpliendo. Conforme aumenta el nivel de calidad, estos costos suben, ya que se requieren más controles, pruebas e inversiones en prevención para alcanzar y mantener un nivel de calidad alto. Se sostiene que estos costos tienden a aumentar de forma asintótica a medida que se mejora la calidad, alcanzando su nivel máximo cuando se logra un 100% de cumplimiento, es decir, cuando no existen defectos. En este punto, cualquier inversión adicional en prevención y evaluación no genera ahorros, sino que se convierte en un gasto extra, ya que los costos incurridos superan los posibles ahorros derivados de las mejoras en la calidad.
- La segunda línea representa los costes de fallo, que incluyen los gastos derivados de errores o defectos en el producto, tales como los costos de reprocesos, devoluciones o compensaciones a los clientes. Estos costos disminuyen conforme aumenta la calidad, ya que al reducirse la cantidad de defectos, hay menos gastos asociados a los fallos en el producto.
- La última línea muestra los costes totales de la calidad, que son la suma de los costos de evaluación, prevención y fallo. Al inicio, mejorar la calidad disminuye los costos totales, ya que la reducción de los fallos

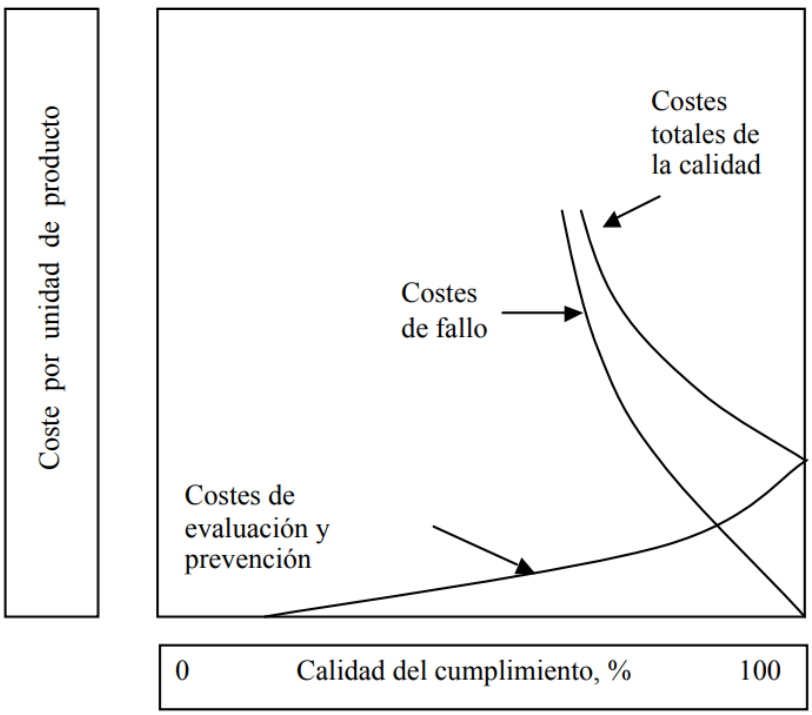
compensa el gasto en prevención y evaluación. Sin embargo, llega un punto en el que seguir aumentando la calidad resulta más costoso debido a los altos costos de mantener un nivel casi perfecto, haciendo que los costos totales vuelvan a aumentar.

No obstante, con la introducción de modelos de excelencia que se basan en la gestión de la calidad total, los cuales son más rigurosos en la implementación de sistemas de gestión de calidad, así como con el avance de la tecnología y la robótica, ha sido posible reducir los errores humanos. Esto ha llevado a una disminución tanto en los costos de calidad como en los de no calidad. El objetivo es encontrar un equilibrio en el que los costos totales de la calidad sean mínimos, lo que se logra al invertir lo necesario en prevención y evaluación sin incurrir en un gasto excesivo.

b) Nuevos modelos de los costos de calidad

Figura 2

Nuevo modelo clásico de los costos de calidad



Nota. Nuevo modelo clásico de los costos de calidad. Tomado de "Excelencia en la calidad: costes de la calidad y la no calidad" (2014).

El gráfico descrito muestra la relación entre los costos de calidad y el nivel de cumplimiento de calidad de un producto, que se representa en un eje horizontal que va del 0% (sin calidad) al 100% (calidad perfecta). El eje vertical refleja el costo por unidad de producto, es decir, el costo asociado a la producción de una unidad conforme a los estándares de calidad establecidos. En este contexto, el gráfico ayuda a visualizar cómo los diferentes tipos de costos cambian a medida que aumenta el cumplimiento de calidad.

Hay tres líneas principales en el gráfico:

- La primera línea en el gráfico representa los costos de evaluación y prevención, que son los gastos relacionados con las actividades que aseguran que el producto cumpla con los estándares de calidad. Estas actividades incluyen inspecciones, pruebas y controles de calidad durante el proceso de producción. En los primeros niveles de calidad (cuando el cumplimiento es bajo), los costos de evaluación y prevención son relativamente bajos. Esto se debe a que, en esta etapa, el control y la supervisión son mínimos. Sin embargo, a medida que el nivel de calidad aumenta y se requiere un mayor esfuerzo para mantener esos estándares elevados, los costos de evaluación y prevención tienden a aumentar de manera moderada. Esto se debe a que se necesitan más recursos, como personal especializado y tecnología de monitoreo, para garantizar que los productos cumplan con los criterios de calidad más estrictos.
- La segunda línea del gráfico muestra los costos de fallo, que incluyen los gastos derivados de los defectos y errores en el producto. Estos costos engloban actividades como reprocesos, devoluciones y compensaciones a los clientes. Cuando el nivel de calidad es bajo, los defectos son frecuentes, por lo que los costos de fallo son altos. A medida que se

incrementa el cumplimiento de calidad y se reducen los defectos, los costos de fallo disminuyen proporcionalmente. Esto indica que, al mejorar los procesos y productos, se reduce la necesidad de corregir errores, lo que genera ahorros significativos en términos de recursos y tiempo.

- La tercera línea, que representa los costos totales de calidad, es la suma de los costos de evaluación, prevención y fallo. En los primeros niveles de calidad, cuando se realizan inversiones en evaluación y prevención, los costos totales de calidad tienden a disminuir. Esto ocurre porque la reducción en los costos de fallo (menos defectos) compensa el aumento en los costos de prevención y evaluación. Sin embargo, cuando se alcanza un nivel de calidad cercano al 100%, los costos totales tienden a aumentar nuevamente. Esto se debe a que mantener una calidad extremadamente alta requiere un gasto considerable en actividades de evaluación y prevención, lo que puede resultar más costoso a medida que se buscan perfeccionar aún más los procesos, aunque los defectos sean mínimos.

La estrategia propuesta por Campanella (2000), citada en Deulofeu (2014), es fundamental para entender cómo gestionar estos costos de manera eficiente. Según Campanella, la clave está en eliminar los fallos por completo. Para lograrlo, recomienda enfocar los esfuerzos principalmente en la prevención de defectos, ya que, según su visión, todo fallo tiene una causa que puede ser evitada. La prevención siempre resulta más económica que corregir los defectos una vez que ocurren. Así, la estrategia comienza con una fuerte inversión en actividades preventivas para eliminar las causas de los errores y defectos, y una vez que se minimizan, se ajustan los costos de evaluación a un nivel adecuado.

En su enfoque, Campanella también sugiere que los costos de evaluación deben ajustarse según los resultados obtenidos. Es decir, una vez alcanzado un nivel de calidad satisfactorio, las actividades de evaluación (como auditorías y pruebas) pueden reducirse a un nivel necesario para garantizar que la calidad se mantenga, sin incurrir en gastos excesivos. Además, es importante evaluar y ajustar continuamente las actividades preventivas para asegurar que los procesos sigan mejorando y que se mantenga un control sobre la calidad de forma constante.

2.2.2. Resultado Económico

El resultado económico es la diferencia entre los ingresos obtenidos y los costos asumidos por una empresa o entidad en un periodo específico. Este resultado muestra la rentabilidad de las operaciones realizadas, indicando si la entidad ha logrado obtener ganancias o ha incurrido en pérdidas. Es un indicador esencial para evaluar la eficiencia y el desempeño financiero de una organización.

Entre las herramientas más utilizadas para analizar los resultados económicos encontramos:

2.2.2.1. EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)

SUNAT (2024) indica que el término EBITDA se traduce como Beneficios Antes de Intereses, Impuestos, Depreciación y Amortización. Permite comparar las utilidades o pérdidas netas de empresas dentro del mismo sector económico o entre empresas de un mismo grupo económico o vinculadas y también evaluar si una compañía es capaz de generar beneficios económicos. Para realizar estas comparaciones de rentabilidad, las empresas utilizan las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) junto con las políticas establecidas por la gerencia en relación con el tratamiento de la depreciación

y amortización de sus activos no corrientes, según lo reflejado en sus informes financieros.

Arroyo et al. (2020) señalan que el EBITDA, significa utilidad antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización, es un indicador clave para obtener una imagen fiel de las ganancias o pérdidas en el núcleo operativo de una empresa. Este excluye factores externos, como los intereses por deudas, impuestos, y la depreciación y amortización de activos, permitiendo medir el rendimiento de la empresa sin influencias de decisiones financieras o contables. Al enfocarse en las operaciones principales, el EBITDA permite comparar empresas de manera uniforme, ya que no considera variables que pueden variar entre industrias, como la carga tributaria o niveles de endeudamiento. Esta métrica resulta especialmente útil para inversores y analistas interesados en evaluar la rentabilidad operativa de una empresa antes de cualquier efecto de financiación o impuestos, y se emplea en valoraciones, fusiones, adquisiciones y decisiones estratégicas de negocio.

Bonmatí (2012) describe el EBITDA como un indicador financiero que muestra el rendimiento operativo de una empresa excluyendo factores como intereses, impuestos, depreciación y amortización. A diferencia del beneficio contable, que puede verse afectado por decisiones financieras y políticas de depreciación, este indicador ofrece una visión más directa de las ganancias del núcleo del negocio, sin las distorsiones de los gastos financieros o fiscales.

Asimismo, se calcula tomando el resultado de explotación sin considerar los gastos de intereses e impuestos, ni las disminuciones de valor por depreciación y amortización. Esto permite evaluar la rentabilidad operativa pura de una empresa, especialmente en sectores con grandes inversiones que requieren registrar importantes amortizaciones para mostrar su verdadero rendimiento.

De esta forma, brinda una imagen clara del desempeño de la actividad principal de una empresa, excluyendo ingresos extraordinarios o no recurrentes. Al actuar como una medida de la generación de caja operativa, permite comparaciones más precisas entre diferentes compañías y sectores, eliminando el impacto de las variaciones en los sistemas impositivos y de financiamiento.

Cuando el EBITDA es positivo, indica que el proyecto es rentable en su actividad operativa. No obstante, su éxito final depende de cómo se gestionen los costos financieros, fiscales y de depreciación, ya que estos pueden afectar significativamente los resultados finales. En este sentido, el EBITDA es útil para detectar proyectos que, aunque rentables operativamente, pueden verse afectados por altos costos financieros.

Además, este indicador alerta sobre la importancia de controlar los gastos financieros, las obligaciones fiscales y las políticas de depreciación, los cuales pueden incidir en la rentabilidad a largo plazo. Así, el EBITDA no solo mide el desempeño operativo, sino que también proporciona información sobre los posibles retos financieros y fiscales, permitiendo una evaluación integral que apoya la toma de decisiones estratégicas.

Indacochea (2015) sostiene que el EBITDA es un indicador financiero clave para valorar empresas, ya que mide la capacidad de una compañía para generar utilidades a partir de su actividad operativa, excluyendo factores como intereses, impuestos, depreciación y amortización. Este indicador facilita una visión del rendimiento operativo puro, dejando de lado elementos financieros y contables que no implican una salida directa de efectivo, lo cual permite observar de manera más clara el núcleo del negocio.

Sin embargo, señala algunas limitaciones. A pesar de su utilidad, este indicador omite aspectos como la deuda y el pago de intereses, comunes en muchas empresas. Tampoco incluye los impuestos, que impactan directamente en las utilidades netas, ni

considera la inversión en capital de trabajo y activos fijos, que son fundamentales para la operación y el crecimiento de una empresa. Esto significa que puede no reflejar todas las obligaciones de efectivo, dando una visión incompleta de la rentabilidad.

Por otro lado, explica que difiere de otros indicadores financieros. En comparación con el EBIT (utilidad antes de intereses e impuestos), el EBITDA incluye la depreciación y amortización, mientras que, a diferencia del flujo de caja, no representa la liquidez real de la empresa ni sus compromisos de pago en efectivo. Por esta razón, no siempre es una medida completa del rendimiento financiero y debe complementarse con otros indicadores para lograr una valoración más integral.

Además, menciona la importancia de la relación Deuda/EBITDA en la valoración de deuda. Este indicador muestra en cuántos años la empresa podría pagar sus deudas sin considerar otros pagos, como capital de trabajo o nuevas inversiones en activos. Ayuda a evaluar la capacidad de pago de una empresa, mostrando su situación financiera y habilidad para cumplir con sus obligaciones de deuda.

Por último, describe el proceso de normalización en la compra o venta de empresas. Durante este proceso, se ajusta el EBITDA eliminando ingresos y gastos no recurrentes o extraordinarios que no representan el desempeño regular de la empresa. Esto incluye la exclusión de activos no operativos, ajustes en salarios fuera de mercado y gastos legales extraordinarios. Estos ajustes permiten una valoración más precisa, alineada con la operación real de la empresa.

2.2.2.2. Margen neto

Arroyo et al. (2020) definen la rentabilidad neta sobre ventas o margen neto (net profit margin) como el indicador financiero que refleja el porcentaje de las ventas que queda como ganancia después de deducir todos los costos y gastos, incluidos los impuestos sobre la renta. Este margen permite evaluar la eficiencia con la que una

empresa administra sus recursos y controla sus costos, proporcionando una visión clara de su capacidad para generar ganancias. A diferencia de la rentabilidad bruta, que solo considera los costos directos asociados a la producción de bienes o servicios, la rentabilidad neta incorpora todos los gastos operativos, administrativos y financieros, reflejando así el impacto total de las operaciones en el periodo evaluado.

Noriega (citado en Branch & Klaehn, 2003) señala que el margen neto es una herramienta clave en la gestión de activos y pasivos, ya que proporciona una visión de cuán eficientemente la institución cubre sus costos de fondos y gastos operativos a través de los ingresos generados por sus activos. Este margen se define como el total de ingresos menos el costo de los fondos y los gastos operativos, ofreciendo así una visión más amplia que el margen de interés neto.

Asimismo, define el margen neto como el total de ingresos de todas las fuentes menos el costo de los fondos y los gastos operativos, lo que amplía su alcance en comparación con el margen de interés neto. A diferencia de este último, que solo mide los ingresos y costos asociados a intereses de préstamos e inversiones, el margen neto incluye también otras fuentes de ingresos y gastos operativos, proporcionando un panorama más completo de la relación entre activos y pasivos.

También afirma que un margen neto positivo indica que la institución genera ingresos suficientes para cubrir los costos de fondos, incluyendo los productos de ahorro y demás gastos operativos. Por el contrario, un margen negativo refleja que la institución no alcanza a cubrir estos costos, lo cual puede señalar una ineficiencia en su gestión financiera.

Además, sostiene que la medición del rendimiento de los activos y el costo de fondos en los pasivos es una herramienta útil para que los gerentes evalúen la eficiencia de su institución en comparación con sus competidores en el mercado. Esto permite que

la institución analice su desempeño en relación con otras entidades y ajuste su estrategia para mejorar su posición.

Posteriormente, enfatiza la importancia de que los gerentes calculen regularmente el margen neto para monitorear si la institución está cubriendo sus costos, dado que cualquier cambio en los activos o en las fuentes de fondos influye en el resultado. Este monitoreo constante permite a la institución tomar decisiones informadas y ajustar sus estrategias para mejorar su situación financiera.

Andrade (2012) establece un vínculo entre la utilidad neta y el volumen de ventas, lo que permite evaluar cómo todos los costos y gastos operativos impactan los resultados financieros de la empresa. Analizar esta relación permite observar cómo los ingresos generados por las ventas se traducen en ganancias, una vez que se han descontado todos los gastos asociados con la operación. Este análisis revela cómo varían los resultados financieros de la empresa en función de los costos y gastos involucrados, proporcionando una visión clara del impacto de la eficiencia operativa en la rentabilidad

2.2.2.3. Rentabilidad sobre la inversión

Cuevas (2001) define el ROI (Return on Investment o Retorno sobre la Inversión) como un indicador financiero crucial que se utiliza para medir la eficiencia y rentabilidad de los centros de inversión dentro de una organización. Este indicador permite evaluar el rendimiento de los recursos utilizados para generar ingresos, facilitando así la comparación de diferentes áreas o proyectos de la empresa.

Además enfatiza la importancia de definir claramente los términos utilizados en el cálculo del ROI. Por ejemplo, los ingresos pueden considerarse antes o después de impuestos, y la inversión en activos puede basarse en el valor histórico, el valor en libros, o el valor corriente de los activos. La elección entre estas opciones afecta significativamente el resultado del ROI, ya que distintas valoraciones de los activos

pueden cambiar la percepción de la rentabilidad del centro de inversión. Por esta razón, es esencial que los parámetros sean definidos de forma consistente para poder realizar comparaciones precisas entre diferentes periodos o segmentos de la empresa.

Otro aspecto destacado por Cuevas es la distinción entre el uso del ROI basado en activos totales utilizados frente a activos disponibles para el uso. El autor sugiere que utilizar los activos totales disponibles es preferible, ya que incluye activos ociosos que podrían generar ingresos adicionales si se emplearan adecuadamente. Esta metodología permite una visión más holística del rendimiento, considerando el potencial de todos los recursos disponibles, no solo de aquellos actualmente en uso.

También menciona las limitaciones del ROI. Una de ellas es que este indicador no tiene en cuenta el valor del dinero en el tiempo, lo que puede llevar a una sobreestimación de la rentabilidad en proyectos con retornos a largo plazo. Además, el ROI puede ser afectado por la depreciación de los activos, especialmente si se utiliza el valor en libros, que tiende a disminuir con el tiempo. Esto puede dar una falsa impresión de mejora en el rendimiento, incluso si la rentabilidad operativa real no ha cambiado. Por lo tanto, el autor sugiere complementar el análisis del ROI con otras métricas financieras para obtener una evaluación más completa del desempeño económico de los centros de inversión.

Andrade (2012) señala que Retorno sobre la Inversión, es un indicador financiero que mide la rentabilidad obtenida a partir de una inversión específica. Este concepto se centra en evaluar qué tan eficiente ha sido el uso de los recursos invertidos, permitiendo calcular el rendimiento generado en relación con el capital destinado a un proyecto o estrategia empresarial.

Además comenta que el ROI se utiliza ampliamente para comparar distintas alternativas de inversión. Al medir el rendimiento en términos relativos, ofrece una perspectiva clara sobre la efectividad de cada opción en generar beneficios. Esta métrica se expresa mediante una fórmula sencilla que divide la utilidad neta de la actividad entre las inversiones relacionadas a los costos. De esta manera, permite identificar si una inversión ha sido rentable o si, por el contrario, ha resultado en pérdidas.

Asimismo explica que el resultado del cálculo del ROI permite tomar decisiones estratégicas bien fundamentadas. Si el ROI es positivo, indica que la inversión ha generado beneficios superiores al costo, mientras que un ROI negativo sugiere pérdidas. Esto lo convierte en una herramienta clave para los empresarios y gestores al momento de evaluar el éxito de una inversión y decidir si es necesario ajustar estrategias o realizar modificaciones.

Destaca la práctica del ROI en diferentes áreas, desde programas de capacitación hasta campañas de marketing. Su uso no solo se limita a medir resultados financieros, sino también a evaluar el impacto en el desarrollo del capital humano, proporcionando una visión integral de la efectividad de las inversiones en recursos. En conjunto, el ROI se posiciona como un indicador esencial para la gestión financiera y la planificación estratégica, facilitando la comparación de alternativas y la toma de decisiones informadas.

2.2.3. Estado de resultados

Según Elías (s.f.), en el Perú, las empresas llaman al estado de resultados “Estado de Ganancias y Pérdidas”, mientras que las entidades gubernamentales lo denominan Estado de Gestión. Este informe se utiliza para evaluar cómo la gerencia gestiona los recursos. Los elementos clave son los ingresos y gastos, que deben correlacionarse para determinar la utilidad. La utilidad bruta se obtiene al restar los costos de los ingresos

netos, mientras que los gastos de operación incluyen ventas y administración. Las partidas extraordinarias, aunque raras, deben revelarse por separado si ocurren.

Es el estado financiero que muestra el resultado económico de la empresa reflejando el resultado de la gestión de sus recursos en un período determinado.

Los elementos que lo integran son los siguientes:

2.2.3.1. Ingresos

Son incrementos de beneficios económicos que surgen por aumentos de activos o disminución de pasivos. Existe tres tipos de ingresos: los ingresos directos vinculados con la actividad principal de la empresa, los ingresos financieros y otros ingresos diversos.

2.2.3.1.1. Ingresos Directos

Este es el rubro principal, ya que refleja los ingresos generados por las actividades habituales de la empresa. Se derivan de las ventas, después de restar las devoluciones y las prácticas comerciales vinculadas a las ventas, como los incentivos otorgados a los clientes para fomentar la compra de más productos o servicios.

Dentro de las prácticas comerciales se incluyen las rebajas, que consisten en una disminución del precio del producto o servicio, por ejemplo, debido a la estacionalidad; los descuentos, que representan una reducción en el costo de la compra, como en el caso de pagos al contado; y las bonificaciones, que premian al cliente con promociones, como ofrecer un 2x1 o regalar una unidad adicional por cada cinco adquiridas, entre otros ejemplos.

Las cuentas de los ingresos directos son:

- ✓ Ventas
- ✓ Devoluciones sobre ventas
- ✓ Descuentos, rebajas y bonificaciones

2.2.3.1.2. Ingresos Financieros

Representan los ingresos derivados de actividades relacionadas con la gestión del efectivo, que tienen un enfoque más financiero que operativo. La empresa puede obtener ingresos a través de inversiones rentables, generando intereses o dividendos, o mediante el pago anticipado de deudas para optimizar el uso del dinero.

Algunos ejemplos de cuentas dentro de este rubro son los siguientes:

- ✓ Ingreso por intereses
- ✓ Ingreso por dividendos
- ✓ Utilidad en venta de instrumentos financieros
- ✓ Utilidad o ganancia por diferencia de cambio
- ✓ Descuentos otorgados (descuentos por pronto pago en compras)

2.2.3.1.3. Otros ingresos

Este rubro incluye todos los ingresos que no están directamente relacionados con la actividad principal de la empresa, como las ventas, ni con actividades financieras. Aunque, según las normas para la presentación de estados financieros, los ingresos no financieros deben clasificarse dentro del rubro operativo, es crucial mantener esta distinción para facilitar una interpretación más clara y, en consecuencia, una mejor toma de decisiones.

2.2.3.2. Gastos

Al igual que los ingresos, los gastos se clasifican de manera similar. Existen aquellos directamente vinculados con la actividad de venta y los costos asociados a esas ventas; los gastos derivados de las actividades operativas que la empresa realiza para cumplir con sus objetivos y su actividad principal; gastos relacionados con la gestión del efectivo; entre otros.

Existe en este rubro hay cuatro grupos:

2.2.3.2.1. Gastos directos

Este rubro corresponde a los gastos vinculados con la generación de ingresos directos reflejados en la cuenta de ventas. La cuenta correspondiente es el costo de ventas.

2.2.3.2.2. Gastos operativos

Representan los gastos indispensables que la empresa debe asumir para llevar a cabo sus operaciones, excluyendo el costo de ventas. Estos están más bien asociados con las actividades de comercialización de productos o servicios (gastos de ventas), como los salarios y comisiones de los vendedores o la publicidad, así como con las actividades vinculadas al funcionamiento administrativo (gastos de administración), como los sueldos del personal no relacionado con ventas, alquileres, entre otros. Algunos ejemplos de cuentas son los siguientes:

- ✓ Sueldos
- ✓ Comisiones
- ✓ Depreciaciones
- ✓ Alquileres Seguros
- ✓ Publicidad

2.2.3.2.3. Gastos financieros

Se refieren a las operaciones relacionadas con la gestión del efectivo, como los intereses generados por préstamos u otras transacciones financieras, los gastos bancarios o cuando la empresa ofrece descuentos a sus clientes por realizar pagos anticipados de sus deudas, entre otros. Algunos ejemplos de cuentas son los siguientes:

- ✓ Intereses
- ✓ Portes y comisiones bancarios
- ✓ Perdida en venta de instrumentos financieros
- ✓ Perdida por diferencia de cambio

- ✓ Descuentos concedidos (descuentos por pronto pago en venta)

2.2.3.2.4. Otros ingresos

Incluye todos aquellos gastos que no son considerados como directos, operativos o financieros.

2.3. Marco legal

En el Perú, existen varias normativas que aseguran que los productos sanitarios sean seguros, eficaces y de calidad. Estas leyes no solo establecen reglas, sino que también guían a las empresas en la forma de operar y asegurar que sus productos cumplen con altos estándares de calidad. Entre las principales normativas aplicables se encuentran:

- **Norma Técnica de Salud N° 107-MINSA/DIGEMID (2020):** Especialmente relevante para los reactivos de diagnóstico in vitro. Esta norma establece los criterios específicos que garantizan la calidad y confiabilidad de estos productos, lo cual es fundamental para asegurar diagnósticos precisos y confiables en los laboratorios clínicos.
- **Decreto Supremo N° 016-2011-SA (2011):** Complementa la Ley N° 29459, define con más detalle los procedimientos que las empresas deben seguir para registrar y controlar sus productos. Este reglamento busca reducir los riesgos asociados con productos de baja calidad, ayudando a las empresas a evitar problemas que podrían afectar su reputación y, en última instancia, su rentabilidad.
- **Ley N° 29459 - Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (2009):** Esta ley es clave porque establece las condiciones para la fabricación, importación, almacenamiento, distribución y comercialización de productos farmacéuticos y sanitarios. Para las droguerías que

comercializan reactivos de diagnóstico in vitro, cumplir con esta ley es esencial para ofrecer productos seguros y efectivos.

- **Ley General de Salud N° 26842 (1997):** Establece los principios generales que deben seguir todas las políticas de salud en el país, subrayando la importancia de ofrecer productos y servicios de calidad en el sector salud. Comprender estas normativas y su impacto en los costos de calidad permite a las empresas del sector tomar decisiones más informadas, asegurando no solo el cumplimiento legal, sino también una operación eficiente y sostenible que beneficie a la sociedad.

2.4. Definición de términos

Amortización: Es el proceso mediante el cual se reduce el valor de un activo, registrando esta disminución como un gasto (Aliaga, 2011).

Disminución progresiva del valor registrado en los libros para un activo. Este gasto se asigna a los activos intangibles de manera similar a como la depreciación se aplica a los activos físicos (Horngren et al, 2010)

Depreciación: Es la disminución en el valor de un activo fijo que ocurre a lo largo del tiempo debido al desgaste por uso, la falta de uso, insuficiencia técnica, obsolescencia, y otros factores operativos, tecnológicos y fiscales, entre otros. Esta pérdida de valor puede calcularse considerando su valor de uso, su valor en libros, la cantidad de unidades producidas, o utilizando algún índice establecido por la autoridad competente o mediante estudios técnicos de ingeniería económica relacionados con la reposición de activos (Aliaga, 2011).

Droguería: Empresa que se dedica a la importación, venta, almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, s.f.).

DIGEMID (Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas): La institución busca garantizar que la población tenga acceso a medicamentos seguros, eficaces y de calidad, y que estos sean utilizados de manera racional. Para lograrlo, ha establecido políticas orientadas a mejorar continuamente el servicio a clientes externos y partes interesadas, implementar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 y la legislación vigente, así como proporcionar capacitación y recursos adecuados a los trabajadores para alcanzar los objetivos establecidos (Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, 2023).

ISO 9001 (International Organization for Standardization 9001): Norma creada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), define los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicable a organizaciones de cualquier sector y tamaño.

La normativa tiene como objetivo elevar la calidad de los productos y servicios, así como aumentar la satisfacción del cliente. Las empresas persiguen esta certificación para evidenciar su compromiso con la calidad, lo que les otorga una ventaja competitiva. Además, la norma promueve la mejora continua y garantiza que las organizaciones cumplan con los requisitos legales y las expectativas de los clientes. (ISO, 2015).

RDIV (Reactivo de Diagnóstico In Vitro): Es un producto reactivo o calibrador, elaborado con material de control, que se utiliza solo o en combinación con otros productos para realizar estudios in vitro de muestras del cuerpo humano, como donaciones de sangre, órganos y tejidos. Su propósito es ofrecer información sobre el estado fisiológico o patológico, identificar anomalías congénitas, evaluar la seguridad y compatibilidad con posibles receptores, y monitorear el efecto de las intervenciones terapéuticas (AEMPS, 2024).

Algunos aspectos que estos reactivos pueden detectar incluyen las enfermedades infecciosas (identifican patógenos como bacterias, virus y hongos en muestras biológicas), marcadores tumorales (detectan proteínas y biomarcadores asociados con cáncer), enfermedades metabólicas (miden niveles de sustancias químicas en sangre u orina para diagnosticar trastornos metabólicos), función orgánica (evalúan la función de órganos específicos a través de indicadores en fluidos corporales), deficiencia nutricionales (determinan niveles de vitaminas, minerales y nutrientes esenciales en el cuerpo) así como alergia y autoinmunidad (identifican anticuerpos o alérgenos que causan reacciones alérgicas o enfermedades autoinmunes).

OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos): Organización internacional dedicada a crear políticas que mejoren la calidad de vida. Establece normas internacionales y enfrenta desafíos sociales, económicos y ambientales, incluyendo el desarrollo económico, el cambio climático, la educación y la evasión fiscal. Su misión es ofrecer asesoría sobre estándares internacionales y ayudar a los países a desarrollar sociedades más equitativas y sostenibles (OECD, s.f.).

Utilidad Neta: El beneficio neto de la empresa representa la cantidad que se obtiene después de deducir todos los costos y gastos (sin considerar el dividendo que, cuando sea posible, debe ser distribuido al accionista preferente). Para comprobar si se ha logrado la maximización de la utilidad desde una perspectiva contable, es fundamental analizar el estado de resultados desde el enfoque contable-financiero (Tanaka, 2015).

III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis General

- Los costos de calidad tienen incidencia en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.

Hipótesis Especificas

- Los costos de calidad inciden en el EBITDA de las droguerías en Lima Metropolitana.
- Los costos de calidad inciden en el margen neto de las droguerías en Lima Metropolitana.
- Los costos de calidad inciden en el margen sobre la inversión de las droguerías en Lima Metropolitana.

3.2. Variables

Variable Independiente:

- X: Costos de Calidad.
    - Costos de prevención.
    - Costos de evaluación.
    - Costos de errores internos y externos.

Variable Dependiente:

- Y: Resultado Económico.
    - EBITDA.
    - Margen neto.
    - Rentabilidad sobre la inversión.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Título de la investigación: ***Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.***											
Objetivo de la investigación: ***Determinar la incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.***											
Hipótesis de investigación: ***Los costos de calidad tienen incidencia en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.***											
Nivel de investigación: ***Correlacional.***											
							Escala de Likert				
VARIABLES	**DEFINICIÓN CONCEPTUAL**	**DEFINICIÓN OPERACIONAL**	**DIMENSIONES**	**DEFINICION CONCEPTUAL**	**INDICADORES**	**PREGUNTAS**	**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**No sabe / no opina**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Variable Independiente: Costos de Calidad	Estos costos están relacionados con asegurar que la fabricación de productos cumpla con las especificaciones desde el diseño hasta la comercializac	Variable cuantitativa discreta	X1: Costos de prevención	Costos que la empresa gasta para evitar que ocurran problemas de calidad en los procesos futuros.	Costos asociados a actividades de prevención / Total de costos de calidad	¿Considera usted que los costos de prevención están adecuados para reducir los costos de calidad asociados con defectos y retrabajos? / ¿Considera usted que las inversiones en actividades de prevención son efectivas en la reducción de los costos de calidad?					

ión. Incluyen gastos asociados con la revisión del diseño y especificaciones, la calificación del producto, la orientación en ingeniería para garantizar la calidad, la implementación de programas de aseguramiento de calidad, la evaluación y capacitación de proveedores en calidad, y el entrenamiento del personal para operar con estándares de calidad.	X2: Costos de evaluación	Costos que la empresa gasta para revisar si los productos o servicios cumplen con los estándares de calidad. Esto incluye inspecciones y pruebas.	Costos asociados a actividades de evaluación / Total de costos de calidad	¿Considera usted que los costos de evaluación son efectivos para identificar y corregir problemas de calidad antes de que impacten al cliente? / ¿Considera usted que las inversiones en costos de evaluación contribuyen significativamente a la reducción de los costos de calidad a largo plazo?
	X3: Costos de errores internos y externos	Costos internos: Se encuentran antes de que el producto llegue al cliente, como arreglar productos defectuosos o rehacer trabajos mal hechos. Costos externos: Se descubren después de que el producto ya está en manos del cliente, como devoluciones o reparaciones.	Costos asociados a actividades de errores internos y externos / Total de costos de calidad	¿Considera usted que los costos internos asociados con la detección y corrección de problemas de calidad son adecuados para mantener altos estándares de calidad? / ¿Considera usted que las inversiones realizadas para minimizar los costos externos asociados con la calidad han reducido significativamente los costos de calidad?

Variable Dependiente: Resultado Económico	El resultado económico es la diferencia entre los ingresos obtenidos y los costos asumidos por una empresa o entidad en un periodo específico. Este resultado muestra la rentabilidad de las operaciones realizadas, indicando si la entidad ha logrado obtener ganancias o ha incurrido en pérdidas. Es un indicador esencial para evaluar la eficiencia y el desempeño financiero de una organización.	Variable cuantitativa discreta	Y1: EBITDA	Ganancia de la empresa antes de pagar impuestos, intereses, y antes de descontar la depreciación y amortización de activos. Nos muestra cuánto dinero está ganando la empresa con su actividad principal.	Utilidad Operativa+ Depreciación-Amortización	¿Considera usted que la utilidad operativa de la empresa tiene un impacto significativo en el EBITDA? / ¿Cree usted que el deterioro de los activos afecta al crecimiento del EBITDA?
			Y2: Margen neto	Porcentaje de ganancia que queda después de pagar todos los costos y gastos. Indica qué tan bien la empresa convierte las ventas en ganancias.	Utilidad Neta / Ventas	¿Considera usted que el crecimiento de ventas contribuye a mejorar el margen neto? / ¿Cree usted que la eficiencia en costos contribuye a mejorar el margen neto?
			Y3: Rentabilidad sobre la inversión	Mide cuánto gana la empresa en comparación con el dinero que ha invertido. Es una forma de ver si la inversión está dando buenos resultados.	Utilidad Neta / Capital Invertido	¿Considera usted que maximizar la utilidad neta contribuye al crecimiento de la rentabilidad de la inversión? / ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa debe satisfacer el costo de capital de los accionistas?

Nota. La tabla describe las variables utilizadas en la investigación, así como las preguntas que se plantean en la encuesta. La información obtenida permitirá analizar la relación entre los costos de calidad y los resultados económicos de las droguerías de Lima Metropolitana.

IV MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Enfoque y nivel de investigación

Esta investigación fue de tipo correlacional, nivel aplicativo y con un enfoque cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2023) es correlacional, porque se buscó identificar la relación entre los costos de calidad y los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.

El nivel de la investigación fue aplicativo, ya que se enfocó en emplear los conceptos teóricos de manera práctica para evaluar su impacto en el contexto empresarial.

Además, se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando datos numéricos y técnicas estadísticas para medir y analizar las variables implicadas. Esta combinación permitirá obtener resultados precisos y aplicables para mejorar la gestión de costos de calidad en las empresas del sector salud.

Arbaiza (2023) menciona algunas características de una investigación cuantitativa:

- El problema de investigación está claramente definido y su contexto está bien delimitado.
- La hipótesis se formula después de revisar la literatura existente y se pone a prueba para determinar si es verdadera o falsa dentro del contexto del estudio, utilizando análisis estadísticos.
- Validar las hipótesis refuerza la teoría actual, mientras que rechazarlas puede llevar a la exploración de nuevas ideas o teorías, e incluso a descartar teorías previas.
- Las observaciones realizadas son medibles y el enfoque es objetivo e imparcial, evitando la influencia de creencias o prejuicios del investigador.

- Los procedimientos y fases de la investigación son metódicos y estrictos, siguiendo un proceso ordenado para garantizar la fiabilidad del estudio.

Los instrumentos utilizados para la recopilación de datos están estandarizados y han sido validados dentro del campo disciplinar.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación se efectuó con un diseño no experimental, transversal y correlacional.

Hernández y Mendoza (2023) denominan como "no experimental" porque no se manipulan las variables independientes, sino que se observan en su contexto natural. El diseño fue transversal, ya que los datos se recopilaron en un solo momento, lo que permite un análisis instantáneo de la relación entre las variables. Además, fue correlacional porque se buscó identificar la relación o asociación entre los costos de calidad y los resultados económicos de las droguerías de Lima Metropolitana, sin establecer una relación de causa y efecto directa.

He seguido la guía de normas APA de Ampuero (2023) en la elaboración de este proyecto de investigación. Esta guía se basa en los estándares del manual de publicación de la American Psychological Association (APA) y ha sido esencial para garantizar que la investigación esté organizada y presentada de manera clara y concisa.

Los conocimientos de Ampuero ayudan a formular hipótesis, planificar investigaciones, analizar datos y mostrar los resultados. Esto garantiza que mi investigación se base en principios académicos establecidos y que pueda presentar mis hallazgos de manera clara y precisa.

Se incorporaron los principios éticos y metodológicos descritos en la guía, que incluyen citar fuentes relevantes y presentar tablas y gráficos de manera adecuada. Tener

estos estándares es una buena manera de sacar lo mejor de un proyecto y además le aporta credibilidad y precisión.

4.3. Unidad de estudio

Se centró en las droguerías que comercializan reactivos de diagnóstico in vitro en Lima Metropolitana. Estas empresas desempeñan un papel crucial en el sector salud, proporcionando los insumos necesarios para la realización de pruebas diagnósticas que son fundamentales para la calidad de la atención médica.

El enfoque de la investigación se dirigió hacia las empresas que importan y distribuyen estos reactivos, ya que son ellas las que enfrentan y gestionan los costos de calidad asociados a sus productos.

Se incluyeron todas las droguerías de Lima Metropolitana registradas en la DIGEMID hasta el mes de octubre de 2024, con registro para comercializar estos reactivos y obtener una visión amplia del sector. Esto permitió entender las diferentes maneras en que las empresas, con distintos tamaños y capacidades financieras, manejan y reportan los costos de calidad. El objetivo fue capturar una imagen representativa del sector y ofrecer recomendaciones que puedan aplicarse de manera generalizada.

Además, se consideró a personal clave dentro de estas empresas, como gerentes de calidad, contadores, directores financieros, etc. Su perspectiva es esencial para comprender cómo se gestionan los costos de calidad y cómo estos afectan la operación y los resultados económicos de las empresas.

Por lo tanto, la unidad de estudio abarcó tanto a las droguerías proveedoras de reactivos de diagnóstico in vitro, como a las personas que toman decisiones clave dentro de ellas. Esta aproximación permitió una evaluación integral de los costos de calidad y su impacto en el desempeño financiero del sector.

4.4. Población y muestra

Población

Bernal (2016) menciona que la población es el conjunto completo de unidades de análisis o elementos que comparten características comunes y que son objeto de estudio en una investigación. Representa el grupo total al que se pretende generalizar los resultados del análisis y abarca todos los posibles casos que cumplen con los criterios establecidos por el investigador.

Para esta investigación, se obtuvo información de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), la cual proporcionó la relación de droguerías solicitadas en Lima Metropolitana que comercializan reactivos de diagnóstico in vitrio (Ver Anexo D). De acuerdo con este registro, se identificó 140 droguerías inscritas ante el Ministerio de Salud - DIGEMID.

Tabla 2
Cantidad de droguerías por distrito en Lima Metropolitana

N°	Distritos de Lima Metropolitana	Droguerías
1	Ate	6
2	Breña	7
3	Chorrillos	4
4	Comas	3
5	El Agustino	1
6	Independencia	3
7	Jesús María	6
8	La Molina	3
9	La Victoria	4
10	Lima	20
11	Lince	4
12	Los Olivos	9
13	Lurín	2
14	Magdalena del Mar	5
15	Miraflores	4
16	Pachacamac	1
17	Pueblo Libre	1
18	Puente Piedra	1

19	Rímac	1
20	San Borja	4
21	San Isidro	11
22	San Juan de Lurigancho	3
23	San Luis	1
24	San Martin de Porres	8
25	San Miguel	4
26	Santa Anita	1
27	Santiago de Surco	12
28	Surquillo	7
29	Villa El Salvador	1
30	Villa María del Triunfo	3
	TOTAL	**140**

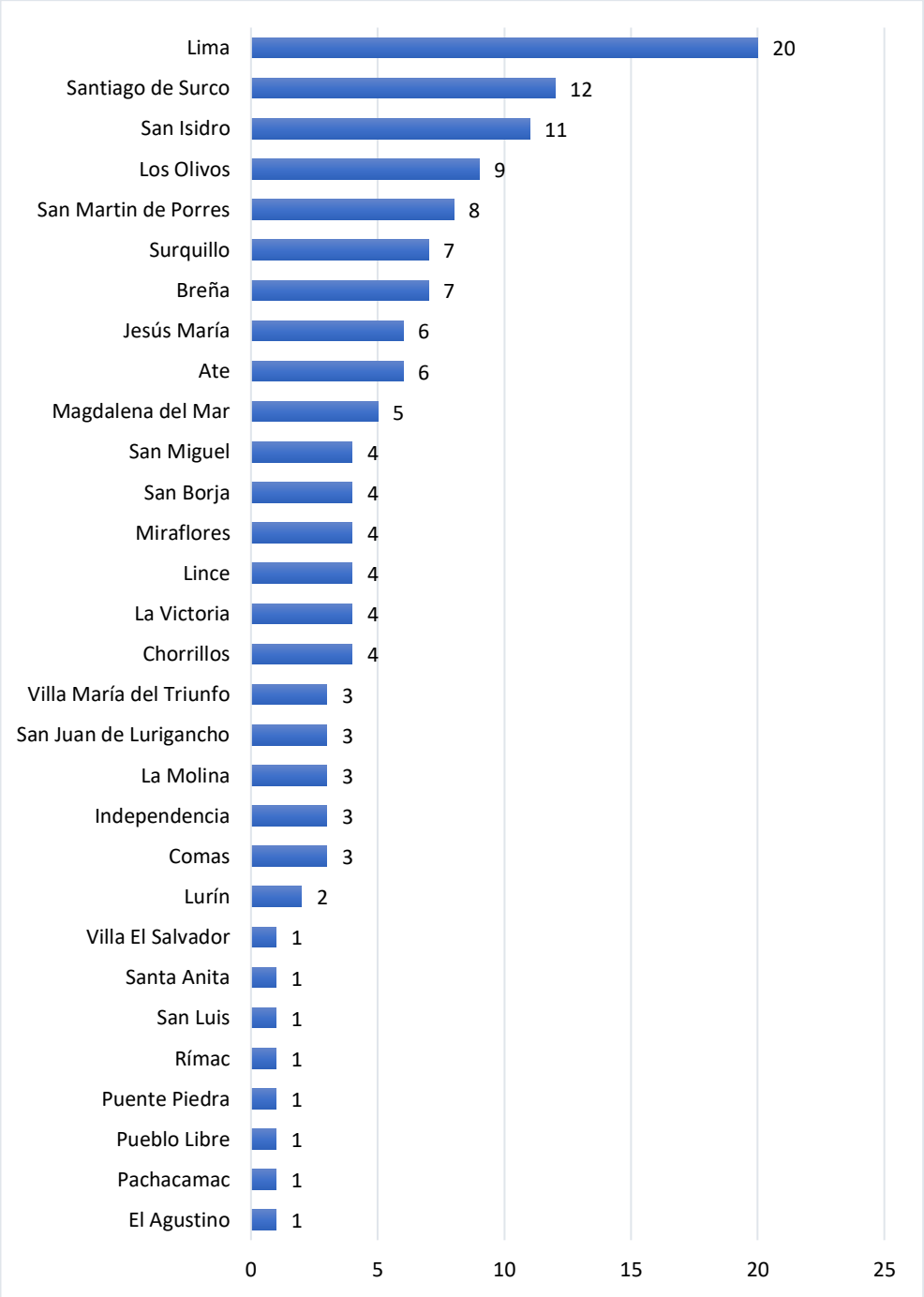
Nota. Tomado del Sistema Integrado de Información SI-DIGEMID – Módulo de Establecimiento Farmacéuticos (2024).

En la presente investigación la unidad de análisis fueron las 140 droguerías con oficinas en Lima Metropolitana con equivalente campo comercial, ya que una de las actividades de sus amplios portafolios es la comercialización de Reactivos de Diagnóstico In Vitro (RDIV).

La población estuvo formada por 140 trabajadores (gerentes generales, gerentes financieros, contadores generales, financieros, jefe de operaciones, coordinadores, analistas y asistentes) de las droguerías mencionadas anteriormente.

Figura 3

Cantidad de droguerías por distrito en Lima Metropolitana



Nota. Tomado del Sistema Integrado de Información SI-DIGEMID – Módulo de Establecimiento Farmacéuticos (2024).

Muestra

Hernández y Mendoza (2023) la define como una porción de la población objetivo, en la cual se recogerán los datos necesarios para la investigación.

Por lo tanto, la muestra de esta investigación estuvo compuesta por 83 trabajadores con los cargos mencionados que laboran en las 140 droguerías ubicadas en la ciudad de Lima Metropolitana. Se determinó la siguiente formula:

$$n = \frac{K^2 pqN}{E^2\ (N-1) + K^2 pq}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población o universo.

K: Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza

E: Error de estimación máximo aceptado.

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito).

q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

Reemplazo de datos:

Nivel de confianza	95%
z	1.96
p	5%
q	95%
E	3%
N	140

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Una vez definidos los problemas, las hipótesis y los objetivos que se abordaron en esta investigación, y considerando la muestra que se va a analizó, se procedió a elegir las técnicas e instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron para comprobar las hipótesis formuladas.

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue empleada para obtener respuestas de un grupo de personas seleccionadas de la población. Para implementar esta técnica, se utilizó un instrumento diseñado específicamente para recopilar las respuestas de los encuestados.

Instrumento

Se empleó un cuestionario que fue adaptado para adecuarse al contexto de la población estudiada. El cuestionario constó de 12 preguntas (ver Anexo C), el método de medición fue la escala de Likert.

Véliz (2014) explica que el estado emocional de las personas suele medirse mediante escalas Likert que resaltan las fortalezas y debilidades del producto o servicio. El encuestado deberá dar una respuesta indicando que está de acuerdo o en desacuerdo con las frases que se indican.

Para asegurar la calidad de los instrumentos, se realizó un proceso de validación a través de la evaluación por parte de expertos (ver Anexo B).

4.6. Procesamiento de datos y análisis estadístico

Se efectuó la recopilación de datos utilizando los instrumentos designados. Posteriormente, se procedió a analizar estos datos con el software adecuado, de acuerdo con los objetivos de la investigación. La información se procesó inicialmente en Excel y luego se trasladó al software estadístico SPSS de manera organizada. Este enfoque permitió realizar un análisis preliminar en una muestra piloto para calcular el alfa de Cronbach y evaluar la fiabilidad de los instrumentos.

Para la población objetivo, se elaboraron tablas de frecuencias, se crearon gráficos y se realizaron pruebas de normalidad. Además, se utilizaron tanto el coeficiente rho de Spearman como el coeficiente de Pearson junto con las pruebas de hipótesis

correspondientes. Los resultados obtenidos fueron analizados para generar conclusiones que puedan ofrecer recomendaciones valiosas a los representantes de cada droguería.

Para examinar la relación entre los costos de calidad y los resultados empresariales, se utilizó la prueba de correlación de Spearman. Esta decisión se tomó considerando que el nivel de significancia fue del 5%, es decir, $p < 0.05$, lo que indica significancia estadística.

Tabla 3

Coeficiente de Correlación de Spearman

Valores	Significado
0.00 hasta 0.25	Débil
0.26 hasta 0.50	Moderada
0.51 hasta 0.75	Buena
0.76 hasta 1.00	Perfecta

Nota: La tabla muestra la fuerza de la relación entre las variables, tomado de Guillen et al. (2020)

V RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de resultados

Coeficientes de fiabilidad

Tabla 4

Coeficientes de fiabilidad

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Resultado económico	.867	6
Costos de calidad	.858	6

Nota. La tabla muestra los niveles de confiabilidad de acuerdo con el Alfa de Cronbach, tomado en Duque et al. (2017).

Respecto a la confiabilidad del instrumento, se recurrió al programa estadístico SPSS. El valor de confiabilidad se halló mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.867 y 0.858 para la variable resultado económico y costos de calidad, respectivamente.

Presentación y análisis de los resultados

Resultado económico

Tabla 5

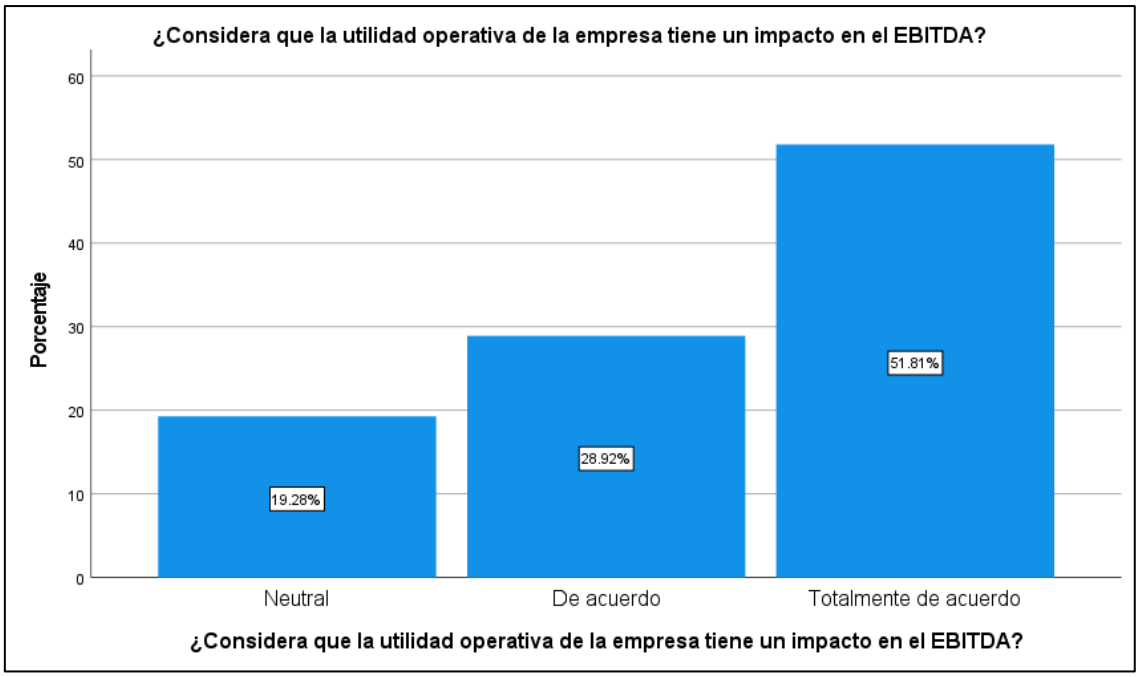
Utilidad operativa de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	16	19.3	19.3	19.3
	De acuerdo	24	28.9	28.9	48.2
	Totalmente de acuerdo	43	51.8	51.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre la utilidad operativa de la empresa en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 4

Utilidad operativa de la empresa



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre la utilidad operativa de la empresa en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que la mayoría de los encuestados, representando un 51.8%, considera que la utilidad operativa de la empresa tiene un impacto en el EBITDA, lo que indica un totalmente de acuerdo con esta afirmación. Además, un 28.9% se muestra de acuerdo, mientras que un 19.3% está neutral.

Tabla 6

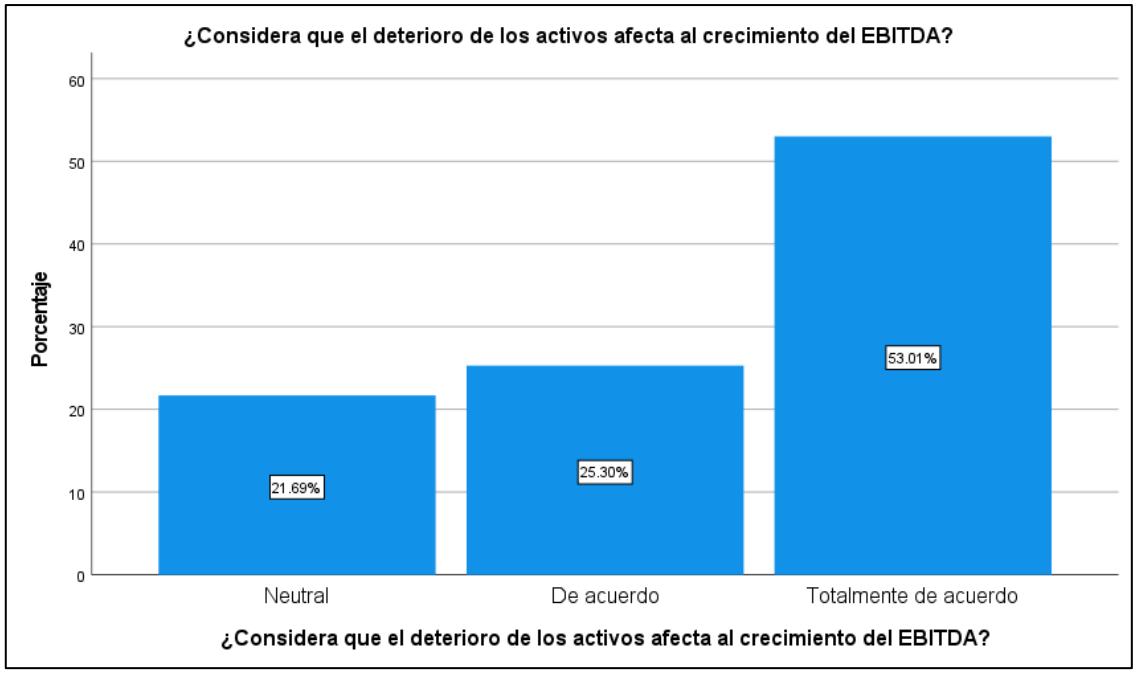
Deterioro de los activos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	18	21.7	21.7	21.7
	De acuerdo	21	25.3	25.3	47.0
	Totalmente de acuerdo	44	53.0	53.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre el deterioro de los activos en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 5

Deterioro de los activos



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre el deterioro de los activos en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que un 53%, está totalmente de acuerdo en que el deterioro de los activos afecta al crecimiento del EBITDA. Un 25.3% se muestra de acuerdo respecto a esta relación, mientras que solo un 21.7% está neutral.

Tabla 7

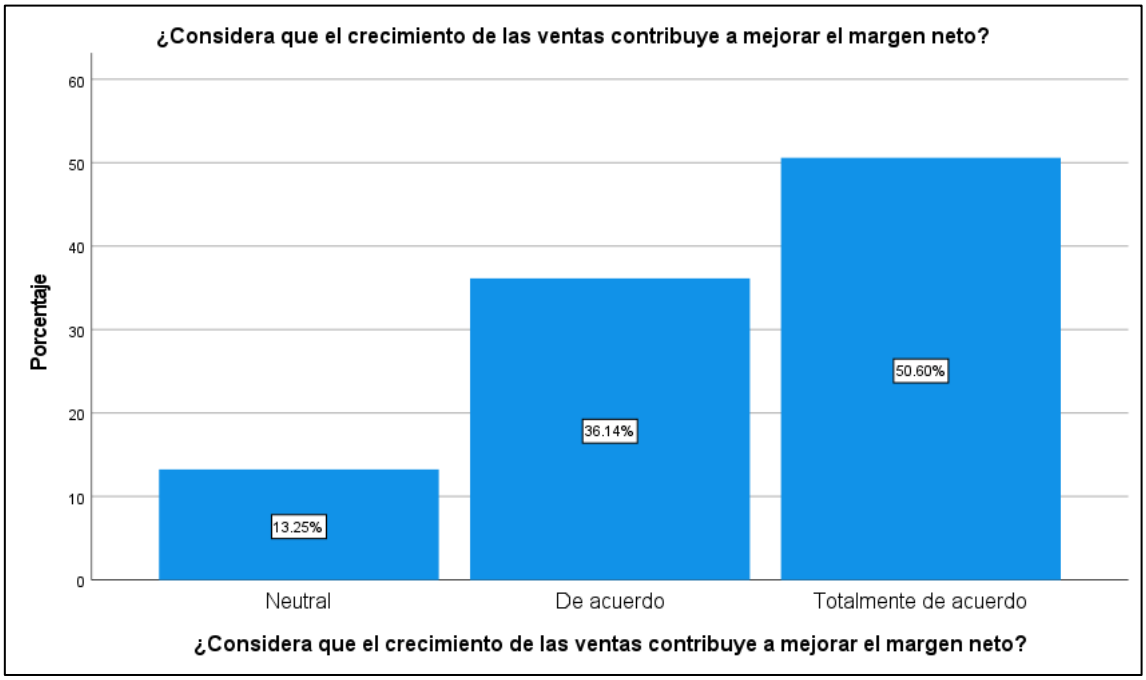
Crecimiento de las ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	11	13.3	13.3	13.3
	De acuerdo	30	36.1	36.1	49.4
	Totalmente de acuerdo	42	50.6	50.6	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre el crecimiento de las ventas en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 6

Crecimiento de las ventas



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre el crecimiento de las ventas en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que el 50.6% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el crecimiento de las ventas contribuye a mejorar el margen neto, lo que indica una percepción positiva sobre esta relación. Un 36.1% se muestra de acuerdo, mientras que un 13.3% está neutral.

Tabla 8

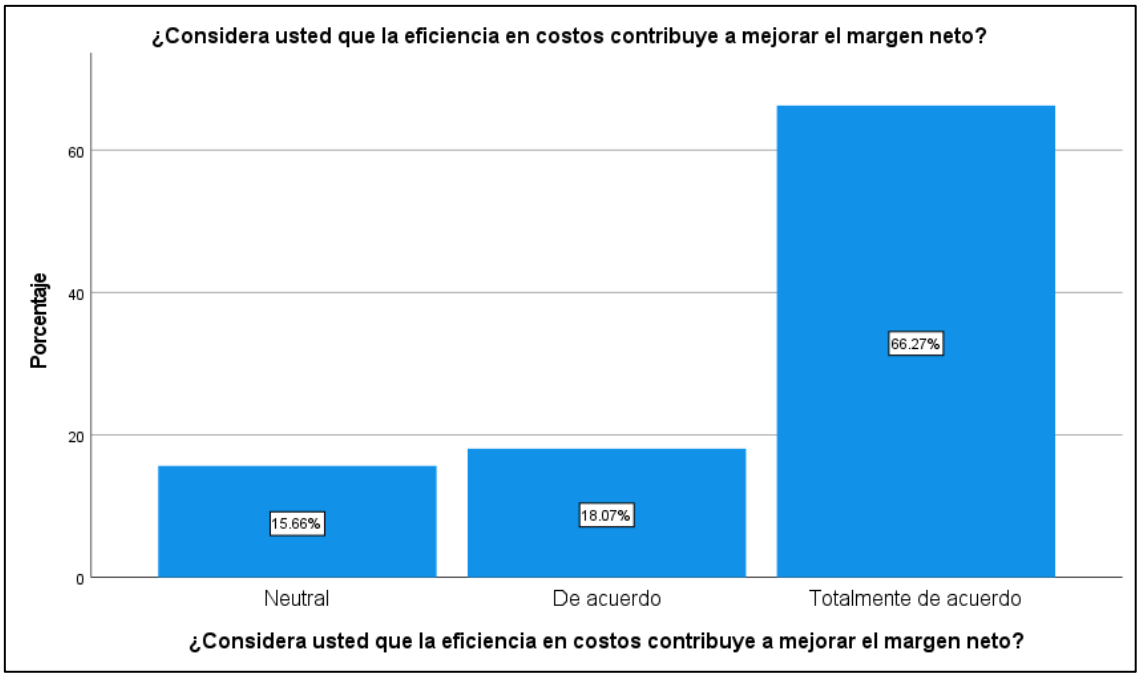
Eficiencia en costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	13	15.7	15.7	15.7
	De acuerdo	15	18.1	18.1	33.7
	Totalmente de acuerdo	55	66.3	66.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre la eficiencia en costos en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 7

Eficiencia en costos



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre la eficiencia en costos en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que un 66.3% de los encuestados considera que la eficiencia en costos contribuye a mejorar el margen neto, lo que indica una percepción mayoritaria favorable hacia esta afirmación. Un 18.1% está de acuerdo con esta idea, mientras que solo un 15.7% se muestra neutral.

Tabla 9

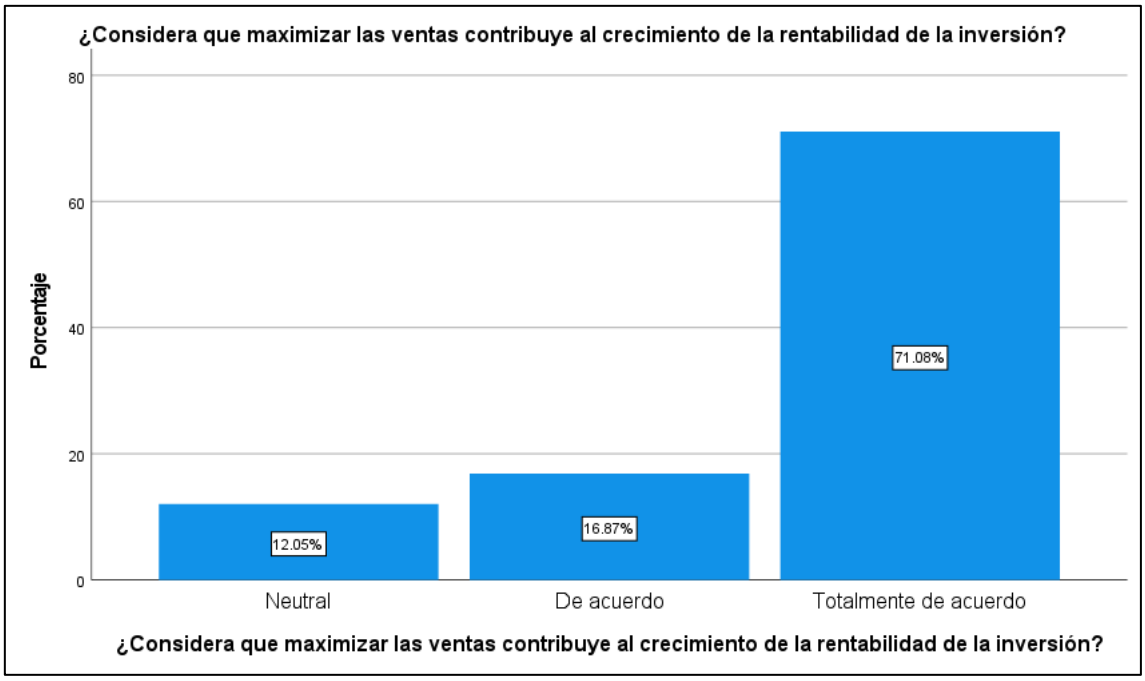
Maximizar las ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	10	12.0	12.0	12.0
	De acuerdo	14	16.9	16.9	28.9
	Totalmente de acuerdo	59	71.1	71.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre maximizar las ventas en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 8

Maximizar las ventas



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre maximizar las ventas en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que un 71.1% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que maximizar las ventas contribuye al crecimiento de la rentabilidad de la inversión, lo que refleja una clara percepción positiva sobre esta relación. Un 16.9% se muestra de acuerdo, mientras que un 12% está neutral.

Tabla 10

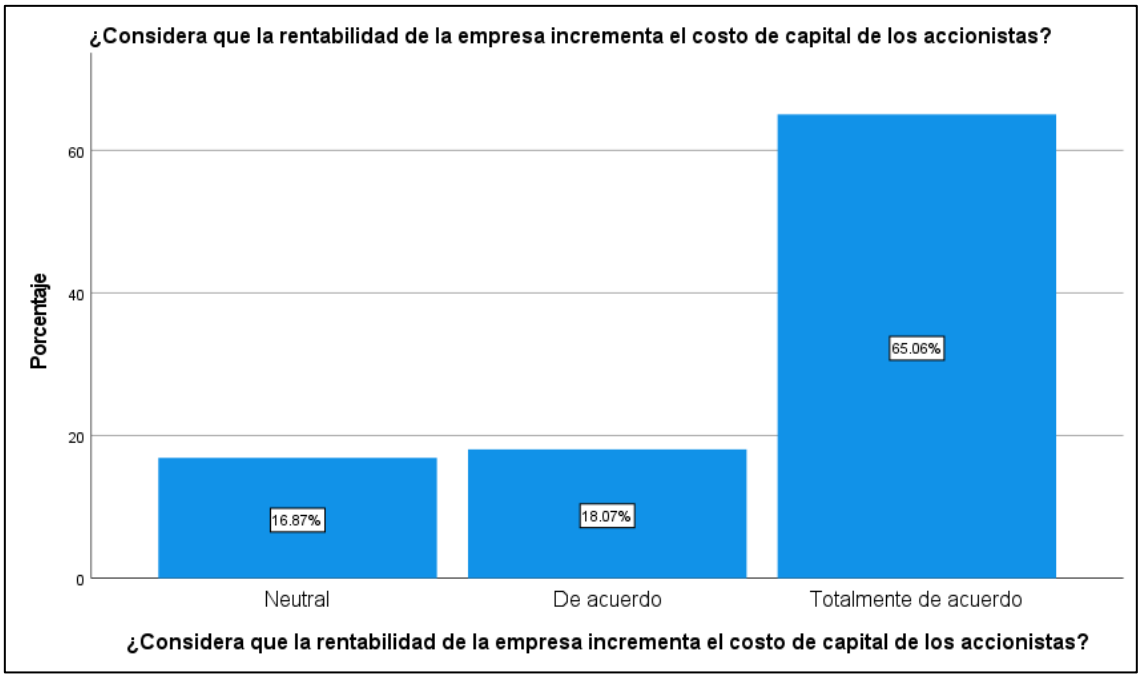
Rentabilidad de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	14	16.9	16.9	16.9
	De acuerdo	15	18.1	18.1	34.9
	Totalmente de acuerdo	54	65.1	65.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre la rentabilidad de la empresa en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 9

Rentabilidad de la empresa



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre la rentabilidad de la empresa en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que un 65.1% de los encuestados considera que la rentabilidad de la empresa incrementa el costo de capital de los accionistas, lo que indica una percepción predominante sobre esta relación. Un 18.1% se manifiesta de acuerdo al respecto, mientras que solo un 16.9% está neutral.

Costos de calidad

Tabla 11

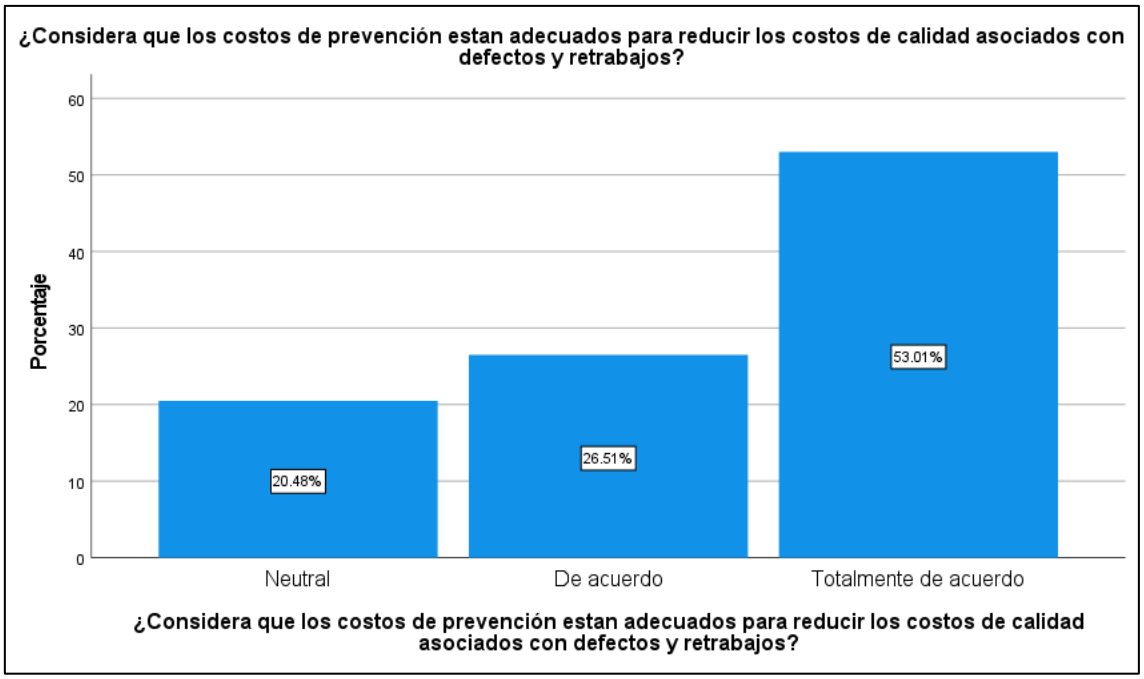
Los costos de prevención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	17	20.5	20.5	20.5
	De acuerdo	22	26.5	26.5	47.0
	Totalmente de acuerdo	44	53.0	53.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre los costos de prevención en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 10

Los costos de prevención



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre los costos de prevención en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que el 53% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que los costos de prevención están adecuados para reducir los costos de calidad asociados con defectos y retrabajos, lo que indica una percepción positiva sobre la

efectividad de estos costos. Un 26.5% se muestra de acuerdo en su opinión, mientras que un 20.5% está neutral.

Tabla 12

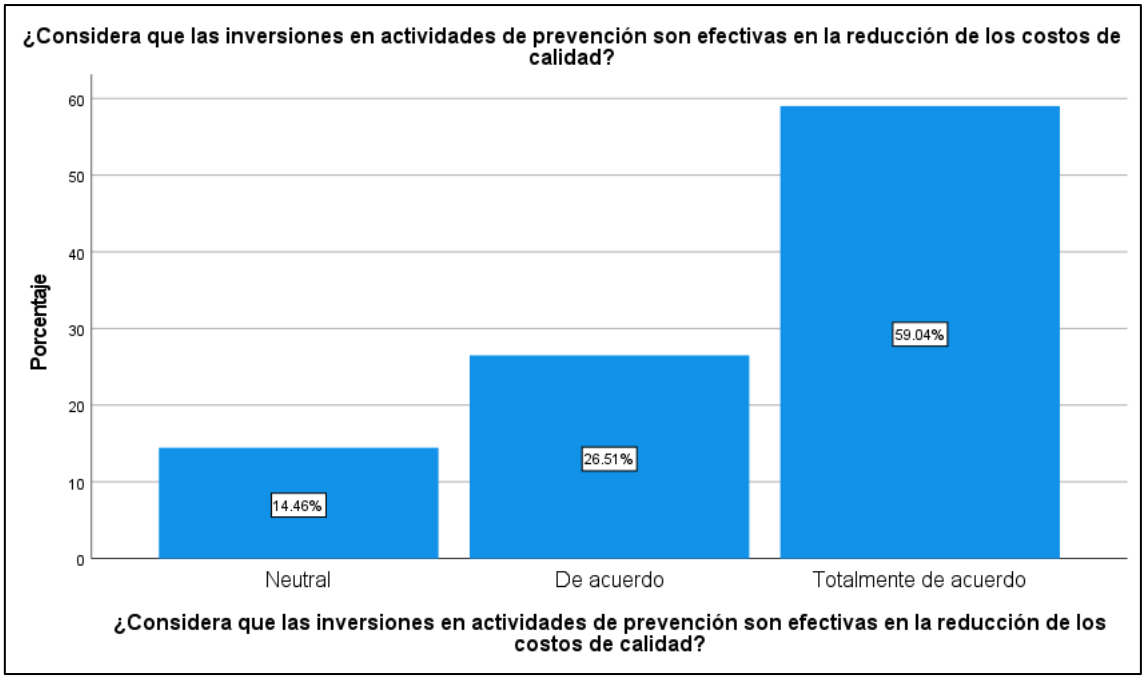
Inversiones en actividades de prevención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	12	14.5	14.5	14.5
	De acuerdo	22	26.5	26.5	41.0
	Totalmente de acuerdo	49	59.0	59.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre las inversiones en actividades de prevención en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 11

Inversiones en actividades de prevención



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre las inversiones en actividades de prevención en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que el 59% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que las inversiones en actividades de prevención son efectivas en la reducción de los

costos de calidad, seguido de un 26.5% que se manifiesta de acuerdo en su opinión. Además, un 14.5% está neutral con esta afirmación.

Tabla 13

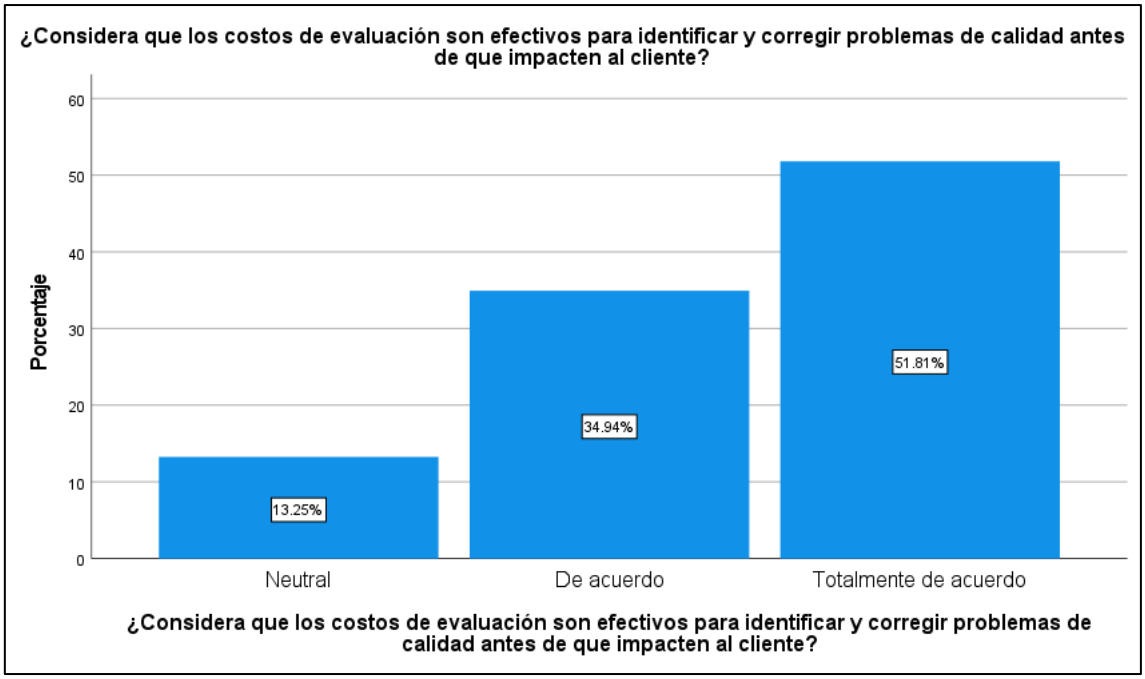
Costos de evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	11	13.3	13.3	13.3
	De acuerdo	29	34.9	34.9	48.2
	Totalmente de acuerdo	43	51.8	51.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre los costos de evaluación en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 12

Costos de evaluación



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre los costos de evaluación en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que el 51.8% de los encuestados considera que los costos de evaluación son efectivos para identificar y corregir problemas de calidad antes de que

impacten al cliente, lo que refleja una fuerte percepción favorable hacia esta afirmación. Un 34.9% está de acuerdo, mientras que un 13.3% se manifiesta neutral.

Tabla 14

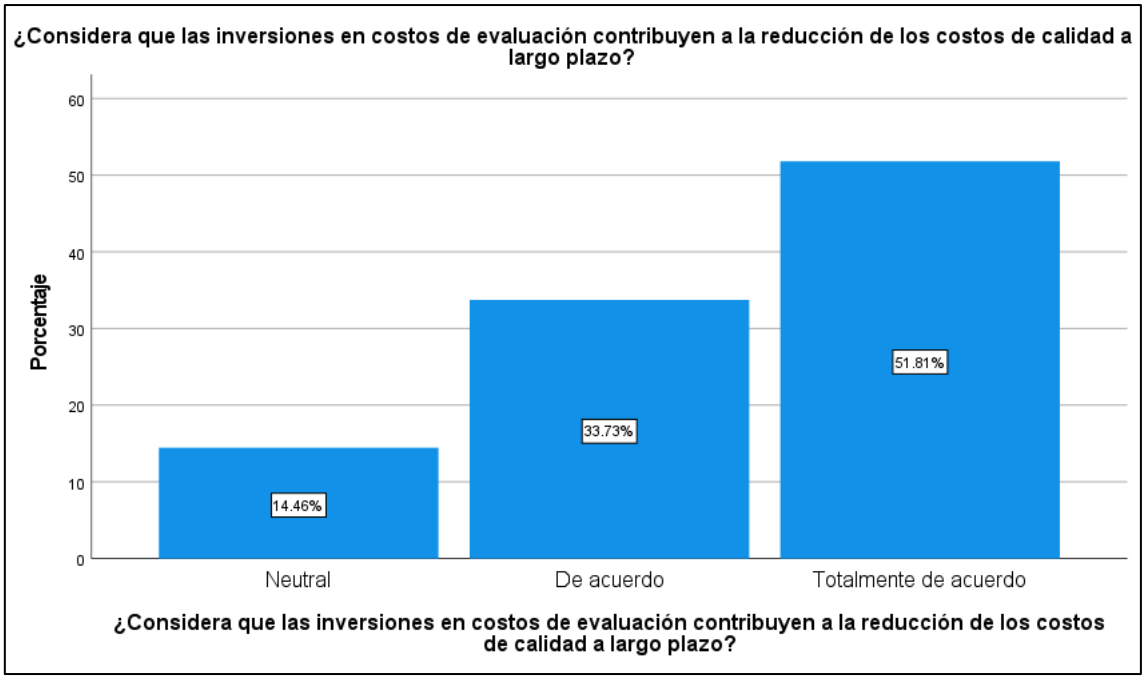
Las inversiones en costos de evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	12	14.5	14.5	14.5
	De acuerdo	28	33.7	33.7	48.2
	Totalmente de acuerdo	43	51.8	51.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre las inversiones en costos de evaluación en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 13

Las inversiones en costos de evaluación



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre las inversiones en costos de evaluación en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que un 51.8% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que las inversiones en costos de evaluación contribuyen a la reducción de los costos

de calidad a largo plazo, indicando una percepción mayoritaria favorable hacia esta afirmación. Un 33.7% se manifiesta de acuerdo, mientras que solo un 14.5% está neutral.

Tabla 15

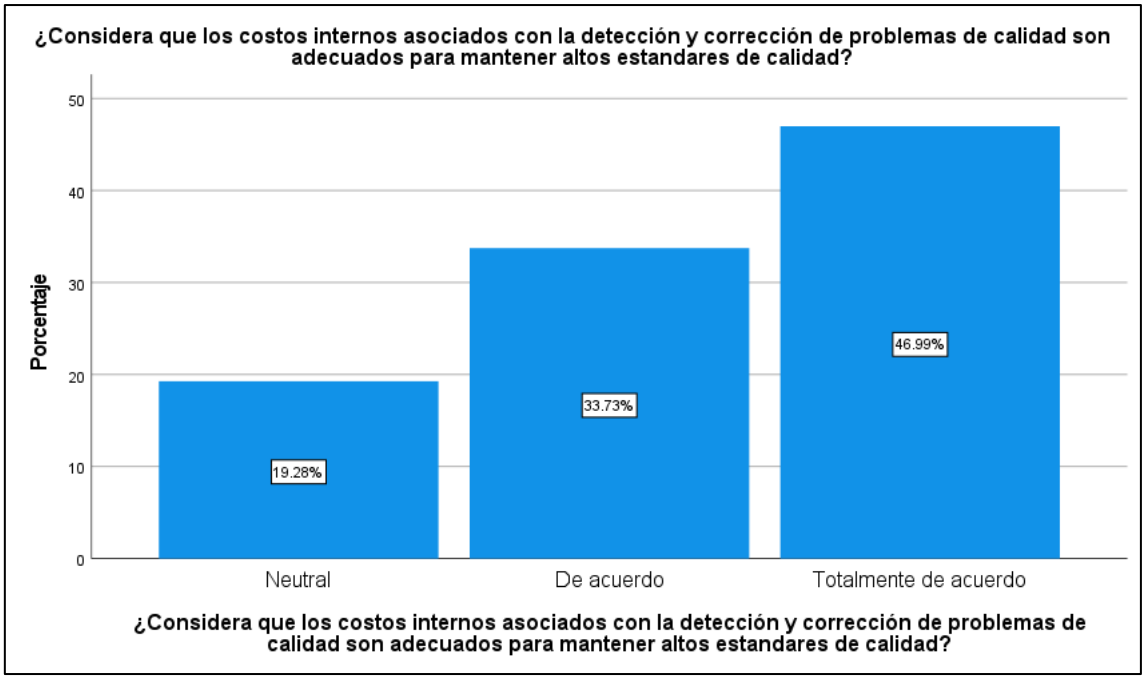
Los costos internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	16	19.3	19.3	19.3
	De acuerdo	28	33.7	33.7	53.0
	Totalmente de acuerdo	39	47.0	47.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre los costos internos en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 14

Los costos internos



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre los costos internos en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que un 47% de los encuestados considera que los costos internos asociados con la detección y corrección de problemas de calidad son adecuados

para mantener altos estándares de calidad. Además, un 33.7% está de acuerdo con esta afirmación, mientras que solo un 19.3% se manifiesta neutral.

Tabla 16

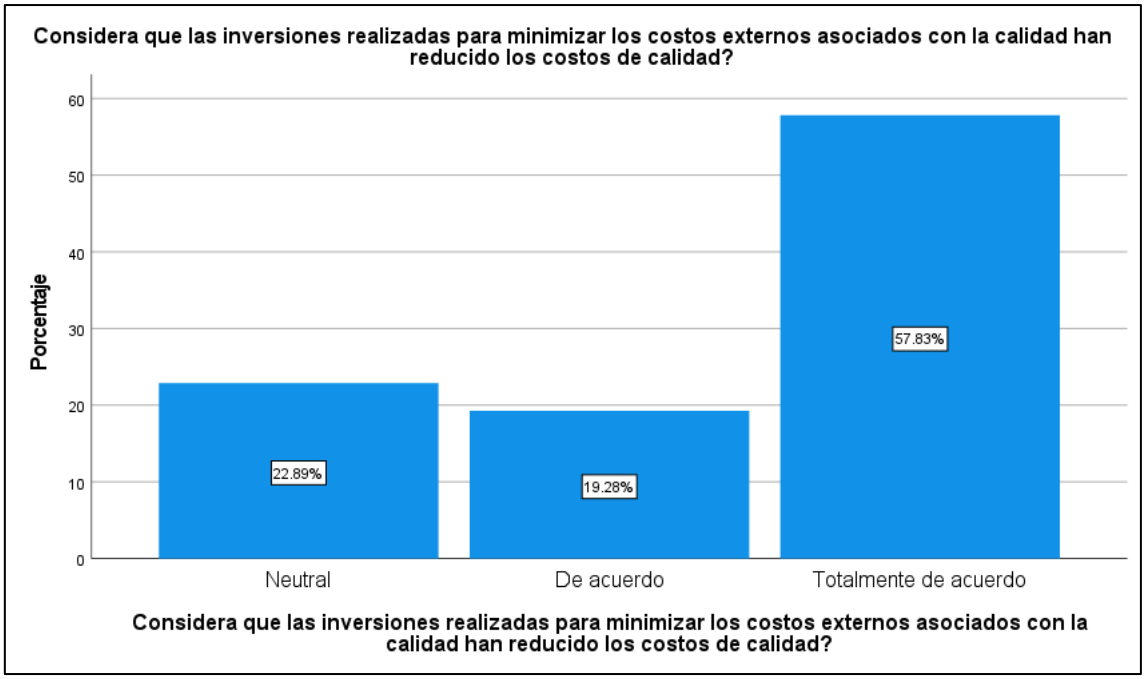
Inversiones realizadas para minimizar los costos externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	19	22.9	22.9	22.9
	De acuerdo	16	19.3	19.3	42.2
	Totalmente de acuerdo	48	57.8	57.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la pregunta sobre las inversiones realizadas para minimizar los costos externos en base de los datos procesados con el SPSS.

Figura 15

Inversiones realizadas para minimizar los costos externos



Nota. La figura muestra los resultados de la pregunta sobre las inversiones realizadas para minimizar los costos externos en base de los datos procesados con el SPSS.

En la tabla se observa que un 57.8% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que las inversiones realizadas para minimizar los costos externos asociados con la

calidad han reducido los costos de calidad. Un 22.9% se muestra neutral respecto a esta afirmación, mientras que un 19.3% está de acuerdo.

5.2. Pruebas estadísticas

Prueba de normalidad

Para corroborar las hipótesis planteadas, primeramente se empleó la prueba de normalidad, mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov[a], puesto que, la muestra en dicha investigación fue mayor a 50.

Tabla 17

Test de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
EBITDA	.294	83	.000
Margen neto	.250	83	.000
Rentabilidad sobre la inversión	.287	83	.000
Resultados económicos	.197	83	.000
Costos de calidad	.246	83	.000

Nota. Datos obtenidos de SPSS 27.

Como se observa en la tabla, a través de Kolmogorov-Smirnova se estableció que el p- valor fue menor a 0.05, es así que, los datos cuentan con distribución no normal. De manera que se usó la estadística no paramétrica de Spearman.

Según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, el p-valor es inferior a 0.05 para la variable resultados económicos y para la variable costos de calidad. Esto indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se emplea el coeficiente rho de Spearman para la correlación, respaldado por su correspondiente prueba de hipótesis.

Asimismo, los resultados de la prueba muestran el p-valor es inferior a 0.05 para la dimensión Ebitda y para la variable costos de calidad, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se emplea el coeficiente rho de Spearman, con su respectiva prueba de hipótesis.

Por otro lado, los resultados de la prueba de normalidad revelan un p-valor es inferior a 0.05 para la dimensión margen neto y para la variable costos de calidad, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se emplea el coeficiente rho de Spearman, con su respectiva prueba de hipótesis.

Finalmente, el p-valor es inferior a 0.05 para la dimensión Rentabilidad sobre la inversión y para la variable costos de calidad, lo que indica una tendencia hacia una distribución no normal. En este caso, se opta por el coeficiente de rho de Spearman, apoyado por su respectiva prueba de hipótesis.

Tabla 18

Escala de correlación

Correlación	Nivel
Positiva grande y perfecta	1
Positiva muy alta	0.9 a 0.99
Positiva alta	0.7 a 0.89
Positiva moderada	0.4 a 0.69
Positiva baja	0.2 a 0.39
Positiva muy baja	0.01 a 0.19
Nula	0

Nota. La tabla muestra los niveles de correlación tomado de Hernández y Mendoza (2023).

Pruebas de hipótesis

Hipótesis General

H1: Los costos de calidad tienen incidencia en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.

H0: Los costos de calidad no tienen incidencia en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

Si valor sig. <0.05: se acepta la hipótesis alterna

Si valor sig. >0.05: se rechaza la hipótesis alterna

Tabla 19

Los costos de calidad tienen incidencia en los resultados económicos

Rho de Spearman		Costos de calidad	Resultados económicos
Costos de calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.823**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	83	83
Resultados económicos	Coeficiente de correlación	.823**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	83	83

Nota. La tabla muestra la correlación para aceptar o rechazar la hipótesis general, en base de los datos procesados con la herramienta SPSS.

Según los resultados de la tabla, el p-valor es 0.000 y resulta ser menor que 0.05 por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, los costos de calidad tienen incidencia en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana. Asimismo, el coeficiente de Spearman fue de 0.823 lo que demuestra que existe una correlación positiva alta entre las variables. Es decir, a medida que los costos de calidad aumentan o se gestionan de manera más eficiente, los resultados económicos de las droguerías también tienden a mejorar.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1.

H1: Los costos de calidad repercuten en el EBIDTA de las droguerías en Lima Metropolitana.

H0: Los costos de calidad no repercuten en el EBIDTA de las droguerías en Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

Si valor sig. <0.05: se acepta la hipótesis alterna

Si valor sig. >0.05: se rechaza la hipótesis alterna

Tabla 20

Los costos de calidad y EBIDTA

Rho de Spearman		Costos de calidad	EBITDA
Costos de calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.780**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	83	83
EBITDA	Coeficiente de correlación	.780**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	83	83

Nota. La tabla muestra la correlación para aceptar o rechazar la hipótesis Específica 1, en base de los datos procesados con la herramienta SPSS.

Según los resultados de la tabla el p-valor es 0.000 y resulta ser menor que 0.05 por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, los costos de calidad repercuten en el EBIDTA de las droguerías en Lima Metropolitana. Asimismo, el coeficiente de Spearman fue 0.78 lo que demuestra que existe una correlación positiva alta. En otras palabras, a medida que los costos de calidad se gestionan mejor o aumentan de manera controlada, el EBITDA de las droguerías también mejora.

Hipótesis Específica 2.

H1: Los costos de calidad influyen en el margen neto de las droguerías en Lima Metropolitana.

H0: Los costos de calidad no influyen en el margen neto de las droguerías en Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

Si valor sig. <0.05: se acepta la hipótesis alterna

Si valor sig. >0.05: se rechaza la hipótesis alterna

Tabla 21

Costos de calidad y margen neto

Rho de Spearman		Costos de calidad	Margen neto
Costos de calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.718**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	83	83
Margen neto	Coeficiente de correlación	.718**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	83	83

Nota. La tabla muestra la correlación para aceptar o rechazar la hipótesis Específica 2, en base de los datos procesados con la herramienta SPSS.

Según los resultados de la tabla el p-valor es 0.000 y resulta ser menor que 0.05 por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, los costos de calidad influyen en el margen neto de las droguerías en Lima Metropolitana. Asimismo, el coeficiente de Spearman fue 0.718 lo que demuestra que existe una correlación positiva alta. En otras palabras, a medida que los costos de calidad se gestionan de manera adecuada, el margen neto de las droguerías tiende a mejorar, aunque con una intensidad moderada.

Hipótesis Específica 3.

H1: Los costos de calidad impactan en la rentabilidad sobre la inversión de las droguerías en Lima Metropolitana.

H0: Los costos de calidad no impactan en la rentabilidad sobre la inversión de las droguerías en Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

Si valor sig. <0.05: se acepta la hipótesis alterna

Si valor sig. >0.05: se rechaza la hipótesis alterna

Tabla 22

Costos de calidad y rentabilidad sobre la inversión

Rho de Spearman		Costos de calidad	Rentabilidad sobre la inversión
Costos de calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.735**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	83	83
Rentabilidad sobre la inversión	Coeficiente de correlación	.735**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	83	83

Nota. La tabla muestra la correlación para aceptar o rechazar la hipótesis Específica 3, en base de los datos procesados con la herramienta SPSS.

Según los resultados de la tabla el p-valor es 0.000 y resulta ser menor que 0.05 por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, los costos de calidad impactan en la rentabilidad sobre la inversión de las droguerías en Lima Metropolitana. Asimismo, el coeficiente de Spearman fue 0.735 lo que demuestra que existe una correlación positiva alta. En otras palabras, a medida que se mejoran y se gestionan los costos de calidad, la rentabilidad sobre la inversión en las droguerías también tiende a aumentar.

Casuística

Veremos una casuística del estado de resultados de la empresa “ABC” S.A.C. entre dos escenarios: uno sin la inclusión de los costos de calidad y otro que los considera.

En el primer escenario, la empresa no contempla los costos de prevención, evaluación y fallos de calidad. Este enfoque refleja una falta de gestión activa de la calidad, lo que puede llevar a pérdidas económicas significativas a largo plazo debido a ineficiencias operativas y una mayor insatisfacción del cliente.

En el segundo escenario, se integran los costos de calidad en el estado de resultados. Esta inclusión representa una gestión efectiva de la calidad, donde la empresa invierte en medidas de prevención y evaluación para mitigar fallos.

Este análisis permite evaluar cómo varían los ingresos, costos y gastos entre ambos casos, y muestra claramente las implicancias económicas de no gestionar versus gestionar activamente la calidad en la empresa.

ABC S.A.C.
ESTADOS DE RESULTADOS
Al 31 de diciembre de 2023
En miles de soles

	2023 Sin costos de calidad	2023 Con costos de calidad
Ventas Netas de Mercaderías	40,242,696	42,254,830
Costo de Ventas de Mercaderías	(20,991,653)	(22,041,236)
Utilidad Bruta	**19,251,043**	**20,213,595**
Gastos Administración y Finanzas	(3,578,864)	(3,435,709)
Gastos Comercial	(9,610,378)	(9,418,170)
Bienes destruidos por Caducidad	(1,672,941)	(1,472,188)
Otros Ingresos, neto	91,254	91,254
Resultado Operativo	**4,480,114**	**5,978,781**
Diferencia de Cambio Neta	67,990	67,990
Gastos Financieros	(1,164,887)	(1,125,281)
Ingresos Financieros	1,170	1,217
Resultado ante de impuestos	**3,384,387**	**4,922,707**
Participación a los Trabajadores	(270,751)	(256,401)
Impuesto a la renta	(1,406,741)	(1,388,453)
Resultado Neto	**1,706,895**	**3,277,853**

Para analizar el impacto de los costos de calidad, se elaboraron los ratios financieros utilizando los datos del estado de resultados del año 2023, tanto sin costos de calidad y aplicando los costos de calidad.

- **Margen Operativo**

Este ratio indica el porcentaje de utilidad operativa que se obtiene de las ventas netas realizadas.

Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen Operativo} = \frac{\text{Resultado Operativo}}{\text{Ventas Netas de Mercaderías}} x\ 100$$

A mayor resultado de esta división, mayor será la eficiencia operativa de la empresa, indicando que se obtiene una mayor utilidad operativa por cada sol vendido.

Cálculo:

- Sin costos de calidad:

$$\text{Margen Operativo} = \frac{4{,}480{,}114}{40{,}242{,}696} x\ 100 = 11.13\%$$

- Con costos de calidad:

$$\text{Margen Operativo} = \frac{5{,}978{,}781}{42{,}254{,}830} x\ 100 = 14.15\%$$

- **Margen Neto**

Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Ventas Netas de Mercaderías}} x\ 100$$

A mayor resultado de esta división, mayor será la rentabilidad final de la empresa, reflejando una mayor utilidad neta por cada sol vendido después de descontar todos los costos y gastos.

Cálculo:

- Sin costos de calidad:

$$\text{Margen Neto} = \frac{1{,}706{,}895}{40{,}242{,}696} x\ 100 = 4.24\%$$

- Con costos de calidad:

$$\text{Margen Neto} = \frac{3{,}277{,}853}{42{,}254{,}830} x\ 100 = 7.76\%$$

- **Margen de inversión**

Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen de Inversión} = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Capital Social}} x100$$

A mayor resultado de esta división, mayor será la rentabilidad final de la empresa, ya que indica una gestión eficiente del capital social y la capacidad de la empresa para generar utilidades.

Dato:

- Capital Social = 11,000,000

Cálculo:

- Sin costos de calidad:

$$\text{Margen de Inversión} = \frac{1{,}706{,}895}{11{,}000{,}000} x\ 100 = 15.52\%$$

- Con costos de calidad:

$$\text{Margen de Inversión} = \frac{3{,}277{,}853}{11{,}000{,}000} x\ 100 = 29.80\%$$

Tabla 23

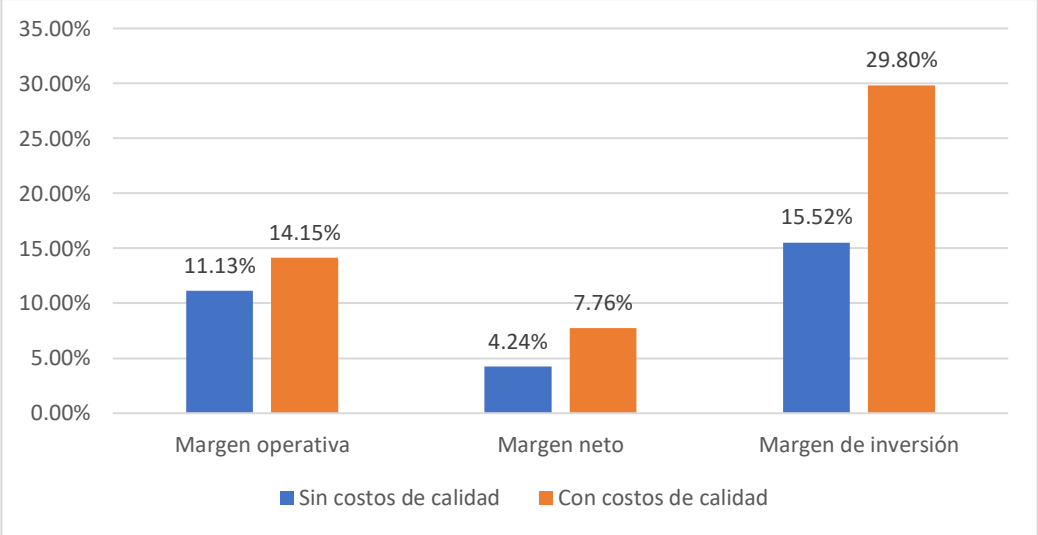
Ratios financieros

Ratios Financieros	2023 Sin costos de calidad	2023 Con costos de calidad
Margen operativa	11.13%	14.15%
Margen neto	4.24%	7.76%
Margen de inversión	15.52%	29.80%

Nota. Cuadro de comparaciones en la ausencia y presencia de los costos de calidad

Figura 16

Ratios financieros



Nota. Basado en el cuadro de comparaciones en la ausencia y presencia de los costos de calidad

Al comparar los márgenes sin y con costos de calidad, se observa una mejora notable en todos los indicadores de rentabilidad. La inclusión de los costos de calidad provoca un incremento el margen operativo (de 11.13% a 14.15%), el margen neto (de 4.24% a 7.76%) y en margen de inversión (de 15.52% a 29.80%).

Esto sugiere que, aunque los costos de calidad pueden parecer una carga inicial, una gestión adecuada y la inversión en iniciativas de calidad pueden tener un impacto positivo considerable en el rendimiento financiero de la empresa.

VI DISCUSIÓN

6.1. Aporte de la investigación

Esta investigación ofrece un aporte significativo al campo de los costos de calidad en las droguerías al evidenciar la relación directa entre la gestión adecuada de estos costos y la mejora en los resultados económicos de estas empresas. Se ha demostrado que, al invertir en estrategias de calidad, las droguerías pueden reducir gastos a largo plazo y aumentar la satisfacción del cliente, lo que se traduce en un mejor desempeño financiero.

Un aspecto importante para destacar es que los principios de gestión de costos de calidad no se limitan únicamente a las droguerías, sino que son aplicables a cualquier tipo de empresa, independientemente de su sector. Esto significa que cualquier organización puede beneficiarse al adoptar prácticas efectivas de calidad, optimizando sus procesos y, en consecuencia, logrando mayores ganancias y mejorando su competitividad en el mercado.

Adicionalmente, esta investigación proporciona recomendaciones prácticas que pueden ayudar a las droguerías a implementar sistemas de gestión de calidad más eficientes. Al mejorar sus procesos internos, estas empresas no solo se destacarán en un mercado cada vez más competitivo, sino que también se asegurarán de cumplir con los estándares requeridos por la regulación vigente.

Finalmente, al analizar la relación entre los costos de calidad y los resultados económicos, esta investigación abre la puerta a futuras investigaciones en el área de la calidad y la eficiencia operativa, sugiriendo que la inversión en calidad debe ser considerada no simplemente como un gasto, sino como una estrategia clave para el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones, tanto en las droguerías como en otros sectores.

6.2. Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos

Los hallazgos de esta investigación sobre la gestión de los costos de calidad en las droguerías de Lima Metropolitana, particularmente en aquellas que comercializan reactivos in vitro, demostraron que una adecuada administración de estos costos tiene un impacto positivo en la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas.

El estudio de Aparicio et al., centrado en las bodegas del distrito de Surco, también encontró que la falta de una adecuada gestión de los costos de calidad afectó negativamente la rentabilidad de las empresas. De manera similar, en esta investigación se observó que las droguerías que no gestionaban eficientemente los costos de calidad enfrentaban mayores dificultades para mejorar sus resultados financieros. La investigación de Aparicio señaló que la informalidad y la falta de digitalización afectaban el crecimiento del sector, lo cual se puede relacionar con las dificultades encontradas en las droguerías que no implementaban prácticas sistemáticas y tecnológicas en la gestión de sus costos.

Por otro lado, el estudio de Carús y Lopez, que propone un procedimiento específico para calcular y registrar los costos de calidad en una empacadora, comparte un enfoque similar con los resultados de esta investigación. Ellos señalaron que la falta de una identificación clara de los costos de calidad en los estados financieros dificultaba la evaluación del desempeño y la mejora continua. De manera similar, los resultados obtenidos en esta investigación sobre las droguerías evidenciaron que la implementación de una metodología precisa para identificar, registrar y controlar estos costos no solo facilitaba una mejor evaluación del desempeño, sino que también mejoraba la competitividad y eficiencia operativa de las empresas. Este hallazgo resalta la importancia de contar con sistemas adecuados para la gestión de los costos de calidad, un aspecto en el que ambas investigaciones coinciden plenamente.

También en los resultados obtenidos en el estudio de García y Martínez, refleja la relevancia de gestionar los costos de calidad para mejorar la rentabilidad, especialmente en el caso de las empresas productoras de pisco. El estudio validó que las empresas que implementaron prácticas eficientes de gestión de costos de calidad mejoraron significativamente su rentabilidad y eficiencia operativa. Este hallazgo es consistente con lo que se observó en las droguerías, donde la adecuada gestión de los costos de calidad contribuyó a mejorar tanto los resultados financieros como la sostenibilidad de las empresas.

Por lo tanto, los resultados de esta investigación corroboraron las conclusiones de los estudios previos, todos los cuales destacan que la gestión adecuada de los costos de calidad es fundamental para la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas, sin importar el sector al que pertenezcan.

6.3. Validación de la teoría referente

Los resultados de esta investigación se alinean con las principales teorías y enfoques que relacionan la gestión de los costos de calidad con la mejora de los resultados económicos. Diferentes corrientes teóricas afirman que una adecuada administración de los costos de calidad es fundamental para aumentar la rentabilidad y asegurar la sostenibilidad de las empresas, independientemente del sector en el que operen.

Un ejemplo de ello es la teoría de costos de calidad de Feigenbaum, que sostiene que los costos de prevención y evaluación son inversiones esenciales para reducir los gastos derivados de fallos internos y externos. Este estudio respalda esta teoría al evidenciar que las droguerías que destinan recursos significativos a la prevención de errores y a la garantía de la calidad de sus productos logran mejores resultados financieros.

Asimismo, la doctrina de la mejora continua, defendida por autores como Deming y Juran, sostiene que la calidad no es una meta estática, sino un proceso dinámico que

debe gestionarse de forma permanente. Los resultados de esta investigación corroboran esta doctrina, mostrando que las empresas que adoptan estrategias de mejora continua en su gestión de calidad no solo reducen costos en el largo plazo, sino que también aumentan su competitividad en el mercado.

Las teorías generales confirman que una gestión estratégica de los costos de calidad no solo tiene un impacto positivo en los resultados financieros, sino que también es un factor clave para asegurar la competitividad y sostenibilidad empresarial a largo plazo.

6.4. Limitaciones del estudio

Aunque se presentaron algunos desafíos durante la realización de esta investigación, los resultados obtenidos fueron satisfactorios y cumplieron con los objetivos propuestos. Una de las principales limitaciones fue la escasez de estudios locales sobre los costos de calidad en el sector salud en Perú. Esta falta de antecedentes obligó a recurrir a investigaciones internacionales, lo que exigió adaptar ciertos enfoques teóricos a la realidad peruana. Sin embargo, esta adaptación no afectó el rigor metodológico ni la validez de los resultados.

Además, algunos empleados de las droguerías, especialmente aquellos con acceso a información financiera, fueron reacios a proporcionar datos detallados y se limitaron a participar en esta encuesta de la investigación a pesar de que la encuesta era totalmente anónima y tenía como fin estudios académicos. A pesar de esta limitación, se pudieron identificar patrones y tendencias relevantes que aportan significativamente a la comprensión de cómo la gestión de los costos de calidad impacta en los resultados económicos.

El tiempo para la recolección de datos también fue un factor limitante, lo que impidió realizar un análisis longitudinal de la evolución de los costos de calidad a lo largo

del tiempo. No obstante, el análisis transversal permitió obtener una visión clara y útil del estado actual de la gestión de calidad en las droguerías de Lima Metropolitana.

A pesar de estas limitaciones, el estudio se desarrolló exitosamente, y los resultados obtenidos proporcionan una base sólida para futuras investigaciones y la mejora en la gestión de los costos de calidad en el sector salud al igual que otros sectores.

6.5. Agenda futura de la investigación

Los hallazgos de este estudio abren múltiples oportunidades para futuras investigaciones que pueden profundizar el análisis de los costos de calidad no solo en las droguerías, sino en cualquier empresa de cualquier sector. Una recomendación importante es llevar a cabo estudios longitudinales que permitan seguir la evolución de la inversión en costos de prevención y evaluación, así como su efecto en la rentabilidad a lo largo del tiempo. Esto ayudaría a determinar si las mejoras financieras observadas son sostenibles a largo plazo, lo que reforzaría la justificación para realizar inversiones estratégicas en calidad.

Además, sería beneficioso ampliar el ámbito de la investigación a otros sectores. Realizar comparaciones entre distintos tipos de organizaciones podría ofrecer una perspectiva más amplia sobre cómo los costos de calidad fluctúan según el tamaño y los recursos de cada empresa.

Por otro lado, se sugiere investigar el impacto de la digitalización en la gestión de costos de calidad. Dado el aumento en el uso de tecnologías para automatizar procesos y mejorar el control de calidad, analizar cómo estas herramientas afectan los costos relacionados con fallas internas y externas sería un enfoque relevante para estudios futuros.

Por último, se recomienda profundizar en el estudio de los costos asociados a fallos internos y externos en el contexto peruano, ya que estas áreas han mostrado ser fundamentales en el desempeño económico de las droguerías.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que los costos de calidad inciden de manera significativa en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana. La gestión adecuada de estos costos es fundamental para mejorar la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas en un mercado competitivo, evidenciando que una inversión estratégica en calidad se traduce en resultados económicos favorables.
2. Se determinó que los costos de calidad inciden directamente en el EBITDA de las droguerías de Lima Metropolitana. Las empresas que implementan medidas efectivas de control de calidad reportan un EBITDA más alto, lo que indica que una mayor inversión en calidad no solo reduce costos asociados a fallas, sino que también mejora la rentabilidad operativa.
3. Se estableció que existe una correlación entre los costos de calidad y el margen neto de las droguerías. Las empresas que gestionan deficientemente sus costos de calidad enfrentan un menor margen neto, lo que sugiere que una mala administración en este aspecto compromete la rentabilidad final de las empresas.
4. Se identifico que los costos de calidad incidieron directamente en el margen sobre la inversión de las droguerías. Las empresas que invirtieron en medidas de prevención y evaluación de calidad obtuvieron un mayor retorno sobre la inversión, subrayando la importancia de considerar estos costos como inversiones estratégicas que impactaron positivamente en la rentabilidad general.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gerentes establecer una estrategia integral de gestión de costos de calidad. Esto incluiría la asignación de recursos para la capacitación en calidad y la implementación de prácticas que fomenten la inversión en medidas preventivas, asegurando así una mejora continua en sus resultados económicos. Firmar contratos de suministro con proveedores confiables garantizará un flujo constante y de alta calidad de reactivos in vitro, reduciendo riesgos y optimizando los resultados económicos.
2. Se recomienda a los gerentes implementar un sistema de seguimiento del EBITDA enfocado en costos de calidad que permita medir el impacto de las inversiones en calidad. Esto incluiría la identificación de áreas críticas donde la inversión en control de calidad puede generar ahorros significativos y una mejora en la rentabilidad operativa.
3. Se recomienda a los gerentes realizar análisis regulares sobre la relación entre los costos de calidad y el margen neto. Esto permitirá identificar y corregir ineficiencias en la gestión de calidad, garantizando que se mantenga un margen neto saludable y se maximicen las ganancias.
4. Se recomienda a los gerentes evaluar y ajustar continuamente sus inversiones en medidas de calidad. Implementar un marco para evaluar el retorno sobre la inversión en calidad permitirá a las empresas maximizar sus márgenes sobre la inversión y asegurar que cada gasto contribuya efectivamente a su rentabilidad.

REFERENCIAS

AEMPS. (26 de Abril de 2024). *Productos sanitarios para diagnóstico in vitro*. Obtenido de Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios: https://www.aemps.gob.es/productos-sanitarios/productossanitarios_invitro/

Aliaga, C. (2011). *Manual de Matemática Financiera: Texto, Problemas y Casos* (Quinta ed.). Lima, Perú: Educación, Ciencia, Investigación y Tecnología S.A.

Álvarez, M., & Romero, A. (2024). *Implementación de costos de calidad en la empresa AGO7 S.A.S para la prevención en procesos de compra en el exterior.* [Tesis de licenciatura, Universidad Santo Tomás], Bogotá. Obtenido de https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/54705/IMPLEMENTACIOI%cc%80N%20DE%20COSTOS%20DE%20CALIDAD%20EN%20LA%20EMPRESA%20AGO7%20SAS%20PARA%20LA%20PREVENCIOI%cc%80_N%20EN%20PROCESOS%20DE%20COMPRA%20EN%20EL%20EXTERIOR%20-%20ALVAREZ%20MARIA.pdf?s

Ampuero, A. (2023). *Guía para la elaboración de textos académicos según la norma APA 7.a edición* (Segunda ed.). Lima, Perú: Esan Ediciones.

Andrade, A. (Marzo de 2012). Análisis de los Ratios de Rentabilidad. *Contadores y Empresas*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/609170/Art%c3%adculo%201%c2%b0%20Marzo%202012%20An%c3%a1lisis%20de%20los%20ratios%20de%20rentabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aparicio, D., Arias, E., Espinoza, M., Farfán, V., & Gutiérrez, J. (2023). Una nueva visión de la gestión de costos de calidad y su influencia en la rentabilidad de las bodegas del sector vitivinícola, año 2022. *Revista Científica de Administración Valor*

Agregado, 52-82. Obtenido de https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1972/2116

Arbaiza Fermini, L. (2023). *El desarrollo de la tesis* (Primera ed.). Lima, Perú: Esan Ediciones. doi:https://doi.org/10.46631/9786124437533

Arroyo, P., Vásquez, R., & Villanueva, A. (2020). *Finanzas Empresariales.* LIma: Universidad de Lima.

Berrnal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Bógota, Colombia: Pearson.

Bonmatí, J. (2012). El Ebitda. *Cont4bl3*, 15-17. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3859966

Branch, B., & Klaehn, J. (2003). *El logro del equilibrio en las microfinanzas.* Washington, DC: World Coundl of Credit Unions, Inc. Obtenido de https://www.woccu.org/documents/Tool6%28sp%29

Carús, D., & López, M. (2023). Los costos en la calidad en la UEF Empacadora La española 1. *EKOTEMAS*, *9*(2), 61-73. Obtenido de https://www.ekotemas.cu/index.php/ekotemas/article/view/265/231

Castillo, E. (2021). *Implementación de buenas prácticas, en base a una nueva metodología, para el proceso de gestión de costos de calidad en la empresa Solventes y Pinturas del Perú SAC.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal], Lima. Obtenido de https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5170/CASTILLO_GOMERO_ELIFIO_GUSTAVO_MAESTRIA_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Castro, J., & Cuya, E. (2023). *Impacto financiero de la Ausencia de Costos de Calidad en el Proyecto Bayovar, año 2022.* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas], Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/670202/Castro_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Congreso de la República del Perú. (2009). *Ley N° 29459 - Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.* Obtenido de Gobierno del Perú: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2906846/Ley%2029459.pdf?v=1647256236

Cruzalegui, J. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión de procesos a través de los costos de calidad en el restaurante Casita Verde.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4781/1/TL_CruzaleguiCruzaleguiJose.pdf

Cueva, C. (30 de Junio de 2001). Medición del desempeño: Retorno sobre investigación; Ingreso Residual, IR; Valor Económico Agregado, EVA; Análisis Comparado. *Estudios Gerenciales*, 13-22. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/53/51

Deulofeu, J. (11 de Noviembre de 2014). *Excelencia en la calidad: costes de la calidad y la no calidad.* Obtenido de https://accid.org/wp-content/uploads/2020/08/Excelencia_en_la_calidad-1.pdf

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. (2023). *Institución*. Obtenido de https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/institucion/

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. (s.f.). *Preguntas Frecuentes*. Obtenido de https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/preguntas-frecuentes/

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. (s.f.). *Registro Nacional de Es6tablecimiento Farmacéuticos*. Recuperado el 2024, de Ministerio de Salud: https://serviciosweb-digemid.minsa.gob.pe/Consultas/Establecimientos

Elías, P. (s.f.). *Estado de Resultados*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100808&view=article&catid=388&id=1729&lang=es-ES

Erreyes, G., Zumba, L., Romero, W., & Mora, N. (2020). La gestión de costos de la calidad en empresas bananeras de la Provincia El Oro: caso el Porvenir. *Digital Publisher, 5*(6), 254-269. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/398/581

ESAN. (03 de Octubre de 2016). *La evaluación del costo de la calidad en la empresa*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-evaluacion-del-costo-de-la-calidad-en-la-empresa

ESGinnova Group. (20 de Abril de 2021). *Costes de calidad y costes de no calidad*. Obtenido de Blog Especializado en Gestión de Calidad: https://nueva-iso-9001-2015.com/2021/04/costes-de-calidad-y-de-costes-de-no-calidad/#:~:text=Los%20costes%20de%20calidad%20son,de%20producci%C3%B3n%2C%20gesti%C3%B3n%20de%20la

Estacholi, D. (2020). *Adecuación de un procedimiento para el registro de los costos de calidad en la División Territorial de Comercialización de Combustibles de Matanzas.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Matanzas], Matanzas. Obtenido de https://rein.umcc.cu/bitstream/handle/123456789/1832/TD20%20Daymara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, C., & Martínez, A. (2022). *Gestión de costos de calidad y su impacto en la rentabilidad de las empresas de la industria del pisco de los distritos de Ica y los Aquijes, provincia de Ica, año 2020.* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas], Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/661399/Garc%c3%ada_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional.* Lima. Obtenido de https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf

Gutiérrez, Y., & López, M. (2022). Costo de calidad en la empresa de materiales de construcción asociado a la ciencia y tecnología. *Universidad y Sociedad. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 14*(6), 360-369. Obtenido de https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/3384/3335/6665

Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana S.A. Obtenido de https://www-ebooks7-24-com.upch.lookproxy.com/?il=31455

Horngren et al, C. (2010). *Contabilidad.* Mexico D.F.: Pearson. Obtenido de https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Contabilidad%20-%20Horngren%2C%20Harrison%20%26%20Oliver%20-%208ed.pdf

Indacochea, A. (2015). El EBITDA una ecografía financiera. *Strategia*, 4. Obtenido de https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/18168/18412

ISO. (Septiembre de 2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/20/62085.html

Márquez, Y., Alcívar, B., Saltos, J., & Vélez, Á. (2023). Costos de calidad en pequeños productores de queso. *ÑEQUE Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*, 23-41. Obtenido de https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/127/374

Martínez, Y., & Ortiz, Y. (2022). Consultoría para la determinación de los costos de calidad. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, 14*(2), 1-22.

Ministerio de Salud. (1997). *Gobierno del Perú.* Obtenido de Ley N.° 26842 - Ley General de Salud: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf?v=1572397294

Ministerio de Salud. (2011). *Decreto Supremo N° 016.* Obtenido de Gobierno del Perú: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272181/243290_16_-_DS_N_C2_B0_016-2011-SA.pdf20190110-18386-a4eggt.pdf?v=1656602611

Ministerio de Salud. (2020). *Norma Técnica de Salud N° 107.* Obtenido de Gobierno del Perú: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/894441/RM_435-2020-MINSA.pdf

Noriega, F. (2021). *Los Costos de calidad: Estrategia competitiva para las empresas hoteleras, en la región de Tumbes, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes], Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2417/TESIS%20-%20NORIEGA%20CERDAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OECD. (s.f.). *The OECD: Better policies for better lives*. Obtenido de Organisation for Economic Co-operation and Development: https://www.oecd.org/en/about.html

Rojas, Y. (2021). *El desafío de cuantificar los costos de calidad en empresas industriales.* [Tesis de bachillerato, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4411/1/TIB_RojasDavilaYasmin.pdf

Rojas, Y. (2022). *Diseño de un sistema de costos de calidad y su incidencia en la situación económica financiera de la empresa Procesadora & Comercializadora Delgado S.A.C. en los periodos 2019-2020.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5121/1/TL_RojasDavilaYasmin.pdf

Ruiz, M. (2002). Costos de Calidad. *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana*, 92-95. Obtenido de https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/costos2002-1.pdf

SUNAT. (26 de Enero de 2024). *EBITDA, un indicador utilizado en la legislación tributaria peruana*. Obtenido de https://webcampus.sunat.gob.pe/blog/index.php?entryid=4345

Tanaka, G. (2015). *Contabilidad y análisis financiero: un enfoque para el Perú* (Primera ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Véliz Capuñay, C. (2014). *Estadística para la administración y los negocios* (Segunda ed.). Lima: Pearson.

ANEXOS

ANEXO A: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><td colspan="8">Título: Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana</td></tr>
<tr><th>PROBLEMA GENERAL</th><th>OBJETIVO GENERAL</th><th>HIPOTESIS GENERAL</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INDICADORES</th><th>METODOLOGÍA</th><th>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</th></tr>
<tr><td>¿Cuál es la incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana?</td><td>Determinar la incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.</td><td>Los costos de calidad tienen incidencia en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana.</td><td rowspan="4">Variable Independiente: Costos de Calidad</td><td>X1: Costos de prevención</td><td>Costos asociados a actividades de prevención / Total de costos de calidad</td><td rowspan="5">Enfoque:
Cuantitativo

Diseño:
No experimental Transversal y Correlacional

Tipo:
Básica

Unidad de análisis:
140 droguerías en Lima Metropolitana.

Población:
140 trabajadores que laboran en las droguerías en Lima Metropolitana.

Muestra:
83 trabajadores que laboran en las droguerías en Lima Metropolitana.</td><td rowspan="5">Técnica:
Encuesta

Instrumento:
Cuestionario

Escala: Likert
5. Totalmente de acuerdo
4. De acuerdo
3. Neutro
2. En desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo</td></tr>
<tr><td>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</td><td>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</td><td>X2: Costos de evaluación</td><td>Costos asociados a actividades de evaluación / Total de costos de calidad</td></tr>
<tr><td>¿Cómo los costos de calidad inciden en el EBITDA de las droguerías en Lima Metropolitana?</td><td>Determinar la incidencia de los costos de calidad en el EBITDA de las droguerías en Lima Metropolitana.</td><td>Los costos de calidad inciden en el EBITDA de las droguerías en Lima Metropolitana.</td><td>X3: Costos de errores internos y externos</td><td>Costos asociados a actividades de errores internos y externos / Total de costos de calidad</td></tr>
<tr><td>¿Cómo los costos de calidad inciden en el margen neto de las</td><td>Establecer la incidencia de los costos de calidad en el margen neto de las droguerías</td><td>Los costos de calidad inciden en el margen neto de las droguerías en</td><td>Variable Dependiente: Resultado Económico</td><td>Y1: EBITDA</td><td>Utilidad Operativa Depreciación Amortización</td></tr>
</table>

droguerías de Lima Metropolitana?	en Lima Metropolitana.	Lima Metropolitana.		
¿Cómo los costos de calidad inciden en la rentabilidad de inversión de las droguerías en Lima Metropolitana?	Identificar la incidencia de los costos de calidad en el margen sobre la inversión de las droguerías en Lima Metropolitana.	Los costos de calidad inciden en el margen sobre la inversión de las droguerías en Lima Metropolitana.	**Y2:** Margen neto	Utilidad Neta / Ventas
			Y3: Rentabilidad sobre la inversión	Utilidad Neta / Capital Invertido

ANEXO B: Validación juicio de expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. **DATOS GENERALES:**
   - 1.1. Apellidos y nombres del informante: Garcia Peralta Jorge
   - 1.2. Grado académico del informante: Magister
   - 1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
   - 1.4. Título de la investigación: Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana
   - 1.5. Tipo de instrumento: Encuesta
   - 1.6. Autor del instrumento: Sosa Ulloque John Eduardo
   - 1.7. Variable a validar: Costos de Calidad
2. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Nº	PREGUNTAS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 1: Costos de prevención		
1	¿Considera que los costos de prevención están adecuados para reducir los costos de calidad asociados con defectos y retrabajos?	0.81	
2	¿Considera que las inversiones en actividades de prevención son efectivas en la reducción de los costos de calidad?	0.81	
	DIMENSIÓN 2: Costos de evaluación		
3	¿Considera que los costos de evaluación son efectivos para identificar y corregir problemas de calidad antes de que impacten al cliente?	0.81	
4	¿Considera que las inversiones en costos de evaluación contribuyen a la reducción de los costos de calidad a largo plazo?	0.81	
	DIMENSIÓN 3: Costos de errores internos y externos		
5	¿Considera que los costos internos asociados con la detección y corrección de problemas de calidad son adecuados para mantener altos estándares de calidad?	0.81	
6	¿Considera que las inversiones realizadas para minimizar los costos externos asociados con la calidad han reducido los costos de calidad?	0.81	
Promedio general		**0.81**	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.81	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.81	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.81	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.81	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.81	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.81	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.81	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.81	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.81	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.81	
Promedio general			**0.81**	

3. **PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA** **0.81**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (x)
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ( )

Lugar y fecha: Lima, 17/08/2024

Firma de experto informante
DNI Nº ...

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Garcia Peralta Jorge
1.2. Grado académico del informante: Magister
1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
1.4. Título de la investigación: Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana
1.5. Tipo de instrumento: Encuesta
1.6. Autor del instrumento: Sosa Ulloque John Eduardo
1.7. Variable a validar: Resultado Económico

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	PREGUNTAS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 1: EBITDA		
1	¿Considera que la utilidad operativa de la empresa tiene un impacto en el EBITDA?	0.81	
2	¿Considera que el deterioro de los activos afecta al crecimiento del EBITDA?	0.81	
	DIMENSIÓN 2: Margen neto		
3	¿Considera que el crecimiento de las ventas contribuye a mejorar el margen neto?	0.81	
4	¿Considera usted que la eficiencia en costos contribuye a mejorar el margen neto?	0.81	
	DIMENSIÓN 3: Rentabilidad sobre la inversión		
5	¿Considera que maximizar las ventas contribuye al crecimiento de la rentabilidad de la inversión?	0.81	
6	¿Considera que la rentabilidad de la empresa incrementa el costo de capital de los accionistas?	0.81	
Promedio general		**0.81**	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.81	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.81	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.81	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.81	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.81	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.81	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.81	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.81	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.81	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.81	
Promedio general			**0.81**	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA **0.81**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (x)
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ( )

Lugar y fecha: Lima, 17/08/2024

Firma de experto informante
DNI Nº ...

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. **DATOS GENERALES:**
   - 1.1. Apellidos y nombres del informante: Esquives Chunga Nancy Margot
   - 1.2. Grado académico del informante: Magister
   - 1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
   - 1.4. Título de la investigación: Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana
   - 1.5. Tipo de instrumento: Encuesta
   - 1.6. Autor del instrumento: Sosa Ulloque John Eduardo
   - 1.7. Variable a validar: Costos de Calidad
2. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Nº	PREGUNTAS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 1: Costos de prevención		
1	¿Considera que los costos de prevención están adecuados para reducir los costos de calidad asociados con defectos y retrabajos?	0.9	
2	¿Considera que las inversiones en actividades de prevención son efectivas en la reducción de los costos de calidad?	0.9	
	DIMENSIÓN 2: Costos de evaluación		
3	¿Considera que los costos de evaluación son efectivos para identificar y corregir problemas de calidad antes de que impacten al cliente?	0.9	
4	¿Considera que las inversiones en costos de evaluación contribuyen a la reducción de los costos de calidad a largo plazo?	0.9	
	DIMENSIÓN 3: Costos de errores internos y externos		
5	¿Considera que los costos internos asociados con la detección y corrección de problemas de calidad son adecuados para mantener altos estándares de calidad?	0.9	
6	¿Considera que las inversiones realizadas para minimizar los costos externos asociados con la calidad han reducido los costos de calidad?	0.9	
Promedio general		**0.9**	

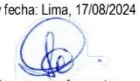
N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.9	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.9	
3	FINALIDAD	Los items se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.9	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.9	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.9	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.9	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.9	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.9	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.9	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.9	
Promedio general			**0.9**	

3. **PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA** **0.9**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (x)
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ( )

Lugar y fecha: Lima, 17/08/2024



Firma de experto informante
DNI Nº 08510968

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Esquives Chunga Nancy Margot
1.2. Grado académico del informante: Magister
1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
1.4. Título de la investigación: Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana
1.5. Tipo de instrumento: Encuesta
1.6. Autor del instrumento: Sosa Ulloque John Eduardo
1.7. Variable a validar: Resultado Económico

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	PREGUNTAS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 1: EBITDA		
1	¿Considera que la utilidad operativa de la empresa tiene un impacto en el EBITDA?	0.9	
2	¿Considera que el deterioro de los activos afecta al crecimiento del EBITDA?	0.9	
	DIMENSIÓN 2: Margen neto		
3	¿Considera que el crecimiento de las ventas contribuye a mejorar el margen neto?	0.9	
4	¿Considera usted que la eficiencia en costos contribuye a mejorar el margen neto?	0.9	
	DIMENSIÓN 3: Rentabilidad sobre la inversión		
5	¿Considera que maximizar las ventas contribuye al crecimiento de la rentabilidad de la inversión?	0.9	
6	¿Considera que la rentabilidad de la empresa incrementa el costo de capital de los accionistas?	0.9	
Promedio general		**0.9**	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.9	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.9	
3	FINALIDAD	Los items se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.9	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.9	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.9	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.9	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.9	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.9	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.9	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.9	
Promedio general			**0.9**	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA **0.9**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (x)
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ( )

Lugar y fecha: Lima, 17/08/2024



Firma de experto informante
DNI Nº ... 08510968

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Ayala Zavala Jesus Pascual
1.2. Grado académico del informante: Magister
1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
1.4. Título de la investigación: Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana
1.5. Tipo de instrumento: Encuesta
1.6. Autor del instrumento: Sosa Ulloque John Eduardo
1.7. Variable a validar: Costos de Calidad

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	PREGUNTAS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 1: Costos de prevención		
1	¿Considera que los costos de prevención están adecuados para reducir los costos de calidad asociados con defectos y retrabajos?	0.81	
2	¿Considera que las inversiones en actividades de prevención son efectivas en la reducción de los costos de calidad?	0.81	
	DIMENSIÓN 2: Costos de evaluación		
3	¿Considera que los costos de evaluación son efectivos para identificar y corregir problemas de calidad antes de que impacten al cliente?	0.81	
4	¿Considera que las inversiones en costos de evaluación contribuyen a la reducción de los costos de calidad a largo plazo?	0.81	
	DIMENSIÓN 3: Costos de errores internos y externos		
5	¿Considera que los costos internos asociados con la detección y corrección de problemas de calidad son adecuados para mantener altos estándares de calidad?	0.81	
6	¿Considera que las inversiones realizadas para minimizar los costos externos asociados con la calidad han reducido los costos de calidad?	0.81	
Promedio general		**0.81**	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.81	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.81	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.81	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.81	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.81	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.81	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.81	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.81	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.81	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.81	
Promedio general			**0.81**	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA **0.81**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (x)
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ( )

Lugar y fecha: Lima, 17/08/2024



Firma de experto informante
DNI Nº ... 09172852

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Ayala Zavala Jesus Pascual
1.2. Grado académico del informante: Magister
1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
1.4. Título de la investigación: Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana
1.5. Tipo de instrumento: Encuesta
1.6. Autor del instrumento: Sosa Ulloque John Eduardo
1.7. Variable a validar: Resultado Económico

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	PREGUNTAS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 1: EBITDA		
1	¿Considera que la utilidad operativa de la empresa tiene un impacto en el EBITDA?	0.81	
2	¿Considera que el deterioro de los activos afecta al crecimiento del EBITDA?	0.81	
	DIMENSIÓN 2: Margen neto		
3	¿Considera que el crecimiento de las ventas contribuye a mejorar el margen neto?	0.81	
4	¿Considera usted que la eficiencia en costos contribuye a mejorar el margen neto?	0.81	
	DIMENSIÓN 3: Rentabilidad sobre la inversión		
5	¿Considera que maximizar las ventas contribuye al crecimiento de la rentabilidad de la inversión?	0.81	
6	¿Considera que la rentabilidad de la empresa incrementa el costo de capital de los accionistas?	0.81	
Promedio general		**0.81**	

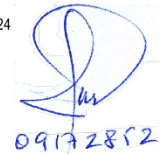
N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.81	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.81	
3	FINALIDAD	Los items se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.81	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.81	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.81	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.81	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.81	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.81	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.81	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.81	
Promedio general			**0.81**	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA **0.81**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (x)
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ( )

Lugar y fecha: Lima, 17/08/2024



Firma de experto informante
DNI Nº ...
09172852

ANEXO C: Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
Escuela Académico Profesional de Contabilidad

"Incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana"

Estimado encuestado, la presente investigación se realiza para recolectar información sobre el nivel de incidencia de los costos de calidad en los resultados económicos de las droguerías en Lima Metropolitana. El cuestionario se utiliza exclusivamente con fines académicos. Se agradece su gentil colaboración y predisposición para la realización de la presente encuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes preguntas y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo con la siguiente escala:

Ítem	Dimensión	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	EBITDA	¿Considera que la utilidad operativa de la empresa tiene un impacto en el EBITDA?					
2		¿Considera que el deterioro de los activos afecta al crecimiento del EBITDA?					
3	Margen neto	¿Considera que el crecimiento de las ventas contribuye a mejorar el margen neto?					
4		¿Considera usted que la eficiencia en costos contribuye a mejorar el margen neto?					
5	Rentabilidad sobre la inversión	¿Considera que maximizar las ventas contribuye al crecimiento de la rentabilidad de la inversión?					
6		¿Considera que la rentabilidad de la empresa incrementa el costo de capital de los accionistas?					
7	Costos de prevención	¿Considera que los costos de prevención están adecuados para reducir los costos de calidad asociados con defectos y retrabajos?					
8		¿Considera que las inversiones en actividades de prevención son efectivas en la reducción de los costos de calidad?					
9	Costos de evaluación	¿Considera que los costos de evaluación son efectivos para identificar y corregir problemas de calidad antes de que impacten al cliente?					
10		¿Considera que las inversiones en costos de evaluación contribuyen a la reducción de los costos de calidad a largo plazo?					
11	Costos de errores internos y externos	¿Considera que los costos internos asociados con la detección y corrección de problemas de calidad son adecuados para mantener altos estándares de calidad?					
12		¿Considera que las inversiones realizadas para minimizar los costos externos asociados con la calidad han reducido los costos de calidad?					

ANEXO D: Relación de droguerías - DIGEMID

PERÚ | Ministerio de Salud | Viceministerio de Salud Pública | Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 865 -2024-DIGEMID-DG-DICER-EAD/MINSA

Lima, 30 OCT. 2024

Señor
John Eduardo Sosa Ulloque

Lima.-

Asunto : Acceso a la Información Pública

Referencia : Expediente Nº 24-102597-1 del 05 de setiembre del 2024

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted, en atención al expediente de la referencia mediante el cual, solicita se brinde información respecto a la relación de droguerías autorizadas, que comercialicen reactivos in vitro en Lima Metropolitana.

Al respecto, se le comunica que acuerdo a la información que obra en la base de datos del Sistema Integrado de Información SI-DIGEMID – Módulo de Establecimientos Farmacéuticos, adjunto al presente, se remite el listado de droguerías autorizadas a nivel de Lima Metropolitana, las mismas que dentro de sus actividades comercializan Dispositivos Médicos de Diagnóstico *in vitro*: (Reactivos de Diagnóstico), el cual consta de cinco (05) folios. Cabe señalar, que para su comercialización, deberán contar con el Registro Sanitario respectivo.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
Q.F. MOISES ELISEO MENDOCILLA RISCO
Director General

MEMR/JLBM/EVRH/WAG/LAA/laa

CODIG	CLASIFIC	NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION	PROV	DISTRITO	RUC
0042750	DROGUERÍA	DISMED S.A.C.	CF DISMED S.A.C.	JR. UCHUPATA 5063 INT.101 PARQUE NARANJAL, 2DA ETAPA	LIMA	LOS OLIVOS	20603460554
0037162	DROGUERÍA	SIEMENS HEALTHCARE S.A.C	SIEMENS HEALTHCARE S.A.C	AV. DOMINGO ORUE 971 3° PISO, FACHADA PRINCIPAL	LIMA	SURQUILLO	20600756011
0041539	DROGUERÍA	MUNDO MEDICO DENTAL	MUNDO MEDICO LOGISTICO S.A.C.	AV. JUAN DE ARONA 151 INT.404 SANTA CRUZ	LIMA	SAN ISIDRO	20514950041
0003736	DROGUERÍA	LAB DEPOT S.A.	LAB DEPOT S.A.	AV.GREGORIO ESCOBEDO 788 INT.101	LIMA	JESUS MARIA	20473538408
0035326	DROGUERÍA	LIF MEDICA S.A.C.	LIF MEDICA S.A.C.	CALLE LAS ACUARINAS 444B PISO 4 MICAELA BASTIDAS	LIMA	LOS OLIVOS	20556071846
0033508	DROGUERÍA	IBERO MEDICA	IBERO MEDICA DEL PERU S.A.C.	AV. VICTOR ALZAMORA 480 2DO PISO BARRIO MEDICO	LIMA	SURQUILLO	20553462321
0037767	DROGUERÍA	WORLD DIAGNOSTIC	WORLD DIAGNOSTIC S.A.C.	JR. MARIANO ANGULO 2861 INT.402 P.J. MIRONES BAJO	LIMA	LIMA	20600396863
0004432	DROGUERÍA	LABOT S.A.	LABORATORIOS AMERICANOS S.A.	CALLE LOS EUCALIPTOS LT.1B-A,Z.I.A -SANTA GENOVEVA	LIMA	LURIN	20255361695
0036714	DROGUERÍA	INTSOL S.A.C.	INTSOL S.A.C.	AV. SANTA ANITA 684 2° PISO VILLA MARINA	LIMA	CHORRILLOS	20554921664
0027936	DROGUERÍA	J.C. MEDICAL SUPPLIES S.A.C.	J.C MEDICAL SUPPLIES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	JR. MOQUEGUA 626	LIMA	LIMA	20512900896
0045587	DROGUERÍA	CORIUM	CORIUM PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - CORIUM PERU S.A.C	CALLE. LAS GAVIOTAS 122 INT. 303C LIMATAMBO	LIMA	SURQUILLO	20604967946
0004309	DROGUERÍA	DIVCOM S.A.C.	DIVCOM S.A.C.	AV. ANTONIO MIRO QUESADA 455 INT.301 SAN FELIPE	LIMA	MAGDALENA D	20502130723
0037769	DROGUERÍA	DROGUERIA LOGIMEC E.I.R.L.	LOGISTICA MEDICA CENTRAL E.I.R.L. - LOGIMEC E.I.R.L.	AV. CHILLON 1339 3° PISO ALAMEDA DE EL PINAR	LIMA	COMAS	20601676495
0045173	DROGUERÍA	-	LIF MEDICAL S.A.C.	CALLE JOSE GABRIEL CHARIARSE 864 SAN ANTONIO	LIMA	MIRAFLORES	20604831165
0038398	DROGUERÍA	JKMED PERU	MIRANDA BARRON JUAN CARLOS	CALLE TAMBO GRANDE 191 MIGUEL GRAU	LIMA	ATE	10411870583
0005178	DROGUERÍA	DROPLAST	PLASTIMEDIC SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITAD	ASOC. VIVIENDA RESIDENCIAL VILLA LOS OLIVOS MZ.B, LT. 18, 2	LIMA	SAN MARTIN D	20507734775
0037181	DROGUERÍA	EQUICONSULT GROUP	EQUIPAMIENTO Y CONSULTORIAS S.A.C	JR. CESAR VALLEJO 762-3B 3°. PISO MERCURIO	LIMA	LOS OLIVOS	20546012124
0042809	DROGUERÍA	INPPARES	INSTITUTO PERUANO DE PATERNIDAD RESPONSABLE	AV. GIUSEPPE GARIBALDI 145 RESIDENCIAL SAN FELIPE	LIMA	JESUS MARIA	20154935267
0043095	DROGUERÍA	DROGUERIA SEJASAN	DROGUERIA SEJASAN S.A.C.	JR. MORONA 248 INT.A CHACRA COLORADA	LIMA	BREÑA	20539293037
0002777	DROGUERÍA	DROGUERIA INTEREMED S.A.C.	INTERNATIONAL EQUIPMENT MEDICAL SOCIEDAD ANONIMA CERRA	CALLE LARRABURE Y UNANUE 231 INT.406 SANTA BEATRIZ	LIMA	JESUS MARIA	20306168712
0036752	DROGUERÍA	EMERGO PERÚ	EMERGO PERU S.R.L.	CALLE LAS ORQUIDEAS 585 INT.1301	LIMA	SAN ISIDRO	20552756534
0031898	DROGUERÍA	DROGUERIA SULZER MEDICAL S.A.C	SULZER MEDICAL S.A.C	CALLE SIN NOMBRE MZ.B-1,LT.08, INT. P3 MIGUEL GRAU	LIMA	SAN MARTIN D	20549291377
0005980	DROGUERÍA	LABORATORIOS BIOPAS S.A.C.	LABORATORIOS BIOPAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CALLE EL BOULEVARD 182 INT.902 HOGARES DE MONTERRICO C	LIMA	SANTIAGO DE S	20511417253
0030418	DROGUERÍA	BIO V PHARMA	BIO V PHARMA S.A.C.	JR. CAJAMARQUILLA 613 ZARATE	LIMA	SAN JUAN DE L	20521698102
0030969	DROGUERÍA	AGFA HEALTHCARE SUCURSAL DEL PERU	AGFA HEALTHCARE SUCURSAL DEL PERU	AV. LA ENCALADA 1257 INT. 402	LIMA	SANTIAGO DE S	20516614197
0030789	DROGUERÍA	BIOMEDICAL CARE SYSTEMS S.A.C.	BIOMEDICAL CARE SYSTEMS S.A.C.	AV. ARENALES 1912 OF. 601	LIMA	LINCE	20505867077
0033513	DROGUERÍA	DROGUERIA BIOLOGICS PHARMA S.A.C.	BIOLOGICS PHARMA S.A.C.	AV. DE LA MARINA 229 INT.1-D RES OYAGUE	LIMA	PUEBLO LIBRE	20555098597
0031114	DROGUERÍA	DROGUERIA MEGADIF	VALER CHICMANA TONY JHON	JR. PARURO 926 INT. 359	LIMA	LIMA	10411593016
0002369	DROGUERÍA	ANDINA MEDICA FILIAL PERU	ANDINA MEDICA FILIAL PERU	CALLE COSTA RICA 283 2° PISO	LIMA	JESUS MARIA	20295006570
0045625	DROGUERÍA	I & E SUPPLIER	I & E SUPPLIER S.A.C.	AV. CHINCHAYSUYO MZ. Q1 LT. 20	LIMA	INDEPENDENCI	20563213737
0045630	DROGUERÍA	GOBA NATURA	DROGUERIA GOBA S.A.C.	. MZ.D, LOTE. 01 URB. SANTA PATRICIA ET. 2	LIMA	SAN MARTIN D	20605168206
0031164	DROGUERÍA	LABDEALERS MEDICA S.A.C.	LABDEALERS MEDICA S.A.C.	JR. CORONEL JOSE MIGUEL RIOS 1752 INT.C CHACRA RIOS NORT	LIMA	LIMA	20549590951

0030463	DROGUERÍA	PHARMARIS PERU S.A.C.	PHARMARIS PERU S.A.C.	AV. JAVIER PRADO ESTE 6210 INT. 505 LA RIVIERA DE MONTERR	LIMA	LA MOLINA	20522069877
0031255	DROGUERÍA	VIKMAR S.A.C.	VIKMAR S.A.C.	JR. ALEJANDRO VILLANUEVA 162-A APOLO	LIMA	LA VICTORIA	20549445439
0037360	DROGUERÍA	DROGUERIA CAMONES E.I.R.L.	CORPORACION E INVERSIONES CAMONES E.I.R.L.	JR. RUFINO TORRICO 624 INT. 208	LIMA	LIMA	20555651806
0041035	DROGUERÍA	HEALTEC S.A.C.	HEALTEC S.A.C.	CALLE FULGENCIO VALDEZ 327 2º PISO CHACRA COLORADA	LIMA	BREÑA	20543463362
0005680	DROGUERÍA	ENDO MEDICA INVERSIONES S.A.C.	ENDO MEDICA INVERSIONES S.A.C.	JR.CORONEL FELIX ZEGARRA 264 FUNDO OYAGUE	LIMA	JESUS MARIA	20508372206
0003373	DROGUERÍA	OMED	MANUFACTURA MEDICA Y ORTOPEDIA S.A.C.	AV. EMANCIPACION 600 - 604	LIMA	LIMA	20102032871
0003149	DROGUERÍA	BIOMEDICAL SYSTEMS S.A.C.	BIOMEDICAL SYSTEMS S.A.C.	AV. RAFAEL ESCARDO 823 MARANGA	LIMA	SAN MIGUEL	20429030782
0036829	DROGUERÍA	MARKEN SUCURSAL PERU	MARKEN (SOUTH AMERICA) LIMITED SUCURSAL PERU	AV. ENCALADA 1257 INT.902 LIMA POLO AND HUNT CLUB	LIMA	SANTIAGO DE S	20556200671
0000432	DROGUERÍA	QUIMICA SUIZA S.A.C.	QUIMICA SUIZA S.A.C.	AV.DEFENSORES DEL MORRO 1277 EDIFICIO B	LIMA	CHORRILLOS	20100085225
0006746	DROGUERÍA	LOGISTICS, BUSINESS & CONSULTING S.A	LOGISTICS, BUSINESS & CONSULTING S.A.C.	CALLE LOS TUCANES 198 CORPAC	LIMA	SAN ISIDRO	20506480443
0030948	DROGUERÍA	FARMACOMED	FARMACOMED S.A.C.	AV. SAN LUIS 2287 INT. 101 SAN BORJA SUR	LIMA	SAN BORJA	20538849970
0028522	DROGUERÍA	BMC FARMA	BRAND AND MARKETING CONSULTORES S.A.C.	CALLE LOS TULIPANES 147 INT.802 POLO HUNT CLUB	LIMA	SANTIAGO DE S	20512534857
0041066	DROGUERÍA	ALIUM COMERCIAL	ODONTOCLINICA E.I.R.L.	CALLE LLANO ZAPATA 316 INT. 505	LIMA	MIRAFLORES	20419854701
0003320	DROGUERÍA	BECTON DICKINSON PERU	BECTON DICKINSON DEL URUGUAY S.A. SUCURSAL PERU	AV. JAVIER PRADO 492 INT. 501	LIMA	SAN ISIDRO	20376181015
0036830	DROGUERÍA	BRAIN AND SPINE	BRAIN AND SPINE ESPECIALISTAS EN EL SISTEMA NERVIOSO E.I.R.L.	AV. EL POLO 544 EL DERBY	LIMA	SANTIAGO DE S	20503417635
0003662	DROGUERÍA	USD S.A.C.	UNIVERSAL SD S.A.C.	CALLE HARRINGTON 373 LA CALERA DE LA MERCED	LIMA	SURQUILLO	20472172701
0045691	DROGUERÍA	-	QG FARMA S.A.C.	AV. ANGAMOS ESTE 859 INT. 2	LIMA	SURQUILLO	20604045437
0036980	DROGUERÍA	HOSTING Y CONSULTORIA S.A.C.	HOSTING Y CONSULTORIA S.A.C.	AV. LAS BEGONIAS 475 INT.701-A	LIMA	SAN ISIDRO	20600152727
0004455	DROGUERÍA	PROMEDON S.A.	PROMEDON S.A.	JR. MANUEL VILDOSO 820 1°, 2° Y 3° PISO SANTA CATALINA	LIMA	LA VICTORIA	20504086390
0041332	DROGUERÍA	DROGUERÍA PROMED S.A.C.	CORPORACION PROMED S.A.C.	AV. ZORRITOS 1399 DPTO.301 URB. LIMA INDUSTRIAL	LIMA	LIMA	20603407980
0038880	DROGUERÍA	JRM SERVICIOS Y PRODUCTOS	JRM MEDICAL S.A.C.	CAL. HUAYNA CAPAC 565 COO. CHANCAS DE ANDAHUAYLAS ET	LIMA	SANTA ANITA	20562878689
0003768	DROGUERÍA	SAINPESAC	SALUD INTEGRAL PERUANA S.A.C.	AV. SANTA CATALINA 227	LIMA	LA VICTORIA	20181621649
0037786	DROGUERÍA	INVERMED DEL PERU	INVERSIONES MEDICAS DEL PERU S.A.C.	CALLE RODOLFO BELTRAN 104 INT. 5, 2° PISO SANTA CATALINA	LIMA	LA VICTORIA	20601833264
0001806	DROGUERÍA	ST LOUIS IMPORT S.A.	ST LOUIS IMPORT S.A.	AV. MAQUINARIAS 2172 2° PISO CONDE DE LAS TORRES	LIMA	LIMA	20304213966
0036805	DROGUERÍA	INVERSIONES GONZAMED S.A.C.	INVERSIONES GONZAMED S.A.C.	CALLE 3 MZ.B, LT.14, 2° PISO, INT. 201 RESIDENCIAL EL PINAR	LIMA	COMAS	20511399506
0041341	DROGUERÍA	MERCANTIL	MERCANTIL S A	JR. SANTORIN 243 EL VIVERO	LIMA	SANTIAGO DE S	20100312736
0029605	DROGUERÍA	DIAGNOSTICS TEST S.A.C.	DIAGNOSTICS TEST S.A.C.	JR. PALLCAMARCA 344 INT. 3ER. PISO TUPAC AMARU	LIMA	INDEPENDENCI	20491854058
0046031	DROGUERÍA	PHARMEDEN	PHARMEDEN E.I.R.L.	CARRETERA PANAMERICANA SUR KM.25.6 INT.204 AA.HH. SAN	LIMA	LURIN	20603836911
0000800	DROGUERÍA	MERCK SHARP & DOHME PERU S.R.L.	MERCK SHARP & DOHME PERU S.R.L.	CALLE ANDRES REYES 338 INT.W101,6° PISO	LIMA	SAN ISIDRO	20260344341
0006790	DROGUERÍA	ALL PHARM	ALL PHARMACEUTICAL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDA	AV.EMANCIPACION 184 INT.305	LIMA	LIMA	20514377481
0043867	DROGUERÍA	-	INVEST MEDICAL S.A.C.	AV. CAYETANO HEREDIA 482 INT.A	LIMA	JESUS MARIA	20602815294
0040475	DROGUERÍA	CH & S MEDILAB S.A.C.	CH & S MEDILAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - CH & S MEDILAB S	P.J. SARRATEA 121 1º PISO CHACRA COLORADA	LIMA	BREÑA	20601622549
0037948	DROGUERÍA	DROGUERIA VILLA GROUP	VILLA GROUP S.A.C.	AV. JOSE CARLOS MARIATEGUI 2568 INT. A	LIMA	EL AGUSTINO	20556354635

0003166	DROGUERÍA	MAVART S.R.L.	MAVART S.R.L.	CALLE JUAN BIELOVUCIC 1408	LIMA	LINCE	20166420378
0034400	DROGUERÍA	A & S PHARMACEUTICAL	A & S PHARMACEUTICAL S.A.C.	AV. LA MAR 556 SOTANO, 2,3 Y 4TO PISO IND. VULCANO 2DA ET	LIMA	ATE	20562739727
0041079	DROGUERÍA	MS-FARMA E.I.R.L.	MS-FARMA E.I.R.L.	JR. ICA 338 2º PISO, INT.202	LIMA	LIMA	20548580600
0044902	DROGUERÍA	-	INVERSIONES ECFARMA S.A.C.	JR. CUZCO 841 INT.300A BARRIOS ALTOS	LIMA	LIMA	20603154518
0044903	DROGUERÍA	-	MUNDO DE SALUD NATURAL S.A.C.	AV. ANTUNEZ DE MAYOLO 1098 PISO 2 COVIDA	LIMA	LOS OLIVOS	20550068657
0041922	DROGUERÍA	CORPORACIONES MAGAPHAR S.A.C.	CORPORACIONES MAGAPHAR S.A.C.	JR. AYAR MANCO 305 3ER PISO ZARATE	LIMA	SAN JUAN DE L	20603377266
0030004	DROGUERÍA	ABL ALPSTEIN S.A.C.	ABL ALPSTEIN S.A.C.	CALLE GENERAL RECAVARREN 131 INT. 501	LIMA	MIRAFLORES	20478069171
0030025	DROGUERÍA	CORPCAS	CORPORACION CASTILLO SOCIEDAD ANONIMA - CORPCAS	JR. LUIS CARRANZA 1985 EL CONDE	LIMA	LIMA	20453886892
0030500	DROGUERÍA	PACIFICO SALUD	PACIFICO SALUD SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - PACIFICO SALUD	COO. COOPIP MZ.N,LOTE.40	LIMA	SAN MARTIN D	20523097271
0002378	DROGUERÍA	DOCTOR ANDREU Q.F.S.A.	DOCTOR ANDREU Q.F.S.A.	AV. CIRCUNVALACION DEL CLUB GOLF LOS INCAS 134 INT. 708 C	LIMA	SANTIAGO DE S	20376816797
0005471	DROGUERÍA	GENIA TECH S.A.C.	GENIA TECH S.A.C.	AV. CASTILLA LA NUEVA MZ.F,LT.20 LOS GIRASOLES	LIMA	LA MOLINA	20505374470
0030909	DROGUERÍA	LABORATORIO HOFARM S.A.C.	LABORATORIO HOFARM S.A.C.	AV. LOS FRUTALES 245	LIMA	ATE	20340530064
0038670	DROGUERÍA	DACMAR	CORPORACION DACMAR S.A.C.	CAL. OPALO 1224 INT. 2,2° PISO ANGELICA GAMARRA DE LEON	LIMA	LOS OLIVOS	20529457554
0042898	DROGUERÍA	H REPS	H REPS S.A.C.	AV. LOS FRUTALES 220 INDUSTRIAL DEL ARTESANO	LIMA	ATE	20603728271
0005882	DROGUERÍA	LIDA MEDIC S.A.C.	LIDA MEDIC S.A.C.	AV. TACNA 482 INT. 302	LIMA	LIMA	20510820101
0046077	DROGUERÍA	BIOMED J PHARMA	BIOMED J PHARMA S.A.C	JR. CASTROVIRREYNA 325 INT.301H	LIMA	BREÑA	20604775397
0030024	DROGUERÍA	USD CORPORATION	USD CORPORATION S.A.C.	CALLE HARRINGTON MZ.P-1,LT.6, 3° PISO LA CALERA DE LA MEF	LIMA	SURQUILLO	20492721469
0040783	DROGUERÍA	CAMIMEDICAL E.I.R.L.	CAMIMEDICAL E.I.R.L.	. MZ.C, LT. 15 VILLA VERDE I ETAPA	LIMA	PACHACAMAC	20602149260
0001948	DROGUERÍA	TECNOLOGIA Y MATERIALES S.R.L.	TECNOLOGIA Y MATERIALES S.R.L.	JR. RAMON HERRERA 529 INT. 03, 3ER. PISO MARISCAL BENAVID	LIMA	LIMA	20330625679
0030757	DROGUERÍA	FOX VEND	DRONNVELS CENTRO SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD	. MZ.Q,LT.11, 1ER PISO, 2DA ETAP PACHACAMAC	LIMA	VILLA EL SALVA	20487111032
0002138	DROGUERÍA	AGNOVARTIS	NOVARTIS BIOSCIENCES PERU S.A.	AV. JUAN DE ARONA 151 OF. 601 RESIDENCIAL SAN ISIDRO	LIMA	SAN ISIDRO	20100129028
0046505	DROGUERÍA	DROGUERIA INFINITY	GROUP CORPORATION INFINITY S.A.C.	AV. BOULEVARD DE SURCO 722 DPTO. 301	LIMA	SAN BORJA	20603923180
0003896	DROGUERÍA	DIAGNOSTICO UAL S.A.C.	DIAGNOSTICO UAL S.A.C.	PARQUE FRANCISCO GRAÑA 200	LIMA	MAGDALENA D	20470358484
0031080	DROGUERÍA	DISTOLOZA S.A.	PHARMACEUTICAL DISTOLOZA S.A.	AVENIDA ALAMEDA SAN LORENZO 708 INT. A ,3ER.PISO CEDRO	LIMA	CHORRILLOS	20522333051
0040216	DROGUERÍA	LIMEND	LIMEND GROUP S.A.C.	. INT.101-B,MZ.D,LOTE.30 URB. HAYA DE LA TORRE VICTOR RAU	LIMA	INDEPENDENCI	20602988369
0040499	DROGUERÍA	FARMANET	FARMANET E.I.R.L.	JR. MONITOR HUASCAR SUR 501 1º PISO VENTURA ROSSI	LIMA	RIMAC	20603103841
0045416	DROGUERÍA	F & M 153 S.A.C.	F & M 153 S.A.C.	AV. CANTO BELLO 328A	LIMA	SAN JUAN DE L	20604865949
0035767	DROGUERÍA	ABASTECIMIENTO MEDICO TOTAL	ABASTECIMIENTO MEDICO TOTAL S.A.C.	APV LOS PINOS MZ..B, LOTE 21,INT.301	LIMA	SAN MARTIN D	20554146881
0000592	DROGUERÍA	EQUIMEDIC S.A.C.	EQUIPOS Y MEDICINAS S.A.C.	AV. SERGIO BERNALES 585 OF. 201 BARRIO MEDICO	LIMA	SURQUILLO	20101198805
0044716	DROGUERÍA	ORTHOMETRIC PERU	ORTHOMETRIC PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ORTHOMETR	JR. JUAN PABLO FERNANDINI 1025 INT 106	LIMA	BREÑA	20604674027
0044998	DROGUERÍA	-	MEDIKA EXPRESS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	AV. CIRCUNVALACION CLUB GOLF LOS INCAS 206-208 INT.302 B	LIMA	SANTIAGO DE S	20604752249
0002247	DROGUERÍA	MEDIFARMA S.A.	MEDIFARMA S.A.	JR. ECUADOR 787	LIMA	LIMA	20100018625
0030911	DROGUERÍA	DRAEGER PERU	DRAEGER PERU S.A.C.	AV. SAN BORJA SUR 573	LIMA	SAN BORJA	20538597121

0046123	DROGUERÍA	DISCOVERY LAB E.I.R.L.	DISCOVERY LAB E.I.R.L.	AV. TACNA 482 INT. 501D	LIMA	LIMA	20557925423
0026912	DROGUERÍA	IRIMED E.I.R.L.	IRIMED E.I.R.L.	AV. RAFAEL ESCARDO 1149 INT.101	LIMA	SAN MIGUEL	20155196069
0037878	DROGUERÍA	PHARMA SENSUM	PHARMA SENSUM S.A.C.	AV. CAMINO REAL 120 INT. 401	LIMA	SAN ISIDRO	20601692032
0032020	DROGUERÍA	PROFESSIONAL QUALITY S.R.L	PROFESSIONAL QUALITY SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILID	JR. CASTROVIRREYNA 875 1º Y 2º PISO PROVEEDORES UNIDOS	LIMA	BREÑA	20477767169
0045452	DROGUERÍA	SECOND MEDICAL S.A.C	SECOND MEDICAL S.A.C.	. MZ. B. LOTE. 2 IGUAIN	LIMA	LOS OLIVOS	20604925682
0038940	DROGUERÍA	ASONI LAB	ASONI LAB SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ASONI LAB S.A.C.	CALLE LOS ANTARES TORRE 320 OF.803, TORRE A LA ALBORADA	LIMA	SANTIAGO DE S	20601176956
0003354	DROGUERÍA	IMOP	OLTRA Y CIA LTDA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - OLTRA PE	AV. CAMINO REAL 390 INT B-28	LIMA	SAN ISIDRO	20462793449
0033617	DROGUERÍA	VIRALAB S.A.	VIRALAB SOCIEDAD ANONIMA	AV. UNIVERSITARIA NORTE 2713 2DO. PISO ASOC.VIV.SAN JUAN	LIMA	SAN MARTIN D	20505328281
0036696	DROGUERÍA	ASCMEDIC S.A.C.	ADVANCE SCIENTIF MEDIC S.A.C. - ASCMEDIC S.A.C.	R. PISAGUA 270 INT. 201 (2DO PISO) LOS NISPEROS	LIMA	SAN MARTIN D	20563641887
0038087	DROGUERÍA	VASDAM	VASDAM S.A.C.	AV. AVIACION 2954 INT. 1	LIMA	SAN BORJA	20565851927
0037515	DROGUERÍA	CHAMBERAS S.A.C.	IMPORTACIONES CHAMBERAS S.A.C.	AV. JOSE LEAL 751 2° PISO	LIMA	LINCE	20601222290
0037439	DROGUERÍA	ONCO PREV INTERNACIONAL	ONCO PREV INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ONC	JR. MONTE ROSA 240 INT.604 CHACARILLA DEL ESTANQUE	LIMA	SANTIAGO DE S	20549391088
0037149	DROGUERÍA	INVERSIONES MATELL S.A.C.	INVERSIONES MATELL S.A.C.	JR. MOQUEGUA 294 DPTO. 216	LIMA	LIMA	20557667971
0001668	DROGUERÍA	COMERCIAL IMPORTADORA SUDAMERIC	COMERCIAL IMPORTADORA SUDAMERICANA S.A.C.	JR.PALLASCA 1430 COVIDA	LIMA	LOS OLIVOS	20137015987
0043670	DROGUERÍA	IMP Y DIS FAVAL	IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA FAVAL E.I.R.L. - IMP Y DIS FAVAL E	CALLE LAS BEGONIAS 282	LIMA	VILLA MARIA D	20603460252
0037897	DROGUERÍA	MED FARMA SAC	MED FARMA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MED FARMA S.A.C.	CALLE MOLLOC MARCA 272 INT. 201-A, 2° PISO MARANGA	LIMA	SAN MIGUEL	20601719321
0045468	DROGUERÍA	ABITZA MED	ABITZA MED S.A.C.	- INT.402,MZ.A,LOTE.9 LOS VIÑEDOS	LIMA	SANTIAGO DE S	20603176368
0036917	DROGUERÍA	GMI IMPLANTOLOGY S.A.C.	GMI IMPLANTOLOGY S.A.C.	AV. JAVIER PRADO ESTE 560 INT.1902	LIMA	SAN ISIDRO	20600204557
0037525	DROGUERÍA	CYTBIO S.A.C.	CYTBIO S.A.C.	AV. DEL AIRE 1308 INT. 3-B JAVIER PRADO IV ETAPA	LIMA	SAN LUIS	20601389925
0037029	DROGUERÍA	GIOBOSS S.A.C.	GIOBOSS CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GIOCORP	AV. VENEZUELA 625 INT.514 A CHACRA COLORADA	LIMA	BREÑA	20600386191
0002540	DROGUERÍA	FARMINDUSTRIA S.A.	FARMINDUSTRIA S.A.	AV. CESAR VALLEJO 565	LIMA	LINCE	20262996329
0041754	DROGUERÍA	DROCONSERCOM E.I.R.L.	DROCONSERCOM E.I.R.L.	AV. ALIPIO PONCE MZ.Ñ,LT. 41 VIPOL DE NARANJAL	LIMA	SAN MARTIN D	20603564589
0005733	DROGUERÍA	CORPORACION ALESSANDRA S.A.C.	CORPORACION ALESSANDRA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CALLE MARIE CURIE 194 3° PISO INDUSTRIAL SANTA ROSA	LIMA	ATE	20509882101
0043304	DROGUERÍA	TEC MED EQUIPOS MEDICOS S.A.C.	TEC MED EQUIPOS MEDICOS S.A.C.	JR. LOMA UMBROSA 888 RESIDENCIAL MONTERRICO	LIMA	SANTIAGO DE S	20601890071
0004912	DROGUERÍA	PAK FARMA	PAK FARMA S.A.C.	CALLE FRAY MARTIN DE MURUA 150 INT. 308 MARANGA	LIMA	SAN MIGUEL	20506633614
0044792	DROGUERÍA	CIENCIA MEDICA PERU S.A.C. - CIENCIME	CIENCIA MEDICA PERU S.A.C. - CIENCIMED S.A.C.	CALLE TAMBO GRANDE MZ.J, LT.25 MIGUEL GRAU	LIMA	ATE	20604743380
0045499	DROGUERÍA	CL PHARMA	CL PHARMA E.I.R.L.	AV. LAS PALMERAS MZ. K LOTE. 21 PUERTA 2 ENSENADA CHILL	LIMA	PUENTE PIEDRA	20604767513
0001304	DROGUERÍA	NEGOCIAR S.A.C.	NEGOCIAR S.A.C.	CALLE LOS CANARIOS 130 INT.201 SAN CESAR II ETAPA	LIMA	LA MOLINA	20100810418
0037903	DROGUERÍA	DRIVALFAR	IVAL FARMA S.A.C.	JR. LUCANAS 148 INT. 2° PISO, OF. 207 P.J. POETA JOSE GALVEZ	LIMA	VILLA MARIA D	20601554799
0040590	DROGUERÍA	GRUPO LCON	GRUPO LCON S.A.C.	AV. JUAN DE ALIAGA 427 INT.401 SAN FELIPE	LIMA	MAGDALENA D	20600830199
0030680	DROGUERÍA	STENDHAL	STENDHAL PERU S.A.	CALLE RIO DE LA PLATA 315 2° PISO SANTA CRUZ	LIMA	SAN ISIDRO	20535696251
0028106	DROGUERÍA	IMPORTACIONES P.F.H. LAB MEDIC E.I.R	P.F.H. LAB MEDIC E.I.R.L.	JR. ICA 731	LIMA	LIMA	20512588868
0002776	DROGUERÍA	DROPESAC	DROGUERIA PERU S.A.C.	AV. PRODUCCION NACIONAL 100 INDUSTRIAL LA VILLA	LIMA	CHORRILLOS	20271470381

0029649	DROGUERÍA	SMART PHARMA S.A.C.	SMART PHARMA S.A.C.	AV. JAVIER PRADO OESTE 757 INT. 1103	LIMA	MAGDALENA D	20492653102
0032665	DROGUERÍA	SIMED	SIMED PERU S.A.C.	AV. JUAN DE ALIAGA 427 INT. 1801 SAN FELIPE	LIMA	MAGDALENA D	20553853355
0043386	DROGUERÍA	VILLA BIOCIENCIAS	DROGUERIA ROO E.I.R.L.	JR. HUANCABAMBA 125 A.H. VIRGEN DE LOURDES	LIMA	VILLA MARIA D	20604264911
0043716	DROGUERÍA	LABMEDICAL	LABMEDICAL PERU E.I.R.L.	CALLE Nº 2 MZ.J, LT.04 SANTA ELISA II ETAPA	LIMA	LOS OLIVOS	20552996764
0043718	DROGUERÍA	MAYAR MEDICA	MAYAR MEDICA S.A.C.	CALLE ALEJANDRO DEUSTUA 184 AURORA	LIMA	MIRAFLORES	20604187916
0027987	DROGUERÍA	GRUCONSA	K.C.T. KLIVER EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITAD	JR. ANTONIO MIROQUESADA 1200 2DO. PISO, INT.201	LIMA	LIMA	20514493040
0005645	DROGUERÍA	INTERNATIONAL TRADING COMPANY	INTERNATIONAL TRADING COMPANY S.R.L.	AV. JOSE SANTOS CHOCANO 1017 INT.101 PANAMERICANA NOR	LIMA	LOS OLIVOS	20519683521
0030000	DROGUERÍA	BIOMEDICAL CARE S.A.C.	BIOMEDICAL CARE REPRESENTACIONES S.A.C.	AV. TINGO MARIA 1262 CHACRA RIOS SUR	LIMA	LIMA	20508191597
0042721	DROGUERÍA	FAV NUTRITION S.A.C.	FAV NUTRITION & IMPLEMENTOS DEPORTIVOS IMPORTADOS S.A.C.	JR. REPUBLICA DOMINICANA 115 HUAQUILLAY	LIMA	COMAS	20603715501