



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
BENEFICIOS DE LAS MYPES, DEL SECTOR COMERCIO –
RUBRO ÓPTICAS, DE LA AVENIDA GRAN CHIMÚ, SAN
JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

RISCO DE LA CRUZ, YESSENIA ROSMERY

ASESOR:

MG. SIMÓN POMA ANCCASI

LIMA-PERÚ

2019

I. TITULO DE TESIS

La Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector comercio – Rubro ópticas de la Av. Gran Chimú, San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

1. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

DR. SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN

PRESIDENTE

DRA. ADM. ZENOZAIN CORDERO
CARMEN ROSA

MIEMBRO

LIC. ADM. VICTOR HUGO ESPINOZA OTOYA

MIEMBRO

LIC. ADM. MG SIMON POMA ANCCASI

ASESOR

2. AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por cuidarme, guiarme y darme las fuerzas necesarias en todo este proceso.

A mis padres y amigas:

Por darme la oportunidad de poder estudiar, sé que esta gran herramienta no solo me servirá en el presente sino también en el futuro, a su vez a mis amigas Marleni, Elena y Angela quienes a pesar de no tener un lazo sanguíneo los considero parte de mi familia, siempre guardaré los ánimos constantes y muestras de apoyo en todo este proceso.

3. DEDICATORIA

A mi madre:

Zenayda, por todo el esfuerzo que hace hasta el día de hoy, ella representa una madre coraje: quien a pesar de las dificultades que pudo tener, hizo lo imposible para verme crecer profesionalmente.

Toda mi vida estaré agradecida por ello. Sin el apoyo de mi madre y toda su dedicación, todo esto no sería posible.

A mis sobrinos y hermanos:

Jared, Piero, Marleny y Edison quienes me motivan a seguir mejorando profesionalmente, para ser de ejemplo para ellos.

4. RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector comercio rubro ópticas de Av. Gran Chimú, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018. El tipo de investigación fue, de nivel descriptivo correlacional, porque se buscó determinar el grado de relación entre las dos variables; para el recojo de la información se determinó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas, en donde se le aplicó un cuestionario de 28 preguntas cerradas, teniendo como resultado respecto a las características de los representantes: que el 50% tiene un rango 35 -45 años de edad, el 65% de las Mype está siendo representada por el sexo masculino, teniendo el 70% un grado de instrucción universitario superior. Respecto a las características de la gestión de calidad: el 60% frecuentemente establece adecuadamente estrategias para alcanzar los objetivos planteados, el 55% frecuentemente trabaja con un cronograma o programación, además solo un 30% realiza actividades de desarrollo personal. Esto no quiere decir que descuidan otros aspectos muy importantes de la organización, debido a que el 50% afirmó que frecuentemente evalúa y mide el desempeño de cada actividad. Respecto a los beneficios de las Mypes por la aplicación de la gestión de calidad el 60% frecuentemente mejoró la eficiencia de los trabajadores, el 40% acotó que lograron disminuir costos y un 55% frecuentemente logró disminuir las quejas y reclamos. Respecto a la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes podemos concluir: Las Mypes del Rubro ópticas de la Av. Gran Chimú no toma en cuantos algunos aspectos muy relevantes para la organización, pero la manera en como hasta ahora han estado laborando les ha permitido seguir permaneciendo en el mercado, logrando así que muchos de ellos logren expandirse.

Palabras claves: Gestión de calidad, influencia, beneficios. Mypes

5. ABSTRACT

The following research work had as a general objective to determine the influence of quality management on the benefits of Mypes from the optical goods trade sector of Av. Gran Chimú, district of San Juan de Lurigancho, Lima 2018. The type of research was , correlational descriptive level, because we sought to determine the degree of relationship between the variables; For the counting of the information, a sample of 20 micro and small companies was determined, where a questionnaire of 28 closed questions was applied, having as a result the characteristics of the representatives: that 50% have a range 35-45 years of age , 65% of the Mype is being represented by the male sex, having 70% of higher university degree. Respect for the characteristics of quality management: 60% refers to the objectives set, 55% is related to the schedule or programming, and 30% is carried out personal development activities. This does not mean that they neglect other very important aspects of the organization. Respect to the benefits of the Mypes by the application of the management of the quality 60% of frequency improved the efficiency of the workers, the 40% was managed to reduce the costs and 55% the one to diminish the complaints and reclamations. Regarding the influence of quality management on the benefits of the Mypes, we can conclude: The Mypes of the optical business of the Av. In this sense, there is nothing at present.

Keywords: Quality management, influence, benefits. Mypes

6. CONTENIDO

I.	TÍTULO DE TESIS	2
1.	HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	3
2.	AGRADECIMIENTO	4
3.	DEDICATORIA	5
4.	RESUMEN	6
5.	ABSTRACT	7
6.	CONTENIDO	8
7.	ÍNDICES DE TABLAS	9
8.	ÍNDICE DE FIGURAS	10
I.	INTRODUCCIÓN	11
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
2.1.	Antecedentes	17
2.2.	Bases teóricas de la investigación	23
2.3.	Marco conceptual	38
III.	HIPÓTESIS	41
IV.	METODOLOGÍA	41
4.1.	Diseño de investigación	41
4.2.	Universo/población y muestra	42
4.3.	Definición y operacionalización de las variables	43
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.5.	Plan de análisis	44
4.6.	Matriz de consistencia	45
4.7.	Principios Éticos	46
V.	RESULTADOS	47
5.1.	Resultados	47
5.2.	Análisis de Resultados	75
VI.	CONCLUSIONES	78
	REFERENCIAS	80
	ANEXOS	85
	Nª 1. Directorio de Mypes	85

7. ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1. Operación de las Variables	43
Tabla 2. Matriz de Consistencia	45
Tabla 3. Edad	47
Tabla 4. Sexo	48
Tabla 5. Grado de Instrucción	49
Tabla 6. Define las metas con pertinencia	50
Tabla 7. Establece estrategias para alcanzar los objetivos planteados	51
Tabla 8. Manual de las políticas de la empresa	52
Tabla 9. Trabaja con un cronograma programación	53
Tabla 10. Utiliza el benchmarking como una estrategia empresarial	54
Tabla 11. Cuenta con un manual de funciones y responsabilidades	55
Tabla 12. Actividades de desarrollo personal e interacción	56
Tabla 13. Diagrama de flujo como un instrumento de acción	57
Tabla 14. Seguimiento a cada uno de los procesos	58
Tabla 15. Evalúa y mide el desempeño de cada actividad	59
Tabla 16. Grafico de control como una herramientas	60
Tabla 17. Evalúa o analiza las causas de los problemas	61
Tabla 18. Analiza las desviaciones de los planes de acción	62
Tabla 19. Es habitual que se realice planes de acción	63
Tabla 20. Se establece un plan de mejora continua	64
Tabla 21. Mejoro la motivación de los trabajadores	65
Tabla 22. Se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad	66
Tabla 23. Mejoro la comunicación interna en la organización	67
Tabla 24. Logra optimizar recursos	68
Tabla 25. Disminuyó las quejas y reclamos	69
Tabla 26. Logro reducir costos	70
Tabla 27. Mejoró la eficiencia de los trabajadores	71
Tabla 28. Logró aperturarse a nuevos mercados	72
Tabla 29. Aumentó la fidelización de los clientes	73
Tabla 30. Mejoro la imagen corporativa de la empresa	74

8. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	47
Figura 2. Género	48
figura 3. Grado de Instrucción	49
Figura 4. Define las metas con pertinencia	50
Figura 5. Establece estrategias para alcanzar los objetivos planteados	51
Figura 6. Cuenta con un manual de las políticas de la empresa	52
Figura 7. Trabaja con un cronograma o Programacion	53
Figura 8. Utiliza el Benchmarking como una estrategia empresarial	54
Figura 9. Cuenta con un manual de funciones y responsabilidades	55
Figura 10. Actividades de desarrollo personal e interacción	56
figura 11. Diagrama de flujo como un instrumento de gestión	57
figura 12. Seguimiento a cada uno de los procesos	58
Figura 13. Evalúa y mide el desempeño de cada actividad	59
Figura 14. Grafico de control como una herramienta	60
Figura 15. Evalúa o analiza las causas de los problemas	61
figura 16. Analiza las desviaciones de los planes de acción	62
figura 17. Es habitual que se realice planes de acción	63
Figura 18. Se establece un plan de mejora continua	64
Figura 19. Mejoro la motivación de los trabajadores	65
Figura 20. Se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad	66
Figura 21. Mejoro la comunicación interna en la organización	67
Figura 22. Logra optimizar recursos	68
figura 23. Disminuyó las quejas y reclamos	69
Figura 24. Logro reducir costos	70
Figura 25. Mejoró la eficiencia de los trabajadores	71
Figura 26. Logró aperturarse a nuevos mercados	72
Figura 27. Aumento la fidelización de los clientes	73
Figura 28. Mejoro la imagen corporativa de la empresa	74

I. INTRODUCCIÓN

El Perú es considerado uno de los países con mayor biodiversidad en América Latina. Esto se debe a la gran variedad flora y fauna que poseemos, a lo largo del tiempo este patrimonio biológico ha contribuido de manera inigualable a la economía del país.

En su mayoría son las micro y pequeñas empresas las que aprovechan en mayor cantidad esta riqueza patrimonial, son muchos los que deciden emprender su negocio dentro del hogar, un claro ejemplo de ello tenemos a los agricultores, que son los encargados de proveer alimentos tanto dentro como fuera del país.

A su vez podemos decir que el avance de la tecnología está en constante crecimiento, las cosas que antes se nos hacía difícil tenerlas, ahora las podemos tener al alcance de nuestras manos. Niños, jóvenes, adultos hasta personas de edad tienen a la mano un aparato tecnológico, el uso de este ha traído consigo grandes beneficios, pero a su vez algunas consecuencias con el transcurso del tiempo.

La manera en como es usada y la cantidad de tiempo que le dedicamos a los móviles, ordenadores o Tablets ha generado consigo que se incremente el uso de anteojos en las personas.

Pérez, A., Acuña, A., & Rúa, R. (2008) en su investigación titulada; repercusión visual del uso de las computadoras sobre salud, afirman: Quienes comienzan a utilizar las computadoras desconocen o no toman en cuenta el daño que implica para la salud humana su uso en condiciones inadecuadas, pero aquellos que trabajan diariamente frente al monitor o se han convertido en adictos al medio, poco a poco comienzan a detectar síntomas preocupantes en su organismo. (...)

Según estudios realizados en Europa y Estados Unidos existe un estimado que entre 50 y 90% de los usuarios habituales de computadoras sufren fatiga ocular, ojos rojos, irritados y secos, tensión y pesadez de párpados, lagrimeo, sensación de quemazón, visión borrosa y dificultad para enfocar objetos lejanos.

A lo mencionado anteriormente podemos añadir que no solo los aparatos tecnológicos influyen a ello, sino también el ambiente al que nos encontramos, o algunos antecedentes familiares, son muchas las razones, lo cierto es que todo ello ha llevado consigo el incremento de nuevas micros y pequeñas empresas se dediquen a solucionar el inconveniente presentado. Son precisamente las Ópticas las encargadas de brindar la solución, por ello se puede ver el crecimiento de estas a lo largo de los últimos años.

El Instituto Peruano de Estadísticas e Informática (INEI, 2015) dio a conocer que, en el año, se crearon 77,628 (94.7%) micros empresas 2 791 (4.4%) pequeñas empresas en nuestro país, logrando generar 278 mil puestos de trabajo.

Conforme pasa el tiempo veremos la aparición de nuevas micros y pequeñas empresas en el mercado, muchas ellas no logran sobrevivir los primeros 3 años periodo, las que si superan este impase se convierten en una parte muy influyente en la economía del país, debido a que aportan el 40% al Producto Bruto Interno (PBI).

Sin embargo, a pesar de ser considerados como “el motor de la economía” la informalidad no es ajeno a este tema, alrededor del 74% de las MYPES son informales, esto se debe a muchos estereotipos que se han formado a lo largo de los años.

Las mypes informales no trabajan asociadamente, no utilizan las herramientas de gestión modernas, carecen de competitividad y mantienen un esquema laboral sin protección y con sueldos limitados

A esto le podemos sumar los ciertos temores que tienen acerca del impuesto y el desconocimiento de los beneficios de la formalización.

En la actualidad uno de factores primordiales para el crecimiento de una organización es la calidad de sus bienes o servicios, el consumidor de hoy ya no busca cantidad sino calidad en las actividades que realiza, es por ello que las empresas se ven obligadas a capacitarse y mejorar constantemente, esa manera les permitirá posicionarse dentro del mercado y permanecer en la mente de los consumidores.

Según Tantas (2010) el mundo avanza a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del que hacer de la humanidad, es por ello que, esta plantea grandes retos a los países y a las micros y pequeñas empresas en adelante MYPEs, en cuanto a diversos temas, tales como: la generación de empleo, mejora de la competitividad y sobre todo el crecimiento de un país.

Las MYPES son la base de la economía en Oriente, debido al alto número de empresas catalogadas en este rango y al número de personas económicamente activas que emplean, según la literatura, las MYPES basan su permanencia principalmente en la cultura gerencial, en la innovación tecnológica, en las estrategias agresivas de mercado y en la adopción de objetivos dominantes de mercadotécnica. (Vivanco, 2010, p. 38)

En América latina y el caribe existe alrededor de 59 millones de micros y pequeñas empresas, de las cuales solo el 1% cuenta con un sistema de calidad en sus actividades, el restante solo se centra en las ventas e ingresos por generar.

La base de permanencia de las MYPES latinoamericanas se apoya principal en la calidad de los productos, la adaptación al cambio, la cooperación y el fomento a la asociatividad competitiva (...) (Vivanco, 2010, p. 40)

La calidad es una exigencia creciente de los mercados y de los clientes, también es una necesidad de supervivencia para la empresa, pero por encima de todo, es lo que da sentido a la actividad económica o social de cualquier institución, empresa u órgano. La calidad, entendida es un sentido amplio como la capacidad de satisfacer necesidades, expectativas y valores de la gente; es lo que genera autentico bienestar en la sociedad y lo que permite que las empresas crezcan, se desarrollen y perduren en el tiempo. (Maseada, 1988, p. 18)

En consecuencia, si deseamos que las micros y pequeñas empresas, logren posicionarse y sobresalir, la gestión de calidad no puede ser opcional, ya que de eso dependerá sobresalir frente a sus competidores, sabemos que cuando se inicia un proyecto no siempre es fácil ganarse la preferencia del público, pero tampoco es imposible, solo es cuestión de poder crear e innovar constantemente.

Si una empresa no es capaz de transformar sus productos, su forma de producción manejar modelos de gestión y estructuras flexibles en un contexto de incertidumbre, no será capaz de sobrevivir.

Para garantizar el éxito en la implantación de un sistema de gestión de calidad, la dirección, como cabeza visible de la empresa, debe crear un clima organizacional adecuado para motivar a toda la organización hacia la calidad,

debe involucrarse totalmente e impulsar y apoyar la implantación del sistema.
(López, 2006, p. 13)

En la región Lima, específicamente en el distrito de san juan de Lurigancho, existe una gran variedad de micros y pequeñas empresas dedicadas al rubro de ópticas, sin embargo, se desconoce las características de su gestión de calidad, es por ello que se hace la siguiente investigación, lo cual os permite plantear el siguiente enunciado.

¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ópticas de la avenida Gran Chimú, distrito San juan de Lurigancho, Lima 2018?

Para dar respuesta a ello hemos planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio- rubro ópticas, de la avenida gran chimú, distrito San juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Para lograr conseguir el objetivo general. Se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro ópticas, de la avenida Gran Chimú, Distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018.
- Determinar los beneficios que se logran con la aplicación de la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro Ópticas, en la avenida Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

- Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro ópticas de la avenida Gran Chimú, Distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, lo cual permitirá conocer la característica de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro ópticas, permitiendo determinar si toman como prioridad la gestión de calidad en las actividades que realiza.

Desde el punto de vista práctico, porque generará reflexión y conciencia sobre el conocimiento existente, además permitirá conocer las características de la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas, sirviendo como referencia para futuras organizaciones, permitiéndoles así una guía para la toma de decisiones.

Desde el punto de vista metodológico, porque servirá de base para futuros estudios, generando así que las futuras empresas puedan enfrentar los cambios que se dan diariamente en el mercado.

Por último esta investigación se realiza con la finalidad de brindar información pertinente para la sociedad civil y estudiantes acerca de características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas de la Av. Gran Chimú – San Juan de Lurigancho.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se ha consultado en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica, sin embargo, en el caso de la ciudad de Lima no se logró encontrar mucha información acerca del rubro estudiado.

Locales

Apaza (2016) en su investigación titulada: Características de la calidad de servicios y competitividad en las MYPES comerciales – Rubro ópticas del centro de Piura, Año 2016, desarrollada para obtener el título profesional de licenciado en administración, el mismo que llevo a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de la investigación revelaron que la calidad de servicio que esperaban los clientes de las MYPE del rubro óptico es baja, eso se debe a que la actividad de servicio de los trabajadores, los elementos tangibles y la comunicación de las empresas como la publicidad son factores ausentes en las MYPE del rubro óptico, los factores antes mencionados determinan la percepción de la calidad del servicio esperada.
- El tiempo es un factor valorado tanto por las empresas como por los clientes por tal motivo resulta importante o consumir excesivamente dicho factor, las investigaciones revelaron que en las MYPE del rubro óptico es necesario del desechar practicas burocráticas que no aportan valor al cliente, y enfocarse en la tecnología que permite minimizar los tiempos de entrega del servicio cumpliendo e inclusive superando las

expectativas de los clientes, otorgándoles a la empresa una ventana competitiva.

- Los factores de competitividad varían de empresa en empresa según su sector y rubro, en las MYPE del rubro óptico los factores que influyeron en la competitividad de la misma son innovación, recursos tecnológicos, cultura de calidad, recursos financieros, a estos se les puede sumar otros factores que determinan la mejoría de la posición competitiva de la empresa en general como la internalización, la gestión de los recursos humanos y el desarrollo de prácticas de gestión.
- El nivel de competitividad de las MYPE rubro óptico es bajo esto se ve reflejado en sus diferentes actividades las cuales no logran satisfacer a sus clientes, es importante que las MYPE del rubro óptico elaboren estrategias que les permitan obtener ventajas competitivas aceptables, la calidad juega un rol importante en todos los procesos de la misma determinando así su grado de competencia.
- La calidad de servicio se caracteriza por ser intangible, heterogénea y valorada en su conjunto, en cuanto a la competitividad implica la eficiencia, calidad, la innovación y sustentabilidad. Tomando como base lo antes mencionado y los resultados de la presente investigación se puede afirmar que las MYPE del rubro óptico cuentan con un bajo nivel de competitividad e inadecuado servicio en el cual es notorio la falta de calidad, por lo que resulta importante que estas MYPE pongan atención a estas variables para su mejora.

Quispe (2016) en su investigación titulada caracterización de la formalización y competitividad de las MYPES del sector comercio, rubro artículos ópticos del Distrito,

Provincia y Región de Arequipa, Periodo 2014-2015, desarrollada para obtener el grado de licenciada en administración, el cual llevo a las siguientes conclusiones:

Respecto a los datos generales de las MYPES

- La mayor parte de las MYPES tienen más de 3 años en el rubro y, tienen un promedio 4 a 6 trabajadores
- Los empresarios son mayores de edad, con grado de instrucción superior y el cargo que desempeñan como dueños y administración.

Respecto a las características de la formalización y competitividad

- El total de MYPES son de condición formal, lograron como ventaja un incremento de ventas, crecimiento en el mercado y acceso a créditos financieros debido a su condición de formal.
- El total de MYPES se consideran competitivas, un 87% mejoraron su competitividad y calidad debido a su formalización, así como también en su mayoría capacitan a su personal debido a que lo consideran una inversión.

Limpie (2013) en su investigación titulada caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro centro ópticos de lentes de montura del Distrito de Tacna periodo 2011-2012 desarrollada para obtener el grado de contador público, el cual llevo a las siguientes conclusiones:

Respecto a los empresarios:

Del 100%(15) de los representantes legales de las MYPES encuestados: el 86,7%(13) son jóvenes, el 60%(9) es de sexo masculino y el 53,3%(8) tienen grado de instrucción superior universitaria completa y el 33,3% (5) tienen secundaria completa.

Respecto a las características de las MYPES

Las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: el 93.3%(14) se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 46,7%(7) tiene 02 trabajadores permanentes, el 60%(9) no tienen trabajadores eventuales, pero el 30%(3) si tienen 2 trabajadores eventuales y el 100%(15) se formaron por obtener ganancias.

Respecto al financiamiento

Los empresarios encuestados manifestados que, respecto al financiamiento, sus MYPES tienen las siguientes características: el 66,7%(10) financian su actividad con fondos propios y el 33,3%(5) lo hacen con prestamistas usureros, es decir, obtuvo su crédito de las entidades no bancarias. En el año 2012 el 40%(6) manifiesta que su crédito fue a largo plazo; en el año 2011 el 33,3%(5) fue de corto plazo y el 86,7%(13) invirtió en capital de trabajo.

Respecto a la capacitación

Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPES son: el 86.7%(13) no ha recibido capacitación para el otorgamiento del préstamo; el 86.7% (13) refieren que no han tenido ningún curso de capacitación. Con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el 66,7%(10) indican que su personal no ha recibido alguna capacitación. El 100% (15)

considera que la capacitación como empresario es una inversión y, también, considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa.

Respecto a la Rentabilidad

El 100%(15) cree que el financiamiento otorgado mejoró la rentabilidad de su empresa, el 100%(15) cree que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa y el 66,7% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoró en los 02 últimos años.

Nacionales

Vargas (2014) en su investigación titulada influencia de un plan estratégico para mejorar la gestión de la óptica's Twin Eyes, desarrollada para obtener el grado de licenciada en administración, la cual llevo a las siguientes conclusiones:

- La microempresa estudiada no había definido su misión, visión, valores objetivos y sus estrategias como resultado de esto la gestión administrativa es muy deficiente.
- Una herramienta de análisis e importante y muy utilizada es el análisis FODA, mediante la cual determinamos que la óptica cuenta con deficiencias muy serias que ni solo son procesos internos sino también son problemas que tienen que ver con el servicio al cliente.
- Se encontró que la microempresa no realiza reunión periódica para tomar decisiones importantes como la gestión adecuada, desarrollo de estrategias. Siendo esto importante porque permite el desarrollo del pensamiento estratégico antes de planificar (...). (p. 45)

Ruiz (2018) en su investigación titulada gestión de calidad en la atención al cliente en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de productos

oftalmológicos, casco Urbano del distrito de Chimbote 2016, desarrollada para obtener el título de licenciado en administración, el cual llevo a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de una edad aproximada de 31 a 50 años, son del género masculino, con grado instrucción superior universitaria. Son administradores y tiene un tiempo de desempeño en el cargo de 7 años a más
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanecía en el mercado de 7 años a mas, con un número de trabajadores de 1 a 5 que no son familiares y tienen como objetivo de creación generar ganancias para su empresa.
- Las micro y pequeñas empresas conocen el término de gestión de calidad, sin embargo, no lo aplican en sus establecimientos. Cuentan con dificultades para implementar la gestión de calidad a profundidad, miden el rendimiento de su personal a través de la evaluación y creen que la gestión de calidad contribuye al mejoramiento de su negocio y alcanzar sus objetivos y metas, admiten conocer el término de atención al cliente, aplican un servicio de gestión de calidad, creen que un buen servicio de atención al cliente es fundamental para que el cliente regrese, brinde una buena atención y consideran que no están dando una mala atención, porque son eficientes al atender y en dar soluciones y que aplicando una buena atención al cliente su empresa tomará un buen posicionamiento en el mercado. (p. 42)

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad:

Cuando se habla de gestión de calidad hace referencia a las distintas actividades a desarrollar para obtener un bien o servicio que cubra con las expectativas del cliente, aún en la actualidad muchos de nosotros mantenemos la idea de que la calidad solo se enfoca en la atención recibida, esto no sale del contexto, debido a que forma parte de ello, pero tenemos que tener presente; cuando se habla de gestión de calidad hace referencia a la manera en como gestionamos cada uno de nuestros recursos y procesos.

Un sistema de gestión de la calidad correctamente implantado asegura que todas las actividades empresariales vayan dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo

Por ello para realizar un buen control de gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos
- Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente
- Identificar – mejorar o corrigiendo - los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización. (Rubio, 2006, P. 14-15)

2.2.1.1.Herramientas de gestión

Las herramientas forman un conjunto de ellas enfocadas a la gestión y constituye en la base de técnicas más potentes de la gestión de calidad (...) Están orientadas a niveles de

medios – altos de la escala organizativa y permiten una aplicación, adaptación y, modificación bastante flexible.

- **Diagrama de afinidades**

Consiste en la recogida de datos, ideas y opiniones sobre un problema, organizándolas en forma de grupos según criterios afines. El proceso de creación del diagrama comprende; definir los objetivos del estudio, generar y recopilar los datos correspondientes y organizarlos en grupos afines por desdoblamiento; así, por ejemplo, un grupo puede ser “Aspectos económicos” y desdoblarse en “costes”, “financiamientos”, etc., y por ejemplo, los costes de desdoblarse en “fabricación”, “Calidad”

- **Diagrama de relaciones**

Este diagrama determina la forma gráfica las relaciones lógicas existentes entre los diferentes datos e ideas recopilados en el diagrama anterior, de forma que establezcan diversos niveles causales entre ellos.

- **Diagrama de Árbol**

Se emplea para ordenar de forma gráfica las distintas acciones o gestiones que se deben llevar a cabo para solventar la situación o problema sometido a estudio. Establece el flujo de acciones y, métodos para la adecuada resolución del problema, las cuales de acuerdo con este, deberán seguir una(s) “rutas(s)” dada(s) por las “ramas” del árbol

- **Diagrama de Matriz**

Mediante el uso de matrices, se definen las causas, efectos y soluciones de una situación o problema y se relacionan gráficamente entre sí. Este diagrama permite relacionar las causas de cada efecto y las soluciones que se pondrán en práctica.

- **Diagrama de Análisis matriz – datos**

Este diagrama analiza la información generada en el diagrama de matriz anterior. Estudia la forma individual cada dato, su importancia, así como las relaciones para dilucidar el grado de intensidad real que poseen. Tiene un carácter eminentemente numérico, utilizando técnicas estadísticas de “análisis multivariable”

- **Diagrama de flujo**

Con una serie de símbolos predefinidos, trata de representar el flujo de actividades de los procesos, sus relaciones y dependencias. Se utiliza principalmente en tareas de Benchmarking, a fin de visualizar gráficamente como se llevan a cabo muy diferentes procesos y actividades de gestión y decidir cuáles son más eficientes. (Cuatrecasasa, 2000, p. 578 - 598)

Herramientas de calidad

Estas herramientas se caracterizan por su fácil comprensión y sencilla aplicación. Otra característica importante de estas herramientas es la capacidad de la integración entre sí, facilitada por su compatibilidad, lo que nos lleva a multiplicar los resultados.

- **Diagrama Causa-efecto**

También conocido como diagrama de Ishikawa o diagrama de pez, analiza de forma organizada y sistemática los factores, y las causas de las causas que inciden en la generación de un problema detectado a partir de sus defectos.

Por tanto, el diagrama de Ishikawa ayuda a la identificación de las causas de un problema, lo que permite determinar su origen y llevar a cabo las acciones adecuadas para resolverlo de raíz. El hecho de ser una herramienta normalmente realizada por un grupo de trabajo fomenta el pensamiento creativo, prolífico y divergente, con un nivel común de comprensión del problema y una visión más contrastada de las causas.

- **Diagrama de Pareto**

Esta herramienta ayuda en la toma de decisiones sobre que causas hay que resolver prioritariamente para lograr una mayor efectividad en la resolución de problemas. Con el objetivo de seleccionar las causas más relevantes, se ordenan las mismas situándoles de mayor a menor incidencia (...) También se representa una curva que establece, para cada causa, el porcentaje acumulado de fallos sobre el total, donde se aprecia en mayor o menor medida la regla anterior de Pareto.

- **Histograma**

Los histogramas son muy útiles para controlar la afectividad de los cambios introducidos, comparando la evolución temporal y comprobando que se verifiquen las especificaciones de los límites establecidos.

- **Diagrama de dispersión**

La idea principal que persiguen los diagramas de dispersión, también conocidos como diagramas de correlación o bivariantes, es poner de manifiesto la relación que pueda existir entre dos características de calidad (variables por medición de las cuales se determina la calidad), en función de los valores medidos, al variar ambas partes en una determinada situación.

Para realizar este diagrama se utiliza un gráfico de ejes cartesianos, En cada uno de los ejes se representa una de las variables. Si la nube de puntos se ajusta a una recta con pendiente positiva, es decir, si aumenta una variable aumenta la otra, se dice que existe correlación positiva, si en cambio, al aumentar una variable la otra disminuye (recta de pendiente negativa), se tiene una correlación negativa. Cuando en la nube de puntos no se observa ninguna relación, es decir, dicha nube está integrada por puntos que se hallan muy dispersos y no pueden ajustarse a una recta, no hay correlación.

- **Hoja recogida de datos**

También conocido como *hoja de registro o verificación*. Como indica su nombre, su función consiste en la recopilación ordenada y estructurada de toda la información importante y útil que se genera en las actividades y procesos.

En su elaboración hay que tener en cuenta que se debe de recoger solo aquello que realmente interese y no recoger datos de forma indiscriminada que dificulten el proceso, provoquen pérdidas de tiempo y compliquen la visualización de la información útil.

- **Gráficos de control**

Los gráficos de control se utilizan para analizar, supervisar y controlar la estabilidad de los procesos, mediante el seguimiento de las variables que participan. Los gráficos de

control se emplean en el control estadístico de procesos como herramientas para analizar la variabilidad de los procesos. Posteriormente se aplicarán las medidas correctivas y ajustes necesarios para mantener el proceso centrado y dentro de los límites de control

- **Estratificación de datos**

La estratificación de datos consiste básicamente en la clasificación y separación de los datos en grupos o categorías con el objetivo de realizar un análisis más profundo de exacto de las causas, indagar sobre problemas o comprobar que las acciones correctivas de mejora son eficientes.

Por si sola no es una herramienta de mejora, pero es de inestimable ayuda en la elaboración de otras herramientas como el diagrama de Pareto o el diagrama de dispersión.

- **Brainstroming**

El concepto brainstorming o “tormenta de ideas” es una técnica general que puede utilizarse como soporte de muchas herramientas de gestión, que persigue la generación de ideas por parte de un grupo de personas reunidas a tal efecto.

Su operatividad consiste en reunir un grupo no excesivamente numeroso, de 6 a 8 personas, para que de una forma ordenada y sencilla, sin entrar en explicaciones, aporten ideas originales para la resolución de un problema. No existe rechazo de ninguna clase de las ideas, ni un debate crítico, simplemente se aportan ideas. Una vez superada esta fase, se analizaran las ideas originadas y se seleccionarán mediante un proceso depuración aquellas más efectivas y viables para resolver la situación sometida a estudio. (Cuatrecasas, 2000, p. 597)

ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe de contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de calidad. (Yañez, 2008, p. 3).

- Principios

Se han identificados ocho principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia mejora en el desempeño.

- **Enfocados al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en excederse las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** identifica, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, constituye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser objetivo permanente de esta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relacionan mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Yañez, 2008, p. 3-4).

- **Beneficios**

Dearing, (2007). En su artículo cuales son los beneficios del ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

Proporciona disciplina la anterior del sistema en donde se esté implementando

Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permiten identificar problemas para corregirlos y prevenirlos. (Fontalvo, 2008, p. 77)

Modelos de calidad

a) Deming

Deming considera que la calidad se consigue mediante control estadístico de todos los procesos, no solamente los relacionados con el producto. Para lograrlo es necesaria la participación del personal para que pueda aportar mejoras

Deming resume en 14 puntos la filosofía que ha seguir la dirección de una empresa para lograr la calidad:

- Crear constancia en el propósito de mejora permanente de los productos y servicios. Esto conlleva la planificación de las actividades con el objetivo de aumentar la competitividad, posicionarse en el sector y proporcionar puestos de trabajo, con una misión a lo largo plazo con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes actuales y potenciales en lugar de buscar el beneficio a corto plazo.

Para lograrlo es necesario asignar recursos a innovar, a investigar nuevos productos y nuevos materiales, a formar al personal, a mejorar constantemente el diseño de productos y servicios, al mantenimiento preventivo y a la mejora de los procesos existentes.

- Adoptar la nueva filosofía. No se pueden seguir aceptando los defectos retrasos en plazos de entrega, mano de obra con poca formación, maquinaria y métodos de control inadecuados.
- No depender de la inspección para la mejora de la calidad. Con la inspección no se logra la calidad, sino con la mejora del proceso de forma que el producto obtenido no sea defectuoso.

- No comprar al proveedor más económico. Para evitar la variabilidad en los suministros se debe tender a comprar a un proveedor por elementos, con el que se establece una relación de cooperación. El precio debe estar acompañado de un buen nivel de calidad de servicios.
- Mejorar de forma continua el sistema de producción y de prestación del servicio. Con ello se persigue mejorar la calidad y la proclividad y reducir los costos, así como estimular la estrategia de proyectos de mejora.
- Formar al personal en su trabajo
- Implantar nuevos métodos de supervisión entre los trabajadores. Los supervisores deben disponer de conocimientos para declarar los problemas
- Eliminar los miedos. Con esto se persigue que todo el personal realice sugerencias para mejorar su propio trabajo.
- Romper las barreras interdepartamentales, para propiciar el trabajo en equipo, prevenir y resolver problemas.
- Eliminar eslóganes, tópicos y objetivos quiméricos. No se puede exigir cero defectos sin un sistema de gestión adecuado.
- Eliminar las cuotas numéricas para la mano de obra. Es preciso incentivar una forma de trabajar inteligente, en oposición al trabajo a destajo.
- Aplicar planes de formación y reciclaje del personal. La formación debe ser constante ante la aparición de nuevos materiales, productos, procesos y tecnologías. Es necesario que los mandos superiores pierdan el miedo a que sus subordinados posean más conocimientos que ellos.

- Actuar para que cada miembro de la empresa participe, con su forma de hacer el trabajo, en los cambios necesarios. (Gonzales, 2013, p. 17-18).

b) Juran

Sus ideas se centran en la planificación de la calidad como punto fundamental y en la educación del producto a las exigencias del cliente. Para ello, observa que las actividades que llevan a una gestión total de la calidad necesitan además del control estadístico, un método de análisis de problemas y otro de gestión.

Juran dispone que para planificar la calidad son necesarios un conjunto de requisitos que denomina “Mapa de carreteras para la planificación de la calidad”, que comprende los siguientes puntos:

- Identificar a nuestros clientes, tanto internos como externos
- Conocer las necesidades de los clientes
- Traducir las necesidades del cliente al lenguaje técnico de la empresa
- Desarrollar un producto que responda a esas necesidades
- Optimizar las características del producto
- Determinar el procesos que pueda desarrollar dicho producto
- Optimizar el proceso
- Probar que el proceso es capaz de desarrollar el producto bajo las condiciones operativas fijadas.
- Implantarlo en el proceso operativo. (Gonzales, 2013, p. 19-20)

c) Benchmarking

Para **Duran, (1999)**. El benchmarking consiste en aprender de los otros. Identificarlos, estudiarlos y mejorar basándose en lo que se ha aprendido. Su objetivo es buscar en un

enorme fondo de conocimientos de forma que el conocimiento – La formación colectiva y la experiencia de otros pueda utilizarlos por aquellos que desean mejorar sus propias organizaciones.

Clasificación de Benchmarking

Para Cuatrecasas (2000) el benchmarking se puede clasificar en distintas clases dependiendo del cual es el objetivo a analizar. Así tendremos:

- **Benchmarking interno:** Representa la idea de conocerse a si mismo. Tiene como objetivo principal conocer los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.
 - **Benchmarking competitivo:** corresponde al aspecto de conocer a la competencia. Analiza a la misma, la compara con nuestra empresa y trata de averiguar cómo se pueden subsanar los puntos débiles mediante la observación de la forma en que lo consiguen los líderes del mercado.
 - **Benchmarking funcional:** la comparación se realiza entre funciones y no entre empresas. Muestra empresa tratara de analizar y solucionar las deficiencias de una función específica basándose en las compañías que destaquen en ese aspecto particular.
 - **Benchmarking genérico:** se centrará más en los procesos de forma global, tratando de investigar todo tipo de prácticas, incluso aquellas que no son utilizadas por nuestra compañía y que podría interesar incorporar.
- (p. 600)

Liderazgo

López (2005); Señalo que: todo cambio dentro de la empresa, tiene una relación directa con la calidad de liderazgo ejercido. Aunque se piensa que el líder tiene que ser una

persona emocionalmente expresiva, es más efectivo cuando estructura una organización inteligente.

El principal reto de un líder, es lograr que a todos los individuos que integran la organización participen activamente en el logro de los objetivos institucionales, integrándose en un equipo compacto de trabajo, con miras a lograr la misión institucional. Por lo tanto, la principal responsabilidad del líder es, antes que nada, definir una misión y visión, haciendo que estas se interioricen en toda la organización. A partir de estos aspectos se define una política y objetivos de calidad a alcanzar.

Muchas empresas en la actualidad siguen llevando adelante un estilo de liderazgo tradicional, donde el jefe es el que se encarga de pensar y planificar, dar órdenes, tomar decisiones y asumir toda la autoridad y responsabilidad, es decir piensa que es el quien posee “poder”: sin embargo, este es un peligro en el corto plazo para alcanzar los resultados propuestos en la empresa. Los empleados se preocupan de cuidar su cargo, obedecen las órdenes, cumplen un horario de trabajo solamente y no se preocupan por la calidad.

El liderazgo para la calidad total, el responsable de la empresa se preocupa por estar al día con las metodologías y técnicas de la calidad, practica y difunde los principios y valores de la calidad total, desarrolla y eleva el nivel de autoestima de sus empleados, fomenta el trabajo en equipo y logrando su confianza y promoviendo su creatividad en la resolución de problemas, así como reconociendo sus logros. (pp. 10-11)

Las nuevas tecnologías en el control de calidad

La empresa actual es mucha más que una unidad de producción, es un centro de información. Cualquier toma de decisiones, en cualquier área, requiere sistemas racionales y avanzados de tratamiento, análisis y transmisión de información.

Este particularmente evidente en la gestión de la calidad. La mayor parte de tareas relacionadas con el control de calidad implican el manejo de un volumen creciente de datos. Las nuevas tecnologías están ahí para evitar problemas de saturación, papeleo y burocracia; además nos permiten reducir costes, incrementar la rapidez en las operaciones e incluso abordar temas fundamentales, como la formación del personal en el manejo de técnicas estadísticas y su motivación hacia la mejoras continua de calidad. (Pola, 1988, p. 99-100)

Implantación de un sistema de gestión de la calidad

En la actualidad, el nivel de exigencia de los clientes respecto a la calidad de los productos o servicios que comercializan las empresas, obliga a estas a tener una estructuración del trabajo que permita que todas las variables que intervienen en los distintos procesos (de diseño, de producción o de comercialización, etc) estén controladas de forma que el resultado que se obtenga sea, no solo predecible, sino también siempre el mismo.

Por tanto un sistema de calidad tiene como objetivo principal que la empresa funcione en total sincronía, de forma que esta pueda asegurar que sus productos y/o servicios estén sujetos a unas especificaciones y cumplan unos estándares de calidad fijados previamente.

Para implantar un sistema de calidad es necesario planificar las etapas y acciones necesarias. Se debe realizar una programación temporal y fijar claramente las responsabilidades tanto de la empresa como del equipo consultor que asesorara el proceso.

Para que el proceso de implantación del sistema de gestión de la calidad tenga éxito, es necesario cumplir una serie de condiciones:

- Compromiso de la dirección
- Motivación del personal
- Disposición de recursos
- Formación y entrenamiento
- Información sobre el progreso conseguido
- Reconocimiento de los éxitos

La documentación de un sistema de calidad debe incluir:

- Declaraciones documentarias de una política de calidad y de objetivos de la calidad.
- Un manual de calidad
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional
- Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesario para asegurar de la eficaz planificación, operación y control de los procesos (Fontalvo, 2010, p. 105).

Importancia de la gestión de calidad

Como organización debemos de tener presente que solo la satisfacción del cliente nos llevara al éxito.

A diario podemos ver la aparición de nuevas empresas en el mercado, estas se irán expandiendo rápidamente, solo nuestra manera de trabajar nos hará sobresalir entre la multitud, es por ello que la calidad es una pieza fundamental para el crecimiento de las organizaciones, no solo nos asegura durabilidad en el mercado sino también la fidelización de los clientes.

El contar con este sistema nos genera grandes beneficios que solo podremos aprovecharlos si utilizamos adecuadamente los recursos disponibles y se tiene un personal capacitado.

2.3.Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Sunat, 2018)

- Características

Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores y sus ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: de uno (1) hasta 100 trabajadores y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la pequeña y mediana empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas cada dos (2) años.

Y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido periodo.

2.3.1. Calidad

Es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del consumidor (Varo, 1994, p.7)

Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la amplitud para satisfacer unas necesidades manifiestas o implícitas. (UNE 66.901)

Conjunto de todas las propiedades y características de un producto que son apropiados para cumplir las exigencias del mercado al que va destinado.

“Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o procesos para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas” (Norma ISO 9000:2000)

2.3.2. Beneficios:

Bien que se hace o se recibe.

Ganancia economía que se obtiene de un negocio, inversión u otra actividad mercantil.

Definición de satisfacción

La satisfacción es la percepción del cliente, sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

Las organizaciones deben crear valor para sus clientes de tal manera que los accionistas obtengan beneficios por su inversión. Si la organización mantiene la satisfacción de los clientes durante el tiempo, aumentará su eficiencia. Los clientes satisfechos son los que generan la entrada de capital a través de sus pedidos y de referencias para nuevos clientes, por el contrario, los clientes insatisfechos transmiten su insatisfacción al

mercado y el coste de reemplazar su pérdida de conseguir otros nuevos es muy alto.
(Frometa, Zayas y Pérez, 2008)

2.3.3. Ópticas

La óptica es comprendida como parte de la física que se encarga de estudiar leyes y fenómenos de la luz. La palabra óptica es de origen latin “Optikos” que significa “visual” “ico” expresa “relativo a”, por lo tanto, óptica es relativo a la visión.

El termino óptico posee diferentes significados todo depende del contexto en donde se emplea. En virtud de la existencia de las diferentes enfermedades visuales que pueden producir la pérdida permanente de la visión, entre las más comunes son: miopía, cataratas astigmatismo, etcétera,

La óptica se encarga de construir aparatos y lentes para mejorar la visión de los pacientes, de acuerdo a las necesidades de cada uno.

III. HIPÓTESIS

La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ópticas de la Av. Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

Identificación de las variables:

- Variable Independiente: Gestión de Calidad
- Variable Dependiente: Beneficios

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Tipo de investigación es cuantitativo, porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizó la matemática y la estadística.

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo – correlacional porque describe el grado relación o asociación entre dos variables.

4.1.3. Diseño de investigación

Se aplicó un diseño de investigación No experimental-transversal-correlacional-cuantitativo

- No experimental: porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Transversal: porque se realizó en un determinado tiempo.

- Correlacional: porque está basado en la relación de dos variables: independiente gestión de calidad y dependiente beneficios.
- Cuantitativo: porque la información es medida.

4.2.Universo/población y muestra

Universo/población

La población de nuestro estudio está constituida por 20 micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ópticas construcción de la Av. Gran chimú – Distrito de San Juan de Lurigancho provincia lima, año 2018.

Muestra

La muestra está representada por el 100% de la población Av. Gran Chimú, Distrito San Juan de Lurigancho.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1. Operación de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	
Gestión de calidad	(...) Un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntura para diferentes aspectos del proceso administración (Deming, 2014, y p. 8)	PLANEAR	Hace mención a planificar las distintas actividades a desarrollar para llegar así a un objetivo o meta en común	Metas	LIKERT
				Objetivos	
				Políticas	
				Programación	
				Estrategias	
		HACER	Se pone en práctica el plan establecido	Organización	
				Actividades	
				Instrumentos de gestión	
		VERIFICAR	Identificar los efectos y problemas que se generan en el proceso	Seguimiento	
				Evaluar	
		ACTUAR	Se estudia los resultados, se confirman los cambios y emprende la mejora	Control	
				Causa de los problemas	
Análisis de las desviaciones					
Planes de acción					
Beneficios	Los beneficios de las mypes son clasificados en tres dimensiones; beneficios organizativos y control, beneficios de productividad y beneficios comerciales. (Rodríguez y Gonzales, 2015, p. 152)	ORGANIZATIVOS	Son los beneficios percibidos dentro de la empresa, aquellas ventajas relacionadas con la mayor sistematización y documentación de los procesos.	Motivación	LIKERT
				Compromiso	
				Relación laboral	
		PRODUCTIVIDAD	A su vez hace referencia a los beneficios internos, los cuales son consecuencia del aumento de la eficiencia en las actividades realizadas.	Optimizar	
				Disminución de quejas y reclamos	
				Reducción de costos	
				Eficiencia	
		COMERCIALES	Beneficios percibidos externamente, se refiere a la ventaja de la implementación/certificación como instrumentos para aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad.	Nuevos mercados	
				Fidelización	
				Imagen de la empresa	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 25 preguntas:

- 15 preguntas están basadas a la gestión de calidad
- 10 preguntas a los beneficios de la gestión de calidad

4.5. Plan de análisis

Una vez recaudado los datos se procedió a realizar la tabulación de cada pregunta formulada, asimismo se comenzó a graficar ordenadamente, según a la variable seleccionada.

Se empleó estadística descriptiva, luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que es validado con el método juicio del experto

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro ópticas de la avenida Gran Chimú, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?	¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector comercio- rubro ópticas, de la Avenida Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018?	Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro ópticas, de la Avenida Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia Lima, 2018	<p>-Determinar las características de la gestión de calidad en los beneficios de Mypes del sector comercio, rubro ópticas, de la Av. Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</p> <p>-Determinar los benéficos que se logran con la aplicación de la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, Rubro ópticas, de la Av. Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</p> <p>Determinar si la gestión de calidad influye en los benéficos de las Mypes del sector comercio, rubro ópticas de la Av. Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho , Lima 2018.</p>	La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro ópticas de la Av. Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.	<p>Variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de calidad <p>Variable Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beneficios

4.7.Principios Éticos

Las personas reclutadas fueron informadas sobre los objetivos de la investigación, sus beneficios y potenciales riesgos dando su consentimiento voluntariamente. En ningún momento el individuo fue coaccionado a participar en el estudio o indebidamente persuadidos por la promesa de una recompensa. Las personas estuvieron conscientes de los riesgos que puedan ocurrir como resultado de su participación en la investigación.

Derecho de retirarse

Las personas aun aceptando y formar parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación.

Confidencialidad

La información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

Confiabledad

La información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

Respeto a la persona Humana

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores conocimientos con el avance de la nueva.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

5.1.1. Datos Generales

Tabla 3. Edad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
De 28 - 35 años	6	30%	30%
De 36 - 45 años	10	50%	80%
De 46 - 55 años	3	15%	95%
De 56 años a mas	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños de la Mypes – Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú

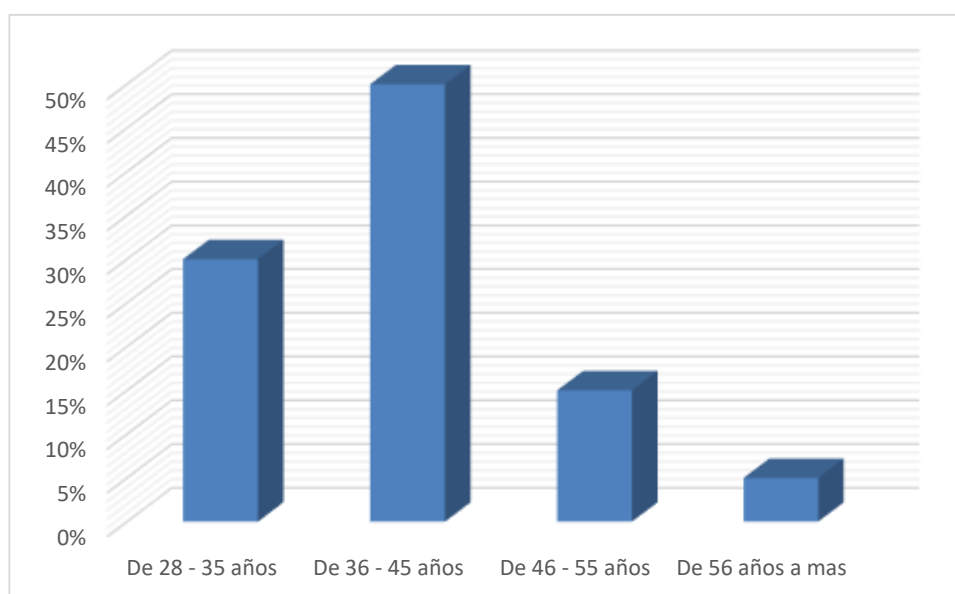


Figura 1. Edad

Interpretación:

Del total de los encuestados el 50% de los representantes esta entre los 36 – 45 años, no muy debajo de ella el 30% está entre los 28-35 años, solo 5% cuenta con 56 años.

Tabla 4. Sexo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Masculino	13	65%	65%
Femenino	7	35%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

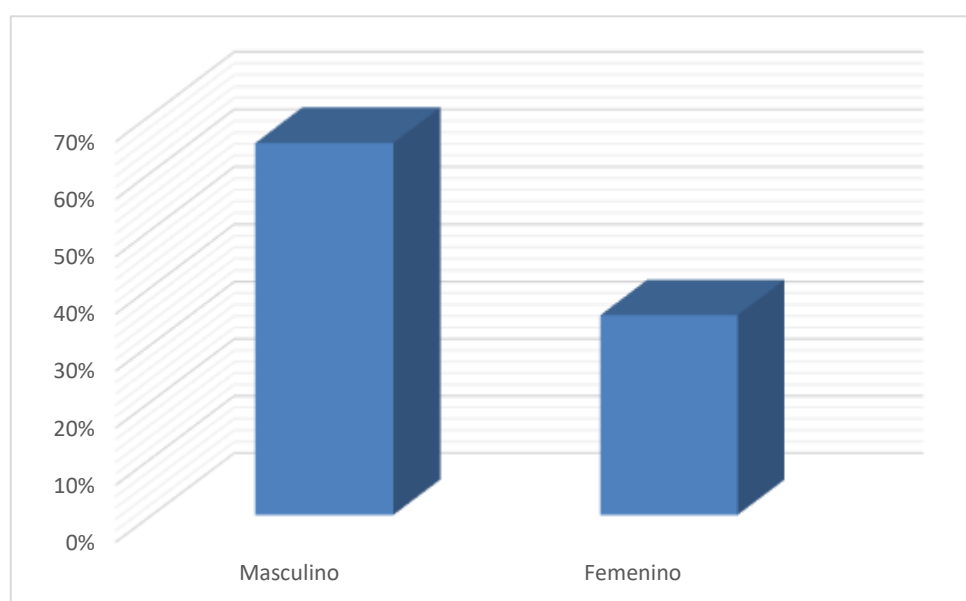


Figura 2. Género

Interpretación:

El 65% de los representantes encuestados de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú es del sexo masculino.

Tabla 5. Grado de Instrucción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Empírico	0	0%	0%
Técnico	6	30%	30%
Universitario/superior	14	70%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

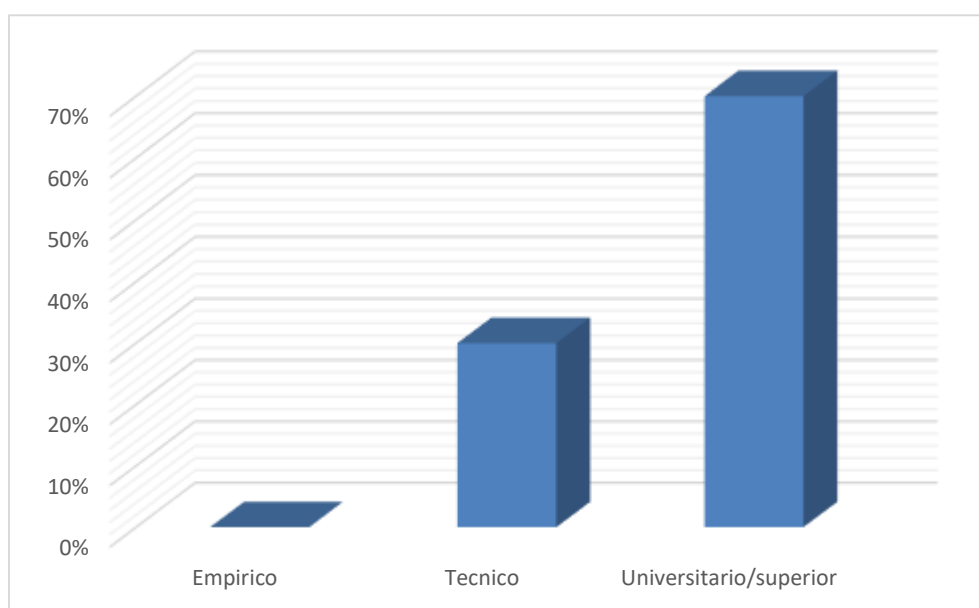


figura 3. Grado de Instrucción

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 70% de los encuestados, cuenta con grado de instrucción universitario/superior, solo el 30% cuenta con grado técnico.

5.1.2. Acerca de la Gestión de Calidad

Tabla 6. Define las metas con pertinencia

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	0	0%	0%
Frecuentemente	7	35%	35%
Muy frecuentemente	13	65%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú

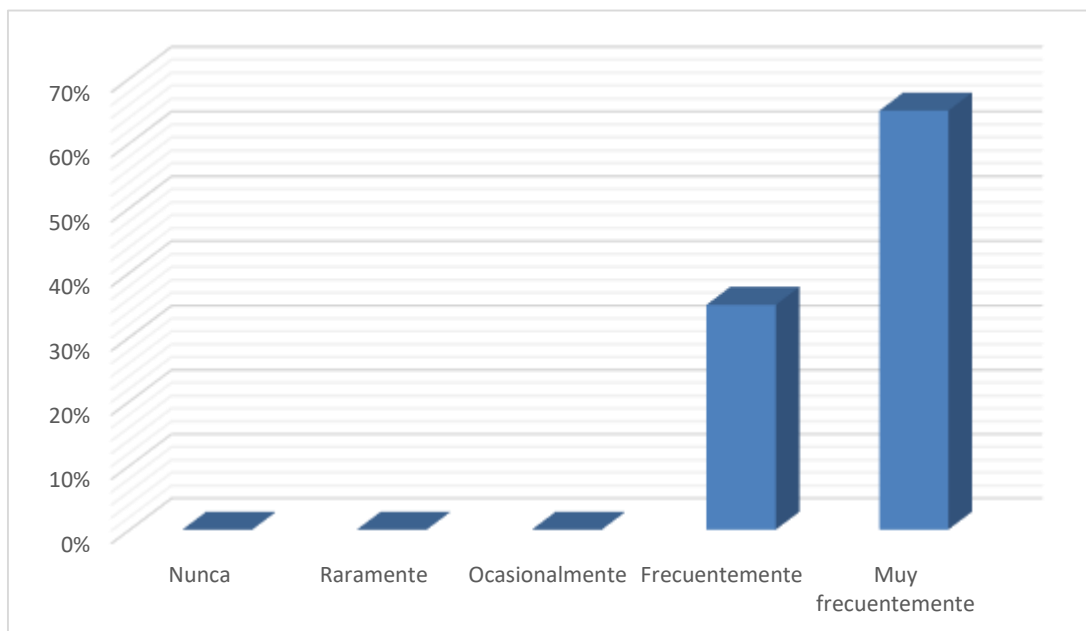


Figura 4. Define las metas con pertinencia

Interpretación:

Del total de los representantes el 65% manifestó que muy frecuentemente define sus metas con pertinencia, mientras que el 35% mencionó que frecuente define sus metas con pertinencia.

Tabla 7. Establece estrategias para alcanzar los objetivos planteados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	1	5%	5%
Frecuentemente	12	60%	65%
Muy frecuentemente	7	35%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

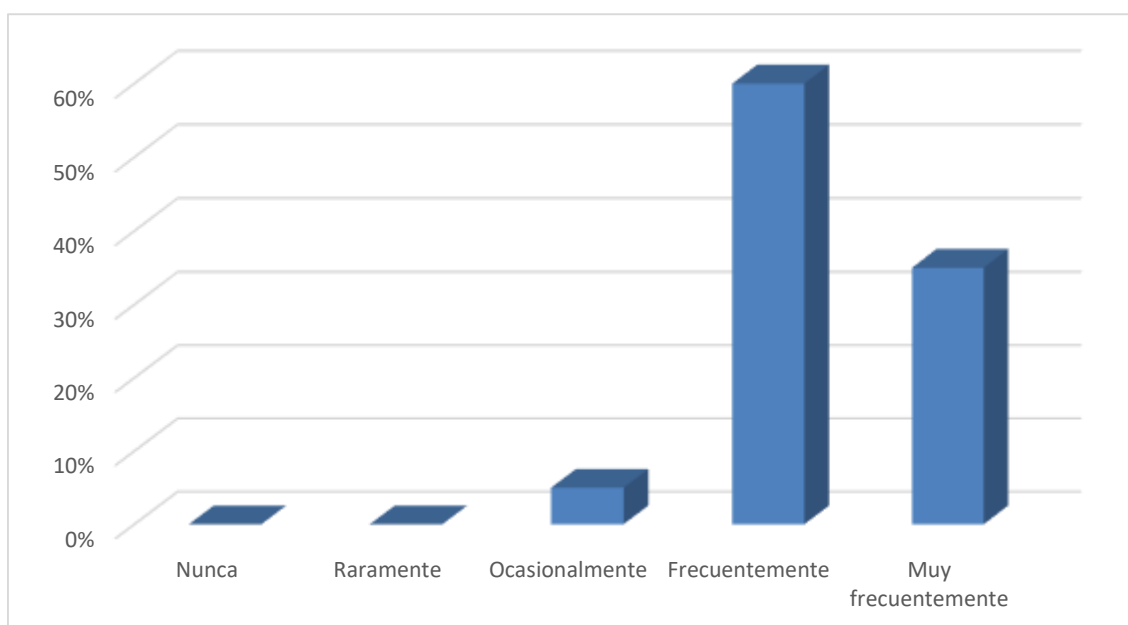


Figura 5. Establece estrategias para alcanzar los objetivos planteados

Interpretación:

Del total de los representantes encuestados el 60% manifestó que frecuentemente establece adecuadamente estrategias para alcanzar los objetivos planteados y un 5% mencionó que ocasionalmente establece adecuadamente estrategias para alcanzar los objetivos planteados.

Tabla 8. Manual de las políticas de la empresa

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	9	45%	45%
Raramente	1	5%	50%
Ocasionalmente	1	5%	55%
Frecuentemente	9	45%	100%
Muy frecuentemente	0	0%	
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú,

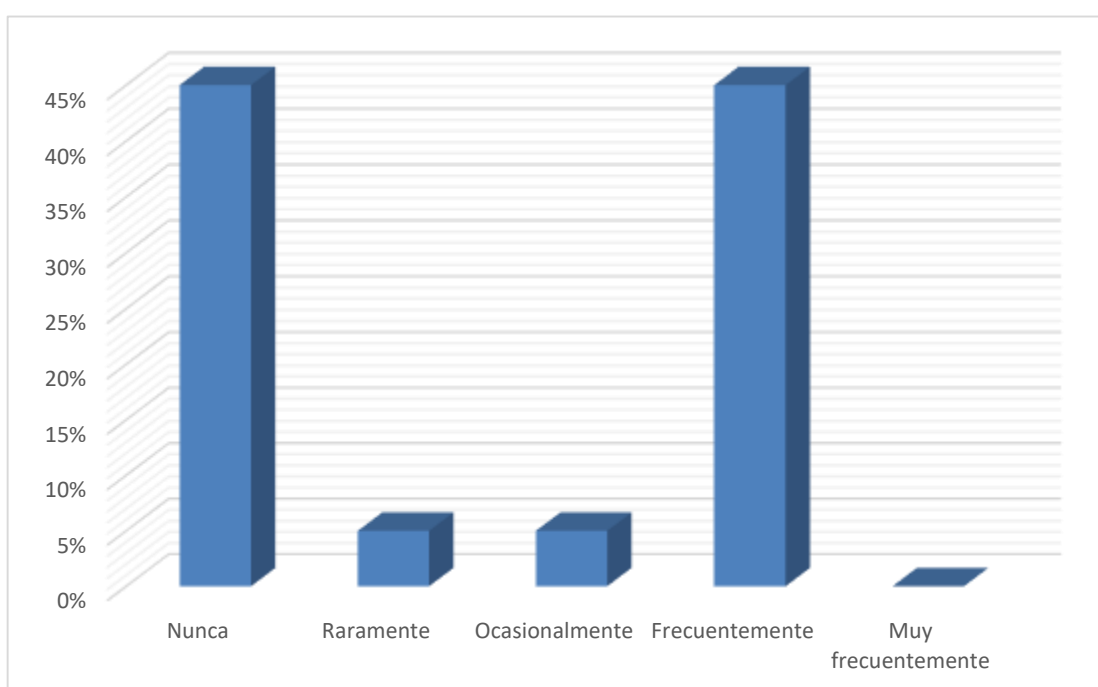


Figura 6. Cuenta con un manual de las políticas de la empresa

Interpretación:

Del 100% de encuestados de las Mypes del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú el 45% frecuentemente cuenta con un manual de las políticas de la empresa, a la par el 45% manifestó que nunca ha contado con un manual de políticas de la empresa, solo el 5% en ocasiones ha contado con uno.

Tabla 9. Trabaja con un cronograma programación

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	4	20%	20%
Raramente	2	10%	30%
Ocasionalmente	2	10%	40%
Frecuentemente	11	55%	95%
Muy frecuentemente	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

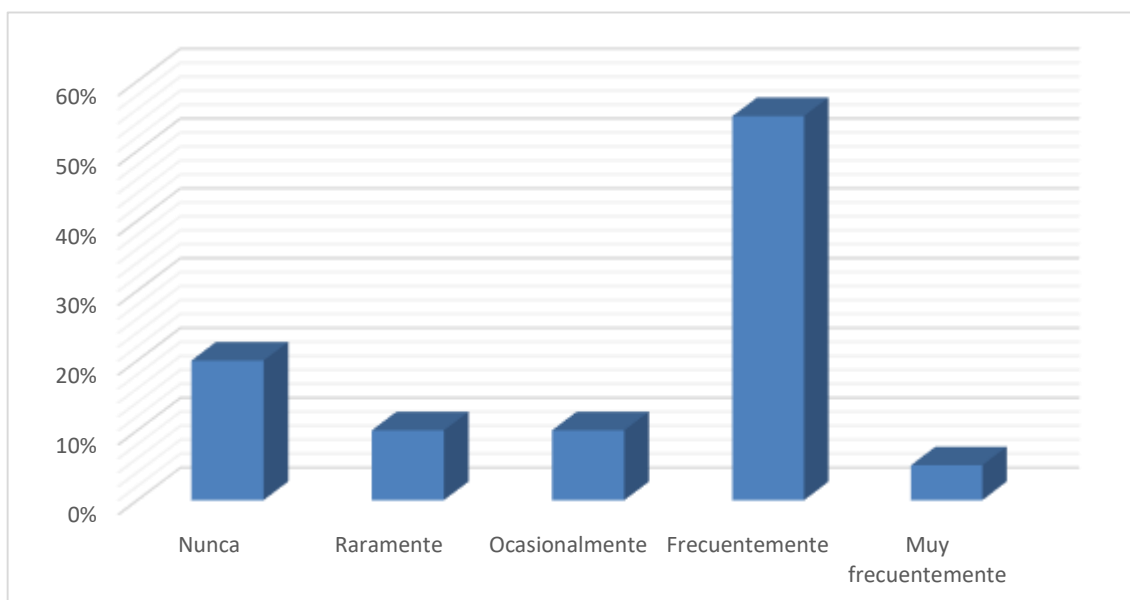


Figura 7. Trabaja con un cronograma o Programacion

Interpretación:

De total de los representantes encuestados se observa que el 55% manifestó que frecuentemente trabaja con un cronograma o programación, un 20% acotó que nunca ha trabajado con un cronograma o programación.

Tabla 10. Utiliza el benchmarking como una estrategia empresarial

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	7	35%	35%
Raramente	3	15%	50%
Ocasionalmente	8	40%	90%
Frecuentemente	0	0%	90%
Muy frecuentemente	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Mypres del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

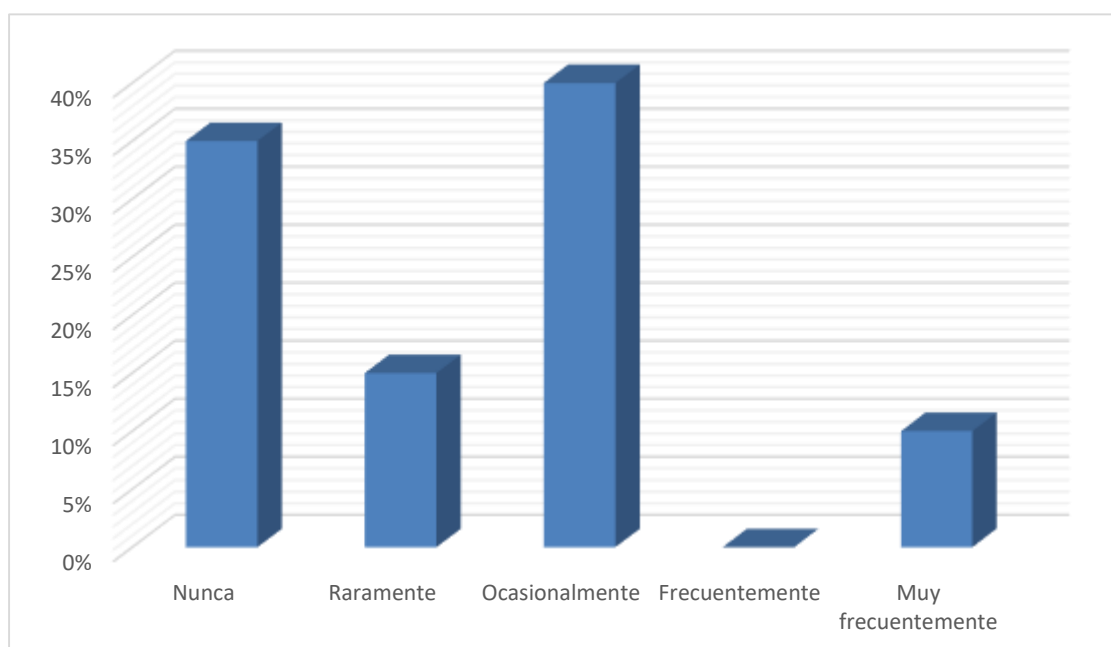


Figura 8. Utiliza el Benchmarking como una estrategia empresarial

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 40% ocasionalmente utilizan el benchmarking como una estrategia empresarial, cerca de ella el 35% manifestó que nunca ha utilizado el benchmarking como una estrategia empresarial, solo 10% muy frecuentemente ha utilizado esta herramienta.

Tabla 11. Cuenta con un manual de funciones y responsabilidades

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	3	15%	15%
Raramente	4	20%	35%
Ocasionalmente	1	5%	40%
Frecuentemente	12	60%	100%
Muy frecuentemente	0	0%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

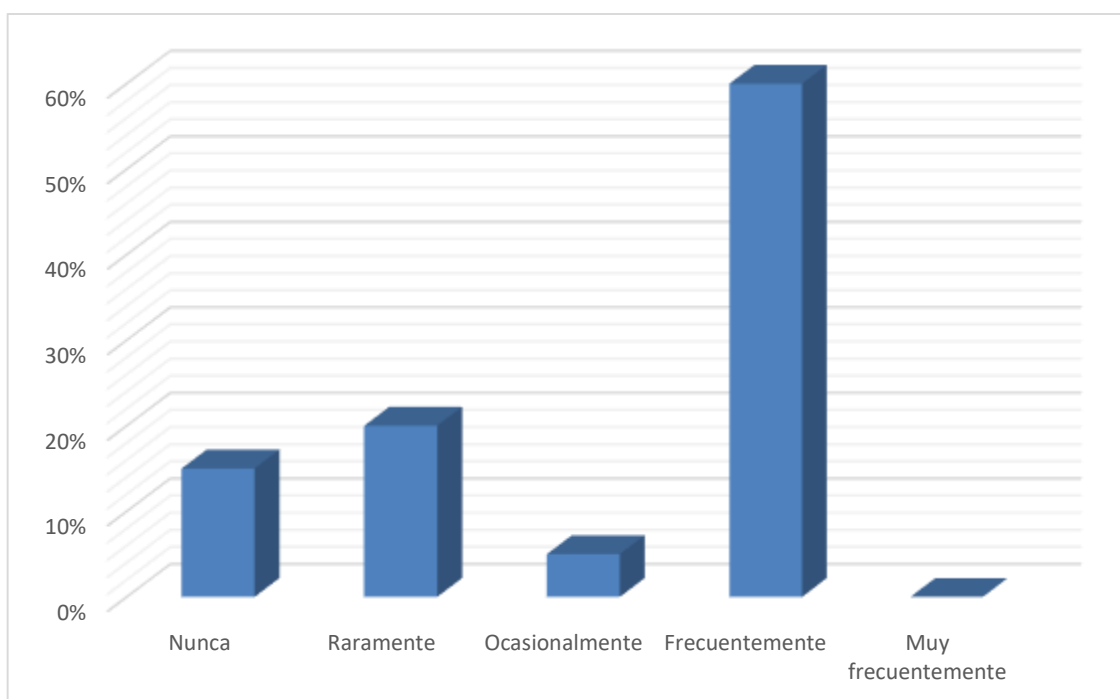


Figura 9. Cuenta con un manual de funciones y responsabilidades

Interpretación:

En su mayoría el 60% manifestó que frecuentemente cada uno de los empleados cuenta con un manual de funciones y responsabilidades, mientras el 20% indicó que raramente cada empleado cuenta con un manual de funciones y responsabilidades.

Tabla 12. Actividades de desarrollo personal e interacción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	2	10%	10%
Raramente	2	10%	20%
Ocasionalmente	7	35%	55%
Frecuentemente	6	30%	85%
Muy frecuentemente	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gram Chimú.

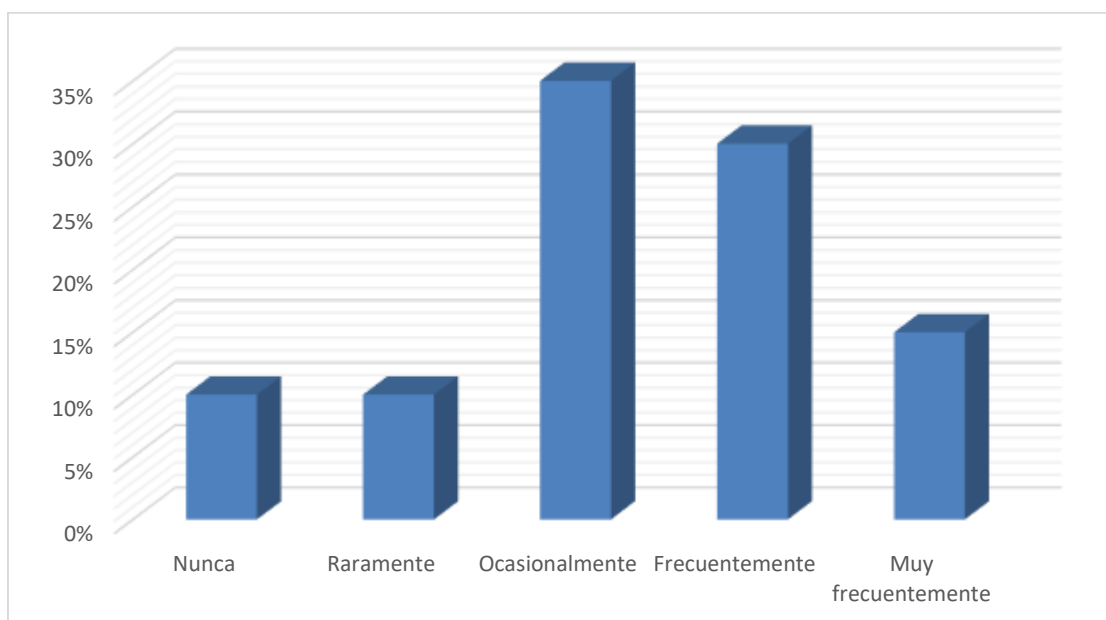


Figura 10. Actividades de desarrollo personal e interacción

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 35% manifestó que ocasionalmente realiza actividades de desarrollo personal e interacción, muy cerca de ella el 30% indicó que frecuentemente realiza actividades de desarrollo personal e interacción.

Tabla 13. Diagrama de flujo como un instrumento de acción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	8	40%	40%
Raramente	9	45%	85%
Ocasionalmente	1	5%	90%
Frecuentemente	1	5%	95%
Muy frecuentemente	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

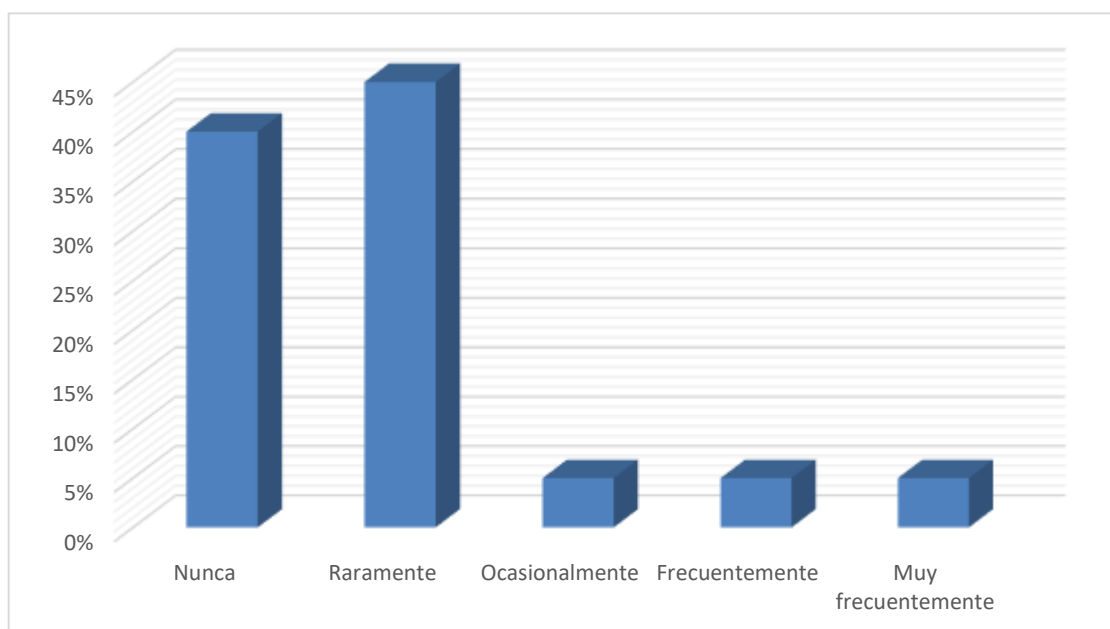


figura 11. Diagrama de flujo como un instrumento de gestión

Interpretación:

Del total de representantes encuestados de las Mypes del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú, el 45% refieren que raramente ha utilizado el diagrama de flujo como un instrumento de gestión, seguido del 40% que nunca ha utilizado el diagrama de flujo como un instrumento de gestión, solo el 5% a utilizado frecuentemente.

Tabla 14. Seguimiento a cada uno de los procesos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	1	5%	5%
Ocasionalmente	2	10%	15%
Frecuentemente	11	55%	70%
Muy frecuentemente	6	30%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran chimú.

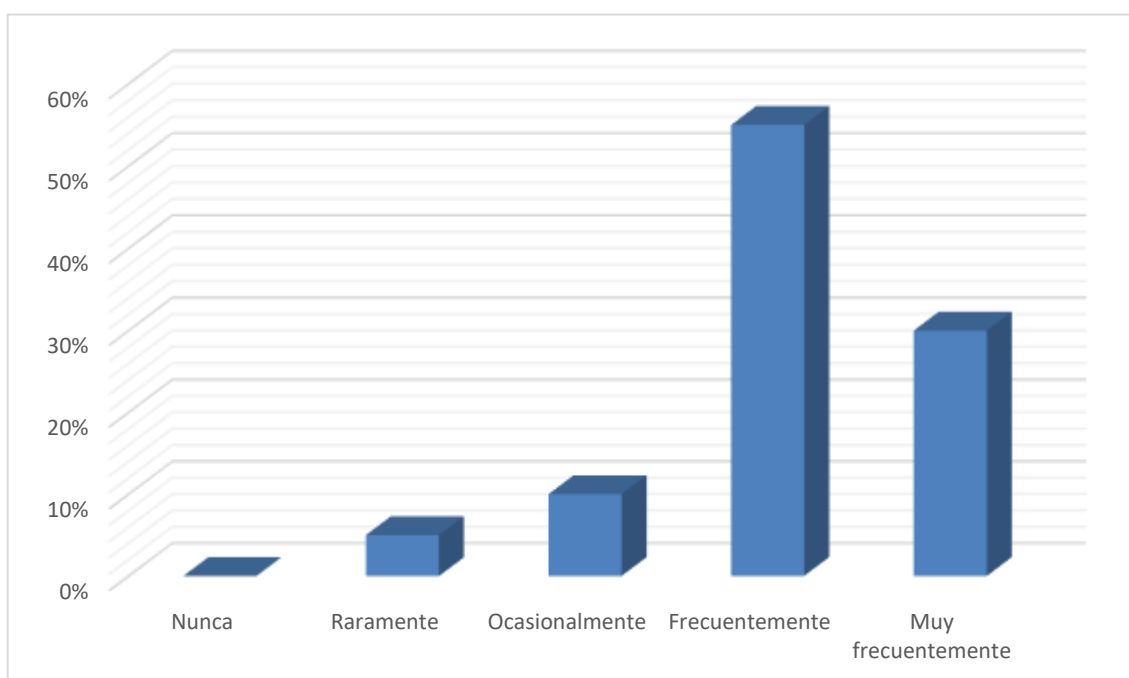


figura 12. Seguimiento a cada uno de los procesos

Interpretación:

En su mayoría el 55% de los representantes encuestados afirma que frecuentemente realiza seguimiento a cada a uno de los procesos, el 30% aseguró que muy frecuentemente realiza seguimiento a cada a uno de los procesos, muy debajo de ella el 5% raramente ha realizado esta actividad.

Tabla 15. Evalúa y mide el desempeño de cada actividad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	3	15%	15%
Frecuentemente	10	50%	65%
Muy frecuentemente	7	35%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

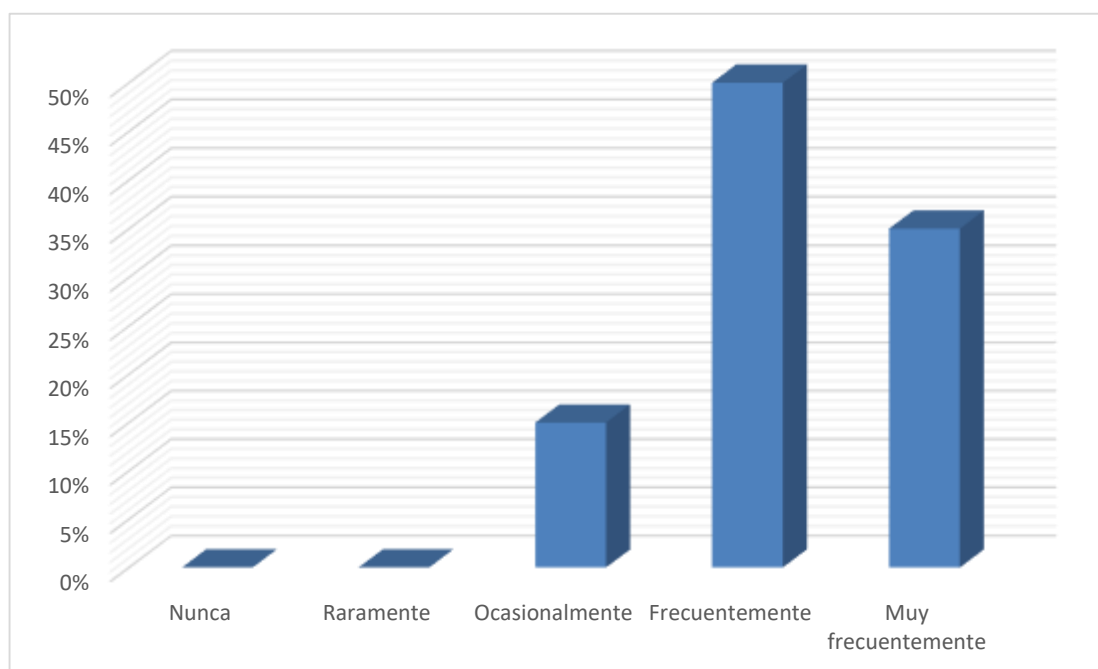


Figura 13. Evalúa y mide el desempeño de cada actividad

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 50% señalaron que frecuentemente evalúan y miden el desempeño de cada actividad, asimismo se observó que el 15% ocasionalmente evalúan y miden el desempeño de cada actividad.

Tabla 16. Grafico de control como una herramientas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	5	25%	25%
Raramente	2	10%	35%
Ocasionalmente	7	35%	70%
Frecuentemente	4	20%	90%
Muy frecuentemente	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimí.

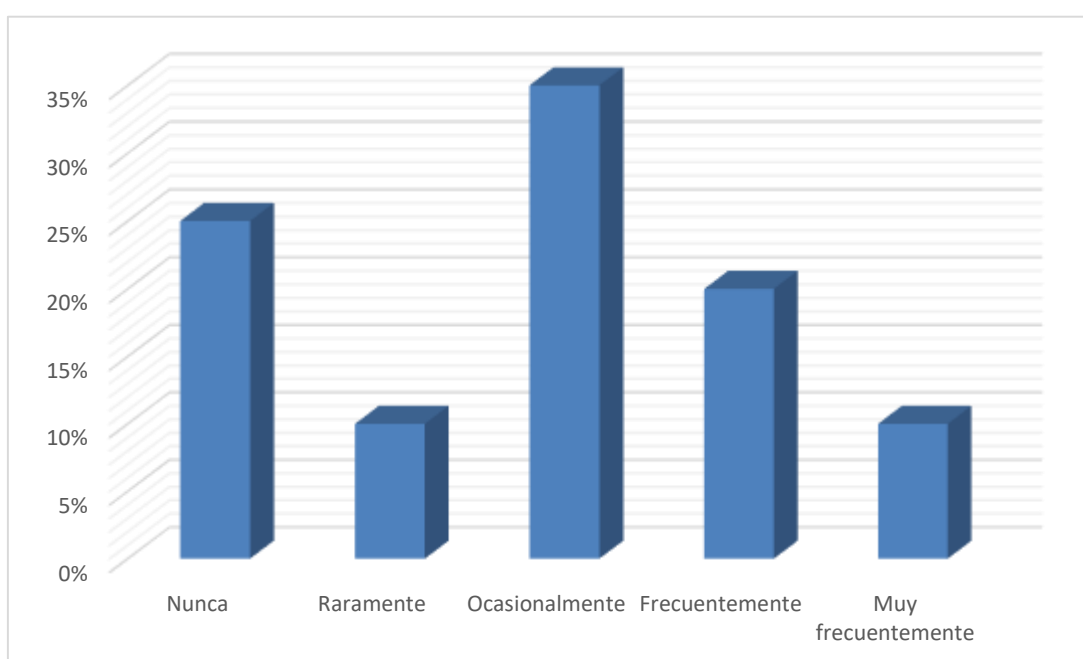


Figura 14. Grafico de control como una herramienta

Interpretacion:

Según los datos obtenidos el 35% ocasionalmente utiliza el gráfico de control como una herramienta para verificar los resultados obtenidos, el 25% nunca ha utilizado el gráfico de control como herramienta para verificar los resultados obtenidos, solo 10% señaló que muy frecuentemente ha utilizado esta herramienta.

Tabla 17. Evalúa o analiza las causas de los problemas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	3	15%	15%
Frecuentemente	10	50%	65%
Muy frecuentemente	7	35%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú

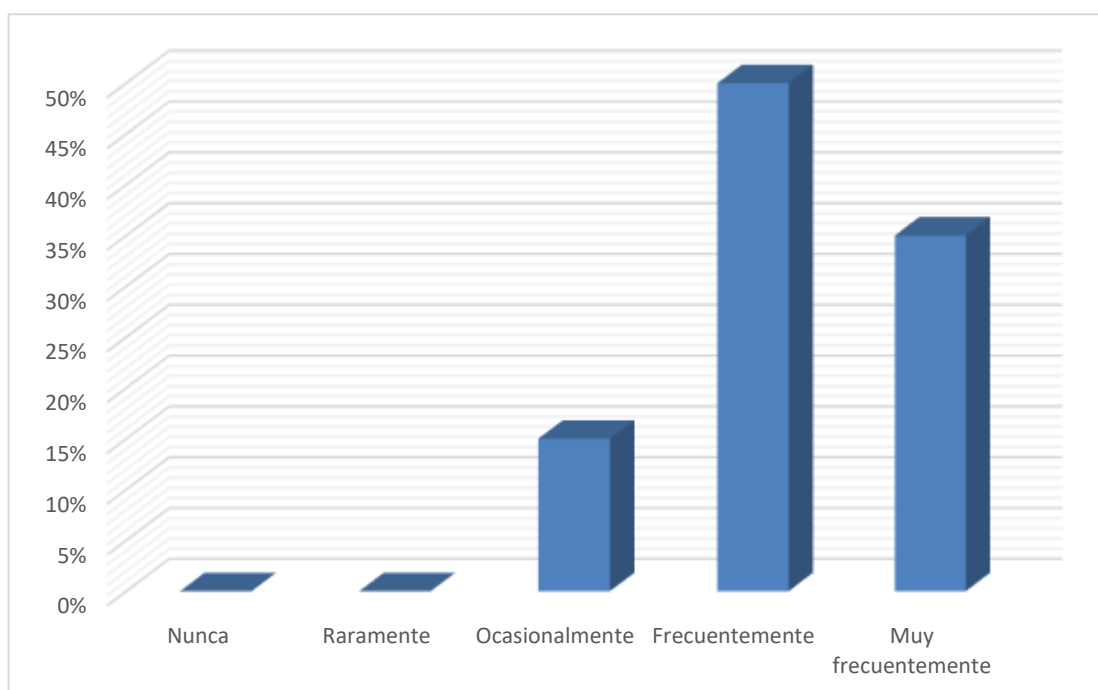


Figura 15. Evalúa o analiza las causas de los problemas

Interpretación:

Del total de empleados encuestados se observa que el 50% señaló que frecuentemente evalúa o analiza las causas de los problemas, seguido por un 35% que manifestó que muy frecuentemente evalúa o analiza las causas de los problemas.

Tabla 18. Analiza las desviaciones de los planes de acción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	10	50%	50%
Frecuentemente	7	35%	85%
Muy frecuentemente	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de Av. Gran Chimú.

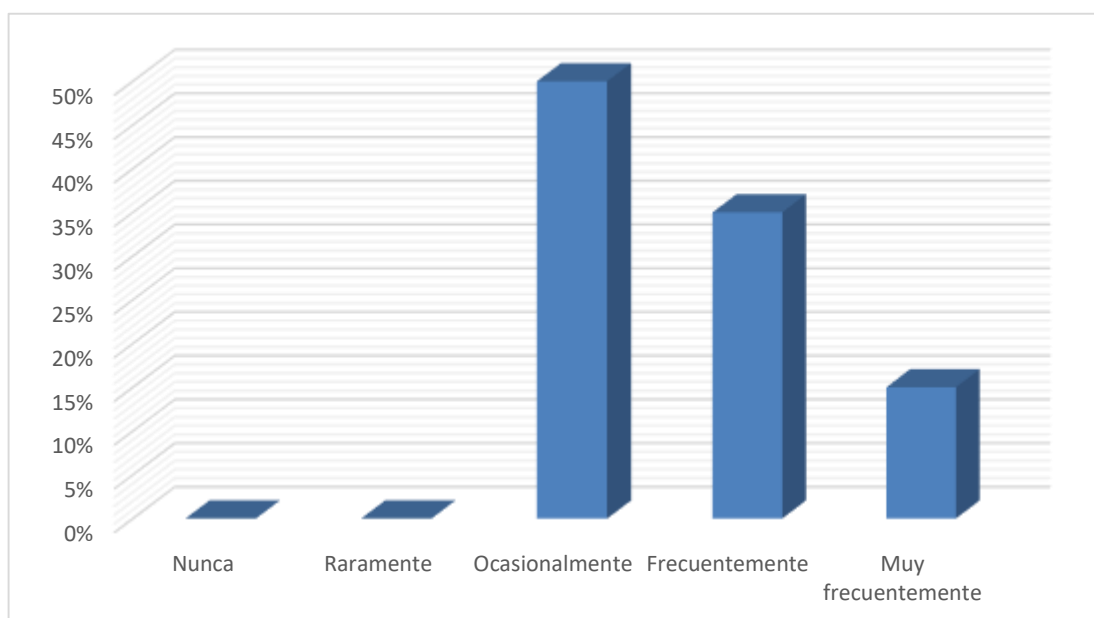


figura 16. Analiza las desviaciones de los planes de acción

Interpretación:

Del total de los encuestados se observa que el 50% manifiesta analizar las desviaciones de los planes de acción, seguido por un 35% que manifestó que frecuentemente analiza las desviaciones de los planes de acción, el 15% manifestó que muy frecuentemente analiza las desviaciones de los planes de acción.

Tabla 19. Es habitual que se realice planes de acción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	2	10%	10%
Frecuentemente	10	50%	60%
Muy frecuentemente	8	40%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

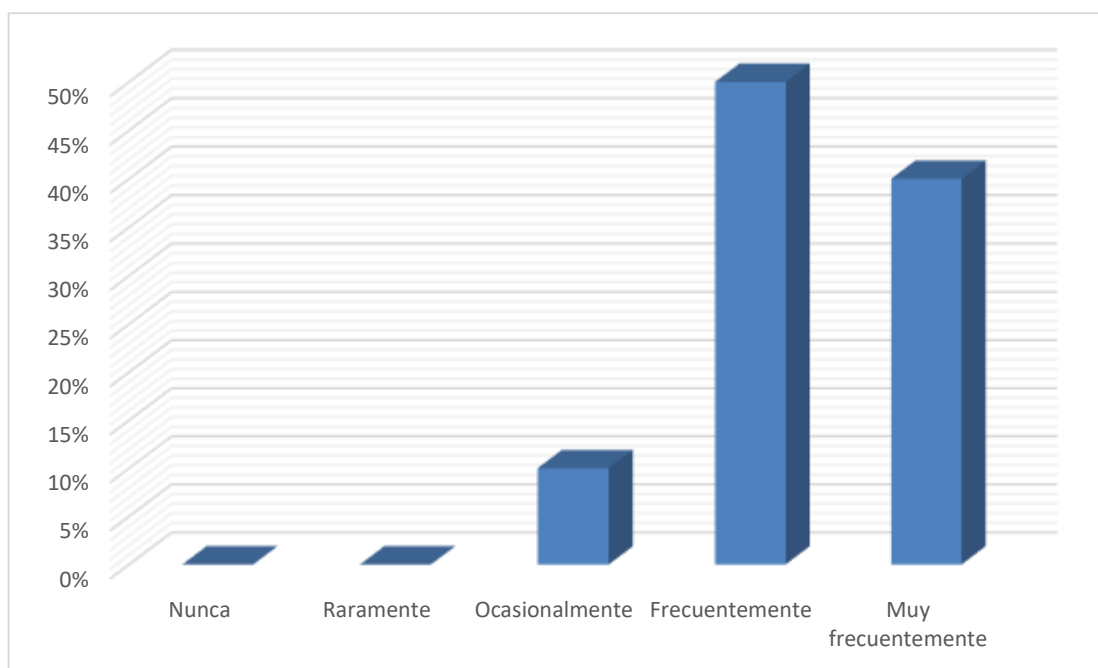


figura 17. Es habitual que se realice planes de acción

Interpretación:

En su mayoría el 50% de las Mypes encuestadas señaló que frecuentemente luego de evaluar el desempeño de las actividades es habitual que realice planes de acción, solo el 10% manifestó que ocasionalmente luego de evaluar el desempeño de las actividades es habitual que realice planes de acción.

Tabla 20. Se establece un plan de mejora continua

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	0	0%	0%
Frecuentemente	8	40%	40%
Muy frecuentemente	12	60%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de la Mypes del Rubro ópticas de la Av Gran Chimú.

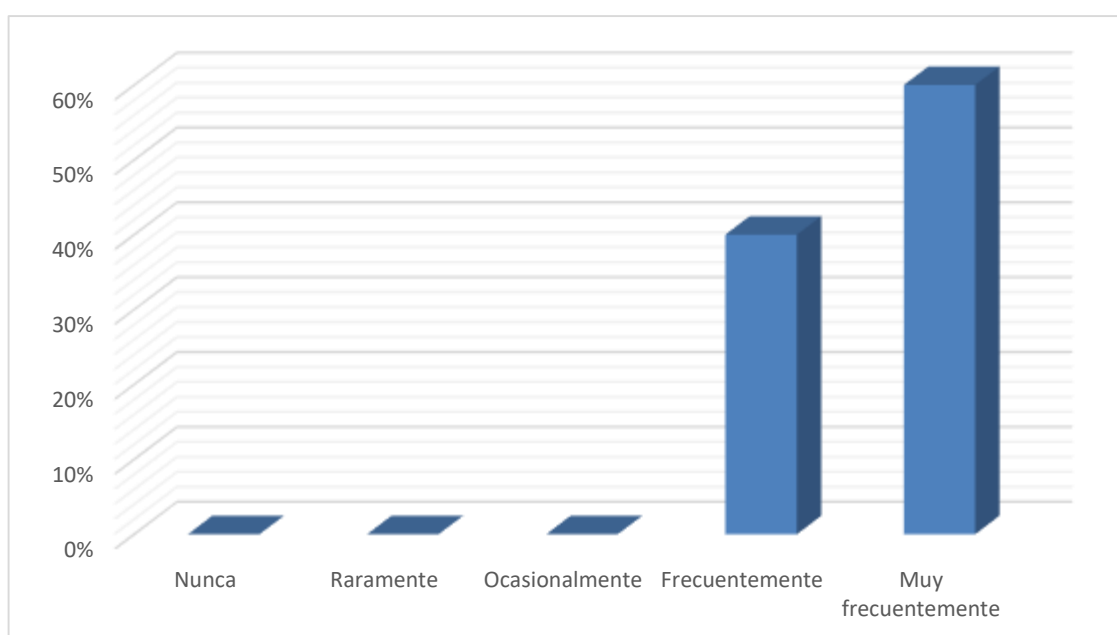


Figura 18. Se establece un plan de mejora continua

Interpretación:

Del total de representantes encuestados se observa que el 60% manifiesta que muy frecuentemente se establece un plan de mejora continua, seguido de 40% que manifestó que con frecuencia se establece un plan de mejora continua.

5.1.3. Acerca de los Beneficios

Tabla 21. Mejoro la motivación de los trabajadores

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	1	5%	5%
Ocasionalmente	3	15%	20%
Frecuentemente	14	70%	90%
Muy frecuentemente	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

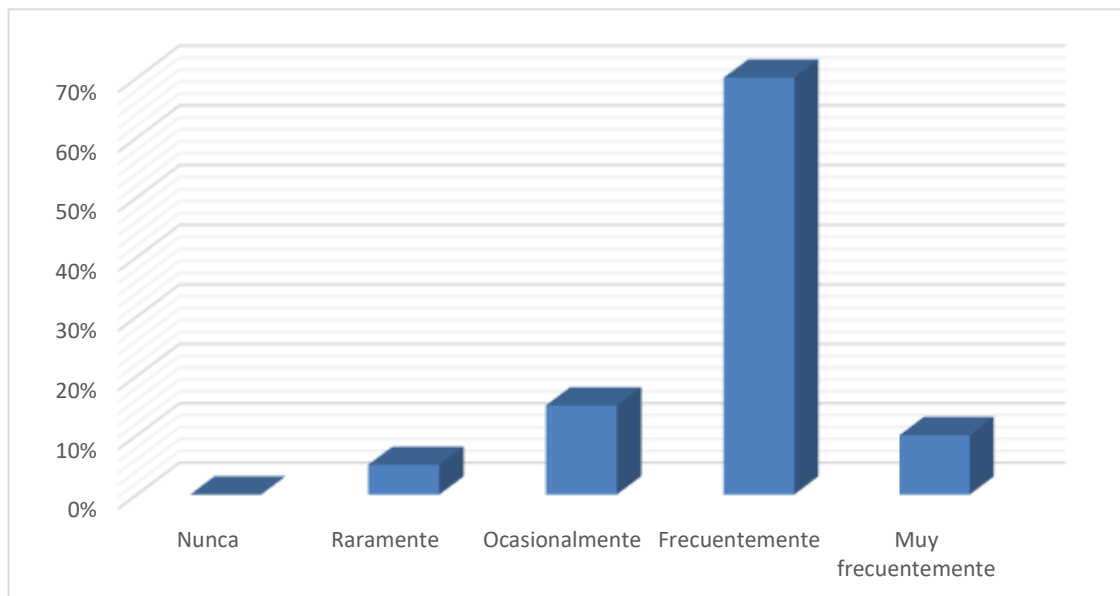


Figura 19. Mejoro la motivación de los trabajadores

Interpretación:

Del 100% de representantes de las Mypes del rubro Ópticas de Av. Gran Chimú, el 70% frecuentemente ha mejorado la motivación de los trabajadores, muy por debajo de ella el 15% señaló que raramente ha mejorado la motivación de los trabajadores.

Tabla 22. Se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	2	10%	10%
Ocasionalmente	4	20%	30%
Frecuentemente	13	65%	95%
Muy frecuentemente	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: cuestionario realizada a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú

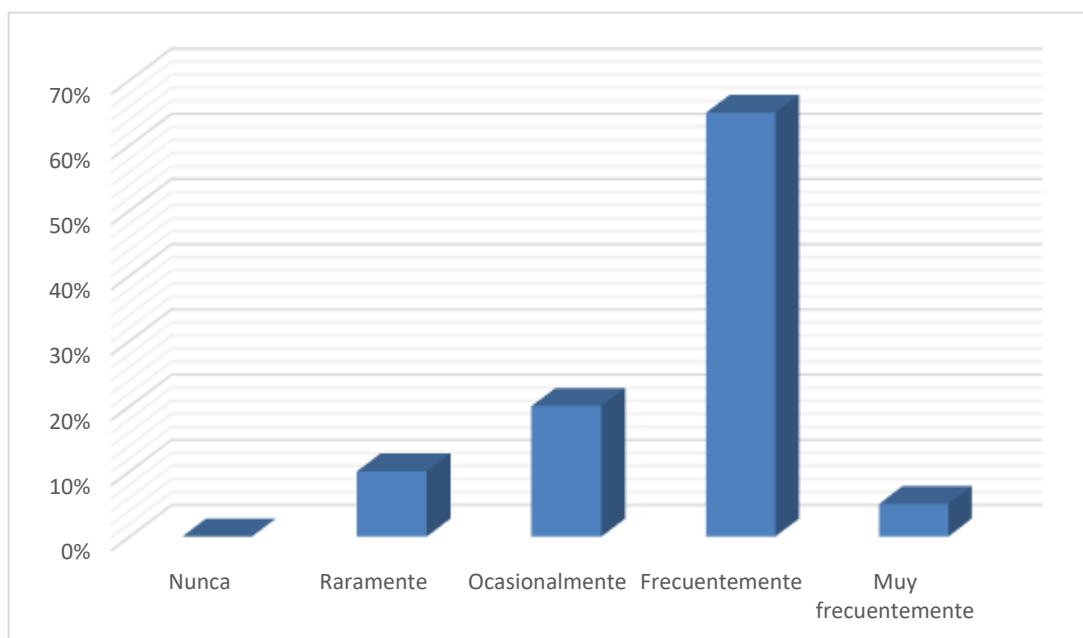


Figura 20. Se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad

Interpretación:

Del total de representantes encuestados se observa que 65% frecuentemente se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad, el 20% que ocasionalmente se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad y el 10% que raramente se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad.

Tabla 23. Mejoro la comunicación interna en la organización

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	4	20%	20%
Frecuentemente	15	75%	95%
Muy frecuentemente	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario realizado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

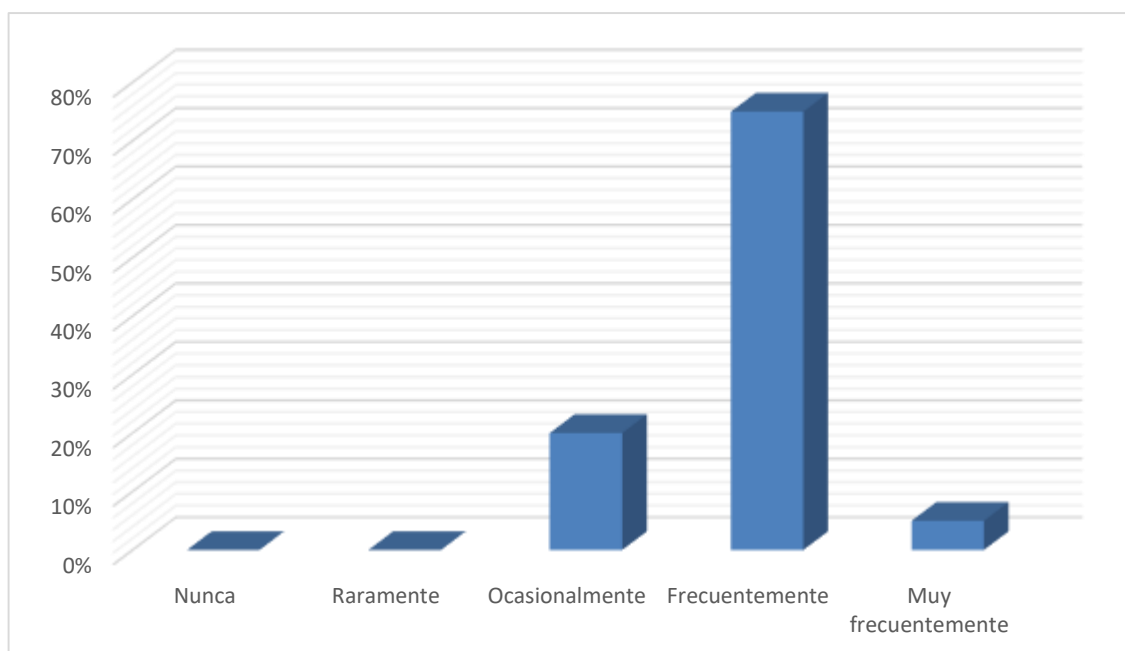


Figura 21. Mejoro la comunicación interna en la organización

Interpretación:

Del total de los representantes encuestados el 75% manifestó que frecuentemente mejoró la comunicación interna en la organización, solo el 20% manifestó que ocasionalmente mejoró la comunicación interna en la organización.

Tabla 24. Logra optimizar recursos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	4	20%	20%
Ocasionalmente	7	35%	55%
Frecuentemente	7	35%	90%
Muy frecuentemente	2	10%	100%
Total	20	100%	

Cuestionario: Realizado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

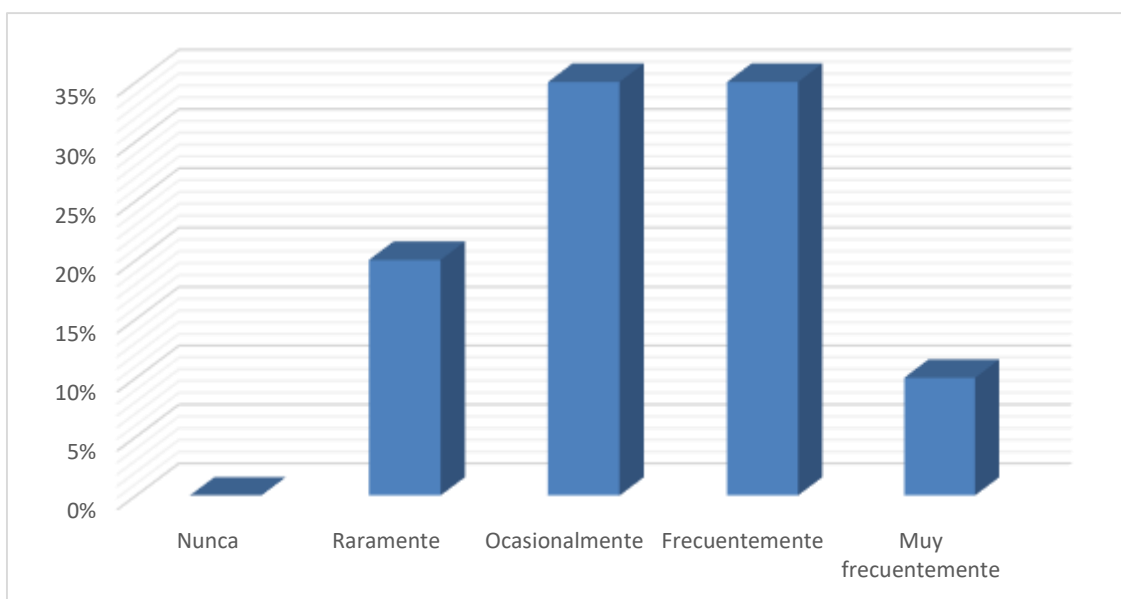


Figura 22. Logra optimizar recursos

Interpretación:

Del total de los representantes encuestados el 35% señaló que frecuentemente logra optimizar recursos, seguido de un 35% que manifestó que solo ocasionalmente logra optimizar recursos, solo 10% afirmó que muy frecuentemente logra optimizar recursos.

Tabla 25. Disminuyó las quejas y reclamos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	2	10%	10%
Frecuentemente	11	55%	65%
Muy frecuentemente	7	35%	100%
Total	20	100%	

Cuestionario: Realizado a los representantes de las Mypes del Rubro Opticas de la Av. Gran Chimú.

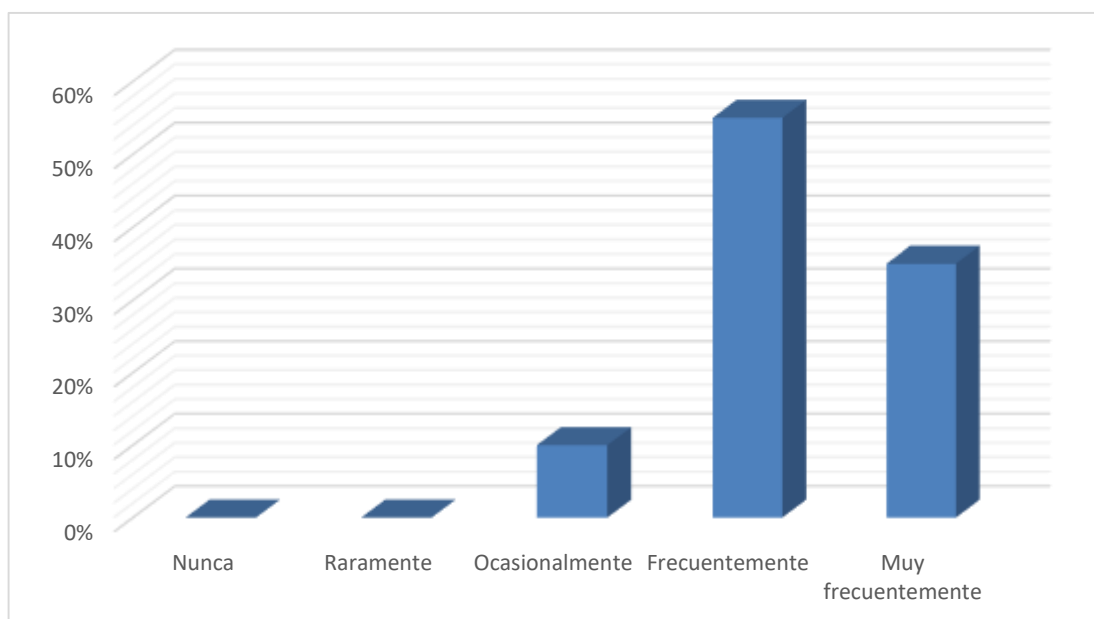


figura 23. Disminuyó las quejas y reclamos

Interpretación:

Del total de los representantes encuestados del rubro ópticas de la Av. Gran chimú el 55% indica que frecuentemente disminuyo las quejas y reclamos, el 35% que muy frecuentemente disminuyó las quejas y reclamos y el 10% ocasionalmente disminuyó las quejas y reclamos.

Tabla 26. Logro reducir costos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	4	20%	20%
Ocasionalmente	5	25%	45%
Frecuentemente	8	40%	85%
Muy frecuentemente	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario realizado a los representantes de las Mypes del rubro Ópticas de la Av, Gran Chimú.

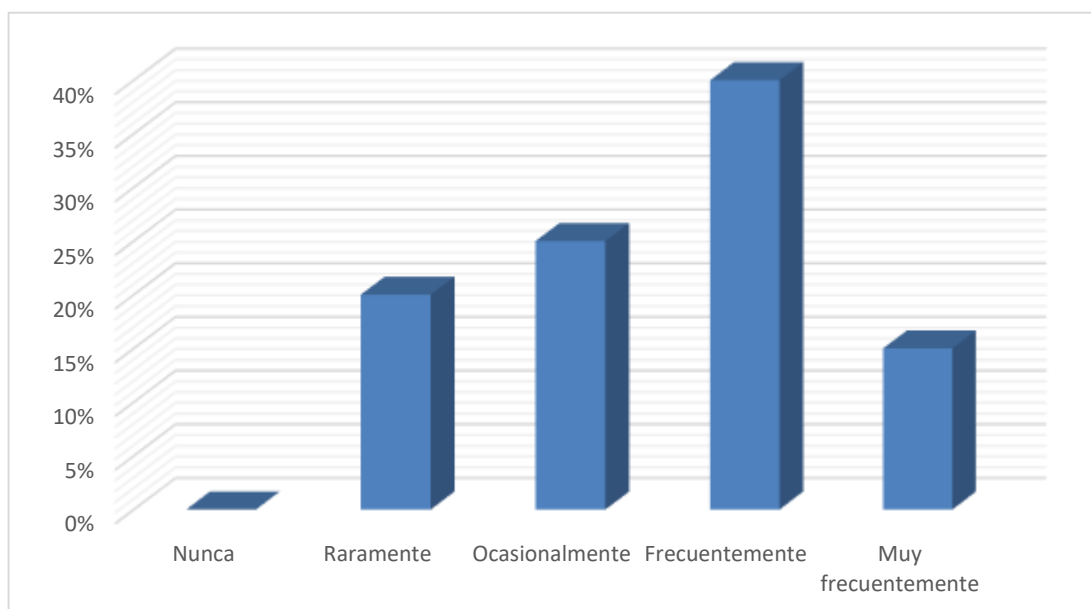


Figura 24. Logro reducir costos

Interpretación:

De total de los representantes encuestados el 40% manifestó que frecuentemente logró reducir costos, el 25% refiere que ocasionalmente logra reducir costos, seguido de 20% que señaló raramente logra reducir costos.

Tabla 27. Mejoró la eficiencia de los trabajadores

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	1	5%	5%
Ocasionalmente	4	20%	25%
Frecuentemente	12	60%	85%
Muy frecuentemente	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario realizado a los representantes de las Mypes del rubro ópticas de la Av. Gran Chimú

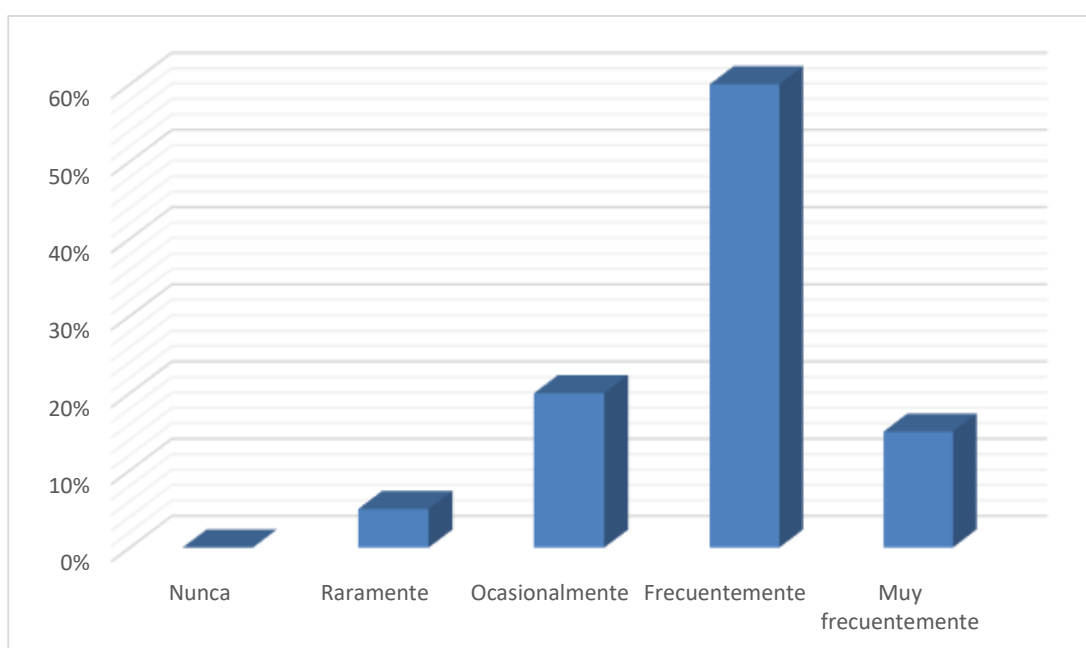


Figura 25. Mejoró la eficiencia de los trabajadores

Interpretación:

Del total de los representantes encuestados el 60% manifestó que frecuentemente mejoró la eficiencia de los trabajadores, solo un 20% señaló que ocasionalmente mejoró la eficiencia de los trabajadores.

Tabla 28. Logró aperturarse a nuevos mercados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	10	50%	50%
Raramente	1	5%	55%
Ocasionalmente	2	10%	65%
Frecuentemente	5	25%	90%
Muy frecuentemente	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro ópticas de Av. Gran Chimú.

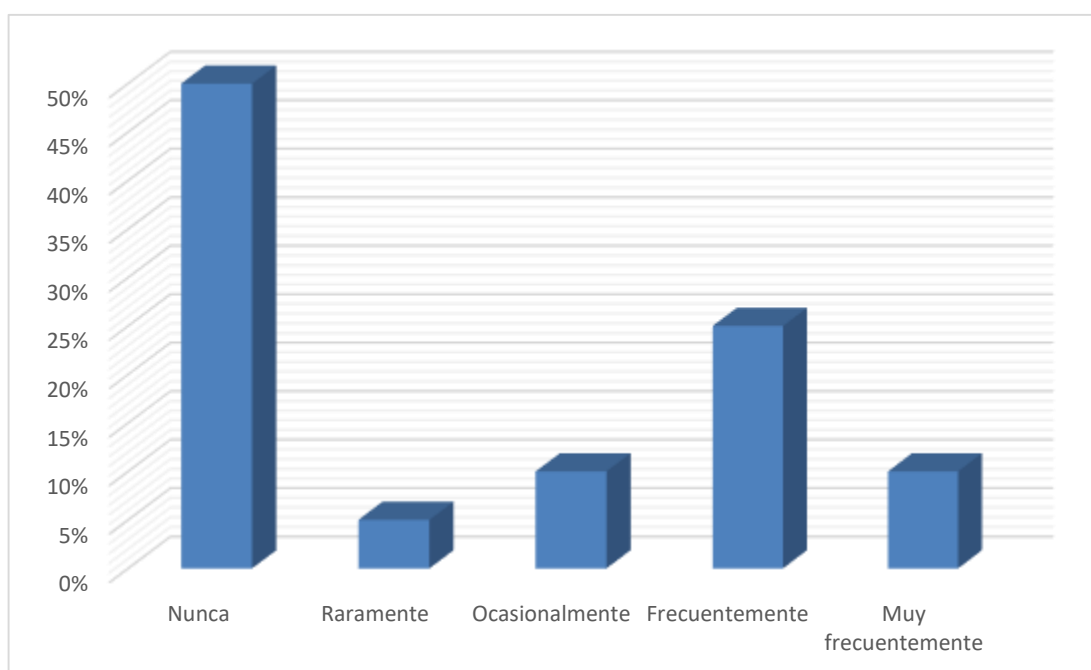


Figura 26. Logró aperturarse a nuevos mercados

Interpretación:

Del total de los encuestados en su mayoría el 50% señaló que nunca logró aperturarse a nuevos mercados, solo un 25% señaló que frecuentemente logró aperturarse a nuevos mercados, seguido de un 10% que muy frecuentemente logró aperturarse a nuevos mercados.

Tabla 29. Aumentó la fidelización de los clientes

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	1	5%	5%
Ocasionalmente	5	25%	30%
Frecuentemente	9	45%	75%
Muy frecuentemente	5	25%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

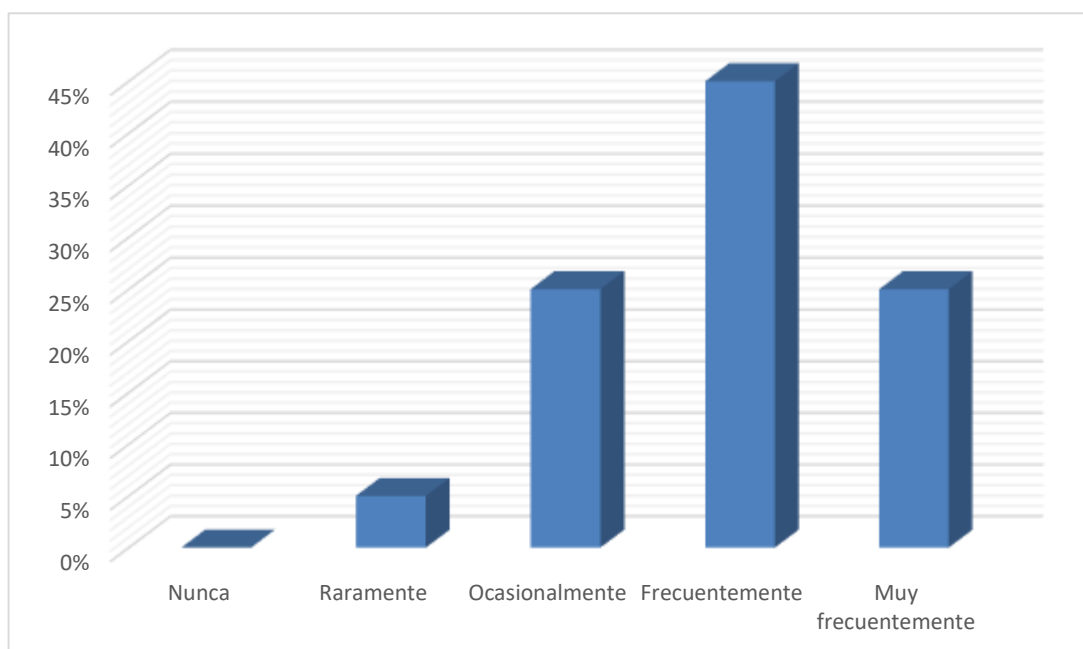


Figura 27. Aumento la fidelización de los clientes

Interpretación:

Del total de los representantes encuestados el 45% señaló que frecuentemente aumenta la fidelización de los clientes, no muy lejos de ella el 25% señaló que raramente aumenta la fidelización de los clientes.

Tabla 30. Mejoro la imagen corporativa de la empresa

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada Porcentual
Nunca	0	0%	0%
Raramente	0	0%	0%
Ocasionalmente	6	30%	30%
Frecuentemente	9	45%	75%
Muy frecuentemente	5	25%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú.

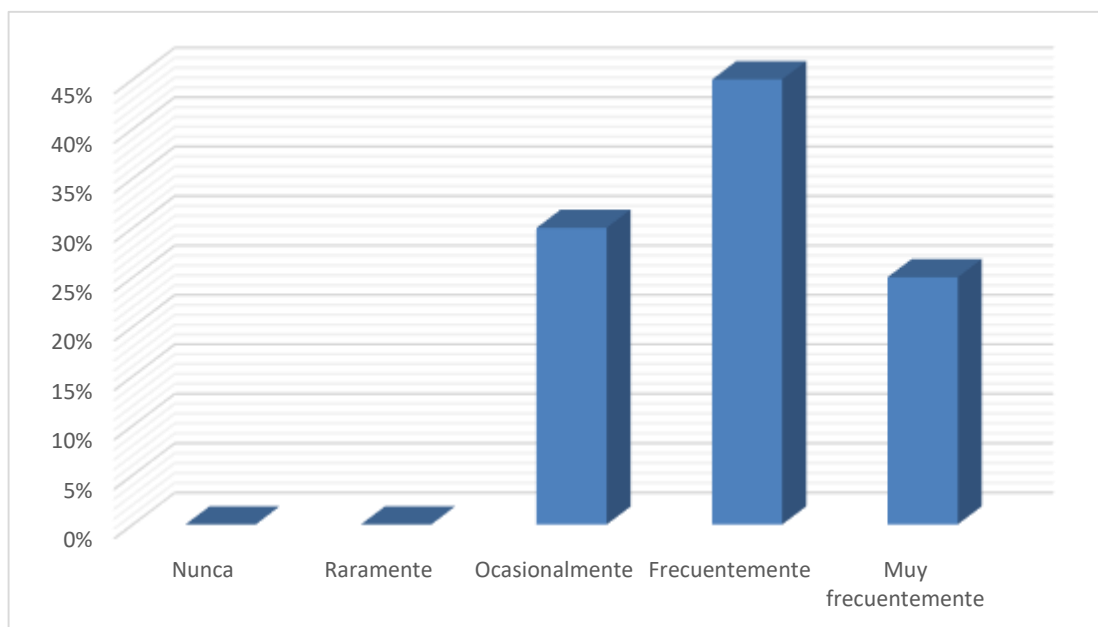


Figura 28. Mejoro la imagen corporativa de la empresa

Interpretación:

Del total de los encuestados el 45% indicó que frecuentemente mejoró la imagen corporativa de la empresa, mientras que el 30% mencionó que ocasionalmente mejoró la imagen corporativa de la empresa.

5.2. Análisis de Resultados

Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

- En relación a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú, se muestra que el 50% tiene 36 – 45 años de edad (tabla 3) los que coinciden con Ruiz (2018) quien muestra que el 64% de los representantes tiene un promedio de 31 -50 años de edad, pero contrasta con los resultados obtenidos por Quispe (2016) quien menciona que el 69% tienen entre 21-30 años de edad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas del rubro ópticas están siendo dirigidas por personas de mayores 30 años de edad.
- En cuanto al sexo de los representantes se observa que el 65% es del sexo Masculino (tabla 4) estos resultados coinciden con Limpie (2013) quien muestra que el 86.7% de los representantes es del sexo masculino, de la misma manera con los resultados encontrados por Ruiz (2018) quien menciona que el 82% es del sexo masculino siendo solo el 18% del sexo femenino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas de la Av. Gran Chimú son del sexo Masculino.
- Con respecto al grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas el 70% (tabla 5) tienen el grado de universitario/superior los cuales coinciden con los resultados obtenidos por Limpe (2013) quien manifiesta que el 53.3% tiene el grado de universitario superior. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Ópticas Av. Gran Chimú están siendo dirigidas por personas con grado de instrucción universitario superior.

Referente a la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas

- Respecto a las metas como organización el 65% (tabla 6) de los representantes encuestado mostró que muy frecuentemente si define con pertinencia sus metas, mostrando así que cuentan con una clara visión hacia dónde quiere llegar.
- Con relación a las actividades desarrollo se mostró que el 35% (tabla 12) desarrolla ocasionalmente actividades de desarrollo personal e interacción, los cuales contrastan con los resultados obtenidos por Quispe (2016) quien manifiesta que 62% si capacita a su personal. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas de la Av. Gran Chimú solo ocasionalmente realizan actividades de desarrollo personal e interacción.
- En cuanto si evalúa y mide el desempeño de cada actividad el 50% (tabla 15) de los representantes encuestados del rubro ópticas de la Av. Gran Chimú afirmó que frecuentemente si está pendiente de las actividades que se realiza, lo cual muestra un interés por velar el logro de cada proceso.
- Con Respecto a un plan de mejora continua, el 60% (tabla 20) afirmó que muy frecuentemente se establece un plan de mejora continua. Esto demuestra que las micros y pequeñas empresas del rubro óptica de la Av. Gran Chimú tienen un deseo de alcanzar la calidad total.

Referente a los beneficios

- En cuando a los beneficios percibidos por la aplicación de la gestión de calidad el 75% manifestó que frecuentemente mejoró la comunicación interna de organización, muy por debajo de ella el 20% solo en ocasiones mejoró la comunicación interna de la organización. Esto demuestra que las micros y

pequeñas empresas del rubro ópticas de la Av. Gran Chimú frecuentemente mejoró la comunicación interna de la organización.

- Con respecto a los costos el 40% (tabla 27) manifestó que frecuentemente logró reducir costos, el 25% refirió que ocasionalmente logra reducir costos, y el 20% raramente logró reducir costos. Esto demuestra que las micros y pequeñas empresas del rubro ópticas de la Av. Gran Chimú frecuentemente logran reducir costos y esto se debe a que frecuentemente analizan y evalúan cada proceso.
- En cuanto a los beneficios externos percibidos el 50% señaló que nunca logró aperturar se a nuevos mercados, solo el 10% muy frecuentemente logró aperturarse a nuevos mercados. Esto demuestra que las micros y pequeñas empresas del rubro ópticas de la Av. Gran Chimú nunca ha logrado aperturar se a nuevos mercados, esto se debe al incremento de la competencia e inseguridad por parte del empresario.

VI. CONCLUSIONES

Acerca de las características de la gestión de calidad

A pesar de contar con metas bien definidas un gran porcentaje de microempresarios no cuenta con manual de políticas de la empresa, esto quiere decir que como organización no cuenta con un documento en donde detalle sus principios y/o normas, lo cual genera inestabilidad ya que al no tener dicho documento solo se rigen a lo que “le dicen en el momento y lo que le convine” mas no a lo que es bueno para la organización.

Sabemos que para realizar adecuadamente cada actividad es necesario que cada empleado o área cuente con un manual de funciones y responsabilidades, pero del total de las micros y pequeñas empresas encuestadas se pudo observar que si bien es cierto el porcentaje que mantiene este manual es mayor, existe un porcentaje significativo que no lo tiene, esto se debe a que muchas de ellas solo cuentan con un empleador o son ellos mismos los que atienden la organización por lo cual consideran que no es necesario dicho documento.

El activo principal de toda organización es el personal, por ello uno de los pasos fundamentales para empezar a trabajar con calidad es no descuidar la relación y el desempeño de cada uno de ellos, en las Mypes encuestadas se pudo observar que al ser pequeñas organizaciones se le es más fácil entablar una relación cercana a su vez el de realizar pequeñas actividades que ayudan al desarrollo de ello.

Gestión de calidad requiere que seamos rigurosos, en la investigación realiza se concluye que la mayoría de los representantes encuestados frecuentemente realiza seguimiento, evalúa, mide y utiliza el grafico de control para verificar los resultados obtenidos.

Acerca de los beneficios que se logran por la aplicación de la gestión de calidad

Existe un alto porcentaje de micros y pequeñas empresas del rubro Ópticas que mejoró la motivación de los trabajadores lo cual ha llevado consigo el incremento del compromiso que tienen para la organización.

Ser eficiente consta de llevar a cada una actividad o tarea con el menor recursos disponibles, la mayoría de Mypes del rubro ópticas de la Av. Gran Chimú logró frecuentemente mejorar la eficiencia de los trabajadores generando así reducir algunos costos.

Respecto a la productividad la mayoría de los empresarios frecuentemente logró disminuir quejas y reclamos asimismo logró frecuentemente mejorar la imagen corporativa de la empresa.

Acerca de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios

Los resultados permiten concluir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas de Av. Gran Chimú a pesar de no contar con algunos aspectos relevantes, la manera en como hasta ahora han venido trabajando les ha permitido mantenerse por mucho tiempo, varias de las Mypes llevan más de 10 años en el lugar, de los cuales muchos de ellos ha logrado expandirse a nuevos mercados o hasta incluso abrir varios locales en la misma avenida.

Un dato extra que pudimos obtener es que la decisión de compra depende mucho del tiempo de entrega, los modelos y el lugar al que visiten, son aspectos que los microempresarios tienen muy presente al momento de tomar cada decisión.

REFERENCIAS

Álvarez, G, J., Fraiz. B. J. y Del Rio Rama, M. (2013) Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. Revista Venezolana de Gerencia.

Apaza L., A. (2016). Caracterización de la calidad del servicio y la competitividad en las mype comerciales – Rubro ópticas del centro de Piura, Año 2016. Tesis para optar el grado de licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Departamento de Piura.

Centty, V. D. B. (2011). La inversión de recursos humanos y la competitividad de las micros y pequeñas empresas de la región Arequipa. Editorial: EUMED. Madrid.

Competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresa y del Acceso al empleo decente, (2008) – Decreto Legislativo N° 1086. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>

Cuatrecasas, A. L. (2000). Gestión de la calidad total. Sunny Isles Beach, US: Ediciones Diaz de Santos. Sunny Isles Beach, Miami.

Duran J., D. (1999). Del Benchmarking al Outsourcing estrategico. Espana: Universidad de Barcelona.

Equipo vértice. (2010). Gestión de calidad (ISO 9001/2008). Editorial Vertice.

Fontalvo, J. y Vergara, S. J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios ISO 900: 2008. (1° .ed). Editorial: Eumend – Universidad de Málaga, España.

Frometa, G., Zayas, M., y Perez, A. (2008). La gestión de calidad en los servicios, en contribución a las ciencias sociales. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>

Gonzales, C., Domingo, R., y Pérez, S. (2013). Técnicas de mejora de la calidad. Madrid, ES; UNED – Universidad nacional de educación a distancia.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. Nota de prensa (2016). Recuperado de:
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/mas-de-235-mil-empresas-se-crearon-en-el-2015-8817/>

Quispe F., J. (2016). Caracterización de la formalización y competitividad de las MYPES del sector comercio, rubro artículos Ópticos del distritito, provincia y región de Arequipa, Periodo 2014- 2015. Tesis para optar el grado de licenciada en Administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Departamento de Arequipa- Lima.

Informe del Programa de Las naciones Unidad para el desarrollo. (2011) Recuperado de <http://www.inforegion.pe/117247/reconoce-a-peru-como-%E2%80%9Csuperpotencia-de-biodiversidad/>

Limpie M., K. (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-Rubro centro ópticos de lentes de montura del Distrito de Tacna, Periodo 2011-2012. Título para optar el grado de Contadora pública. Universidad católica los Angeles de Chimbote. Departamento de Lima.

López, R. (2005). Calidad Total en la empresa moderna. Perspectivas. Vol. (8) 67-81

López, S. (2006). Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad Existente en la organización. Madrid España: Ideaspropias

Pérez, T, A., Acuña, P, A., y Rúa, M, R. (2008). Repercusión visual de luso de las computadoras sobre la salud. Revista Cubana de Salud Pública.

Pola, M. A. (1998). Gestión de la calidad. Barcelona: Marcombo

Regalado H., R. (2007). Las MYPYMES en Latinoamérica. Editorial: EUMED. Madrid.

Rubio D., P. (2006). Introducción a la gestión empresarial. Editorial: EUMED. Madrid.

Ruiz C., R. (2018) Gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro venta de productos oftalmológicos, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016. Título para optar el grado de licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Departamento de Lima.

Wong, T. Z y Salcedo, G. L. E. (2014). La Micro y pequeña empresa en nuestro País. Vol. (13) Numero. 25. Revistas de investigación UNMSM.

Varo, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios Sanitarios, un modelo de gestión hospitalaria. Ediciones Días de los Santos, S. A.

Vargas, Z., J. (2014). Influencia de un plan estratégico para mejorar la gestión de la optica's Twin Eyes. Tesis para optar el grado licenciado en

administración. Universidad Nacional Tecnológica del Cono Sur de
Lima. Lima – Perú.

Vivanco F., S. (2010). La cultura organizacional: Una oportunidad de éxito para las
micros y pequeñas empresas de la confección, el caso de Aguascalientes.
Aguascalientes, MX: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Yañez C., M. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma iso 9001.
Internacional Eventos.

ANEXOS

Nº 1. Directorio de Mypes

Nº	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	TAMAÑO
1	Óptica “Vision y Moda”	Av. Gran Chimú Nº 975	Micro Empresa
2	Óptica “Villa Lent’s” Cuidamos de su salud visual	Av. Gran Chimú Nº 829	Micro Empresa
3	Óptica “Perfect Vision”	Av. Gran Chimú Nº 760	Micro Empresa
4	Óptica” Seluce”	Av. Gran Chimú Nº 746	Micro Empresa
5	Óptica “Chimu”	Av. Gran Chimú Nº 739	Micro Empresa
6	Óptica “Visual” tecnología optima a tu alcance	Av. Gran Chimú Nº 752	Micro Empresa
7	Óptica “Cadiz Visión”	Av. Gran Chimú Nº 738	Micro Empresa
8	Óptica “Buena Mision”	Av. Gran Chimú Nº 721	Micro Empresa
9	Óptica “JVQ Vision” E.I.R. L	Av. Gran Chimú Nº 718 - 720	Pequeña Empresa
10	Óptica “Visual Center”	Av. Gran Chimú Nº 679	Micro Empresa
11	Óptica “Roxy Lent’s”	Av. Gran Chimú Nº 671	Pequeña empresa
12	Óptica “ Win” Pasion por tus ojos	Av. Gran Chimú Nº 625	Micro Empresa
13	Óptica “Felito”	Av. Gran Chimú Nº	Micro Empresa
14	Optica “Via Óptica”	Av. Gran Chimú Nº 341	Micro Empresa
15	Óptica Central	Av. Gran Chimú Nº 465A	Micro Empresa
16	Óptica “Aedo” Te hace ver bien	Av. Gran Chimú Nº 351	Micro Empresa
17	Óptica “Taca Visión”	Av. Gran Chimú Nº 322	Micro Empresa
18	Optica “Vida”	Av. Gran Chimú Nº 317	Micro Empresa
19	Optica “Villa Lent’s	Av. Gran Chimú Nº 228	Micro Empresa
20	Optica “Eyes center”	Av. Gran Chimú Nº 222	Micro Empresa

Fuente: Información proporcionada por los representantes de las Mypes

Nº 2. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIO – RUBRO ÓPTICAS DE LA AV. GRAN CHIMÚ, LIMA,
LIMA.

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE
LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO OPTICAS DE LA AV.
GRAN CHIMÚ, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA, 2018**

La información que usted proporcionar será utilizada con fines académicos y de
investigación

INSTRUCCIONES: MARCA CON (X) Si está totalmente en desacuerdo o en total
acuerdo, en la siguiente escala.

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4	5

Perfil de los representantes:

1. Edad:

- a) De 28 -25 años
- b) De 26 – 45 años
- c) De 46 – 55 años
- d) De 56 a mas

2. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Empírico
- b) Técnico
- c) Universitario

N ^o	Items	Alternativa				
VARIABLE 1: Gestión de calidad		1	2	3	4	5
D1: Planificar						
4	Define las metas con pertinencia					
5	Establece adecuadamente estrategias para alcanzar los objetivos planteados					
6	Cuenta con un manual de las políticas de la empresa					
7	Trabaja con un cronograma o programación					
8	Utiliza el Benchmarking como una estrategia empresarial					
D2: Hacer						
9	Cada uno de los empleados cuenta con un manual de funciones y responsabilidades					
10	Con que frecuencia realiza actividades de desarrollo personal e interacción					
11	Alguna vez ha utilizado el diagrama de flujo como un instrumento de gestión					
D3: Verificar						
12	Realiza seguimientos a cada uno de los procesos					
13	Evalúa y mide el desempeño de cada actividad					
14	Utiliza el grafico de control como una herramienta para verificar los resultados obtenidos					
D4: Actuar						
15	Con que frecuencia se evalúa o analiza las causas de los problemas					
16	Usted analiza las desviaciones de los planes de acción					
17	Luego de evaluar el desempeño de las actividades: es habitual que se realice planes de acción					
18	Se establece un plan de mejora continua					
VARIABLE 2: Beneficios						
D1: Organizativos y control						
19	Mejoró la motivación de los trabajadores					
20	Se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad					
21	Mejoró la comunicación interna en la organización					

D2: Productividad						
22	Logra optimizar recursos					
23	Disminuyó las quejas y reclamos					
24	Logro reducir costos					
25	Mejóro la eficiencia de los trabajadores					
D3: Comerciales						
26	Logro aperturar se a nuevos mercados					
27	Aumentó la fidelización de los clientes					
28	Mejóro la imagen corporativa de la empresa					