

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS  
BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO –  
RUBRO LAVANDERÍAS, DE LA AVENIDA  
REVOLUCIÓN, DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR,  
2018**

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

**AUTORA:**

**PAOLA JENNIFER ARIAS ASCENCIO**

**ASESOR:**

**MG. SIMON POMA ANCCASI**

**LIMA – PERU**

**2019**

## **Título de la Tesis**

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO LAVANDERÍAS, DE LA AVENIDA REVOLUCIÓN, DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2018

**Hoja de firma del Jurado y Asesor**

---

**Dra. Carmen Zenozain Cordero**  
**Presidente**

---

**Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá**  
**Miembro**

---

**Mg. Juan Pablo Meza de los Santos**  
**Miembro**

---

**Mg. Simón Poma Ancasi**  
**Asesor**

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida, la sabiduría y las ganas para cumplir mis objetivos en la vida.

A los profesores por apoyarme moralmente a no desanimarme y cognoscitivamente para culminar mi trabajo de investigación.

## **Dedicatoria**

A mi madre por estar ahí cuando más la necesite; en especial a mi hija por su apoyo constante y a mi familia por ayudarme en los momentos más difíciles.

A mis compañeros de clase por apoyarme siempre para la culminación de mi carrera profesional.

## Resumen

El trabajo de investigación que presentamos tuvo como objetivo general: determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018; el cual se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo - correlacional, diseño no experimental- transversal-descriptivo - correlacional y se llevó a cabo en una muestra poblacional de 5 MYPES que representan el 100% de la población, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a los microempresarios:** se identificó que existe un alto bagaje de conocimiento respecto a las características de la gestión de calidad en las MYPES. **Respecto a las micro y pequeñas empresas:** se visualiza altos porcentajes que superan el 60% con respecto a los beneficios que obtienen a través de la práctica de una gestión de calidad en las empresas. Sin embargo el 40% manifiesta tener poca referencia y desconocimiento de la misma. **Llegando a las siguientes conclusiones:** La mayoría de las Lavanderías, tiene conocimiento respecto a las características que implican la gestión de calidad, y los beneficios que trae su adecuada aplicación poniéndola en práctica, asimismo de la influencia que tiene en diferentes aspectos, tanto a nivel de empresa, personal y clientes. Definitivamente aplicar la gestión de calidad en las MYPE, rubro Lavanderías, trae consigo grandes beneficios en este tipo de empresas: beneficios económicos y personales para todos los integrantes; ya sean los dueños y trabajadores a largo plazo con eficiencia.

**Palabra clave:** Gestión de calidad y Beneficios en las MYPES

## **Abstract**

The research work that we presented had as a general objective: to determine the influence of quality management on the benefits of Mypes in the service sector - laundry sector, of Avenida Revolución, District of Villa El Salvador, 2018; which has been developed using quantitative research, descriptive - correlational level, non - experimental - transversal - descriptive - correlational design and was carried out in a population sample of 5 MYPES that represent 100% of the population, to which A questionnaire of 20 questions was applied to them, using the survey technique, obtaining the following results: Regarding microentrepreneurs: it was identified that there is a high level of knowledge regarding the characteristics of quality management in the MSEs. Regarding micro and small businesses: high percentages are seen that exceed 60% with respect to the benefits obtained through the practice of quality management in companies. However, 40% say they have little reference and lack of knowledge of it. Reaching the following conclusions: Most Laundries are aware of the characteristics that quality management implies, and the benefits that its proper application brings, putting it into practice, as well as the influence it has in different aspects, both at a of company, staff and clients. Definitely apply quality management in the MYPE, Laundries, brings great benefits in this type of companies: economic and personal benefits for all members; be the owners and long-term workers with efficiency.

**Keyword:** Management of quality and benefits in the MYPES

## Contenido

Título de la Tesis .....	2
Hoja de firma del Jurado y Asesor .....	3
Agradecimiento.....	4
Dedicatoria.....	5
Resumen .....	6
Abstract.....	7
Contenido.....	8
Índice de Tablas y Figuras .....	9
I. Introducción .....	13
II. Revisión de la Literatura .....	19
2.1 Antecedentes .....	19
2.2 Bases Teóricas.....	26
2.3 Marco Conceptual .....	54
III. Metodología .....	57
3.1 Diseño de Investigación .....	57
3.2 Población y muestra .....	58
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	59
3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	61
3.5 Plan de análisis .....	61
3.6 Matriz de consistencia .....	63
3.7 Principios éticos .....	64
IV. Resultados .....	66
4.1 Resultados .....	66
4.2 Análisis de resultados.....	86
Referencias Bibliográficas .....	99
Anexos. ....	102

## Índice de Tablas y Figuras

### Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Programar explícitamente las tareas a realizar .....	66
<b>Tabla 2:</b> Tener acertadamente los propósitos empresariales .....	67
<b>Tabla 3:</b> Toda Mype debe tener políticas adecuadas a seguir para el logro de los propósitos planteados.....	68
<b>Tabla 4:</b> Se debe tener instrumentos de valoración del proceso de control de calidad en la Mype.....	69
<b>Tabla 5:</b> Revisar periódicamente el comportamiento del desempeño real con lo organizado.....	70
<b>Tabla 6:</b> Se deben encaminar acciones inmediatas de corrección para revertir la situación.....	71
<b>Tabla 7:</b> Se debe instituir una organización jerárquica.....	72
<b>Tabla 8:</b> Identificar las carencias concretas de mejora .....	73
<b>Tabla 9:</b> Definir un grupo de personas para cada Plan .....	74
<b>Tabla 10:</b> Es fundamental facilitar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para mantener los beneficios alcanzados .....	75
<b>Tabla 11:</b> El manejo acertado del tiempo conllevará a generar eficacia .....	76
<b>Tabla 12:</b> El empleo correcto de los recursos generará eficacia .....	77

<b>Tabla 13:</b> La eficiencia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad .....	78
<b>Tabla 14:</b> Practicando la Gestión de Calidad crecerá la confianza de los clientes hacia la Mype.....	79
<b>Tabla 15:</b> La Gestión de calidad aumentara el prestigio de la Mype.....	80
<b>Tabla 16:</b> La Gestión de Calidad perfecciona los procesos y mejora el rendimiento .....	81
<b>Tabla 17:</b> La Gestión de Calidad aumentara las utilidades.....	82
<b>Tabla 18:</b> La Gestión de Calidad aumenta nuestra competencia .....	83
<b>Tabla 19:</b> La Gestión de Calidad logra crear satisfacción acorde a las necesidades de los clientes.....	84
<b>Tabla 20:</b> La Gestión de Calidad genera tranquilidad en los clientes.....	85

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> En toda Mype es esencial programar explícitamente las tareas a realizar .....	66
<b>Figura 2:</b> Es fundamental que toda Mype tenga acertadamente sus propósitos ...	67
<b>Figura 3:</b> Se debe tener políticas adecuadas para el logro de los propósitos planteados. ....	68
<b>Figura 4:</b> Es fundamental tener instrumentos de valoración del proceso de control de calidad en la Mype .....	69
<b>Figura 5:</b> Es fundamental revisar periódicamente el comportamiento del desempeño real con relación a lo organizado .....	70
<b>Figura 6:</b> De encontrarse una avería a lo planificado se deben encaminar acciones concretas para revertir y prevenir posibles daños .....	71
<b>Figura 7:</b> Se debe instituir una organización jerárquica adecuada para lograr un aumento de calidad anual en la tasa. ....	72
<b>Figura 8:</b> Debemos identificar las carencias concretas de mejora continua (que son problemas que debemos solucionarlos).....	73
<b>Figura 9:</b> Es fundamental definir un grupo de personas para cada plan con responsabilidad para terminarlo. ....	74
<b>Figura 10:</b> Es fundamental facilitar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para poder diagnosticar las causas y establecer soluciones. De igual manera implantar los controles para mantener los beneficios alcanzados.....	75
<b>Figura 11:</b> El manejo acertado del tiempo conllevara a generar eficacia en los resultados de la Mype. ....	76

<b>Figura 12:</b> El empleo correcto de los recursos aptos en la Mype es otro de los factores imprescindibles para generar eficacia. ....	77
<b>Figura 13:</b> La eficiencia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la Mype. ....	78
<b>Figura 14:</b> Si se practica la gestión de calidad crecerá la confianza de los clientes hacia la Mype. ....	79
<b>Figura 15:</b> La Gestión de Calidad aumentara el prestigio de la Mype y por ende da seguridad a los clientes de realizar negocios con nuestra organización. ....	80
<b>Figura 16:</b> Con la Gestión de calidad se perfeccionan los procesos y en lo sucesivo el rendimiento. ....	81
<b>Figura 17:</b> La Gestión de Calidad aumentara las utilidades ....	82
<b>Figura 18:</b> Instaurar una Gestión de Calidad aumenta nuestra competencia en el mercado actual ....	83
<b>Figura 19:</b> A través de una Gestión de Calidad se logra crear satisfacción acorde a las necesidades de los clientes. ....	84
<b>Figura 20:</b> La Gestión de Calidad genera tranquilidad en los clientes ....	85

## **I. Introducción**

Sin duda el Perú, es un país que tiene una economía muy cambiante. La última información del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) dio a conocer que en el 2018, la economía creció 4.18%. (Inei, 2018, p.1).

Según Saori (2018) afirma que: “El gremio The Coin Laundry Association, hay alrededor de 29,500 lavanderías de monedas en los Estados Unidos y cada establecimiento puede generar un flujo de efectivo de hasta US\$300 mil por año” (p. 1). Sin embargo la mayoría de estos establecimientos no cuentan con modelos de Gestión de Calidad que garanticen al usuario un beneficio adecuado acorde al mercado competitivo del que muchos quisieran contar” (p.1)

Por otro lado según Euromonitor (2018) afirma que: “Las lavadoras comerciales ya han penetrado el 50% de los hogares, aumentando también la demanda de problemas de gestión” (p.1)

Por tal motivo se evidencia que existen problemas de gestión de calidad, para innovar planes estratégicos y utilizar estrategias de buena dirección de la empresa.

Asep (2018) menciona que; “en nuestro país las Micro y pequeñas empresas (MYPE) aportan, aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno) y, por ello, están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país. Por otro lado las mypes en el Perú constituyen el 98,6% de las unidades empresariales, brindándole espacio de desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía. Además,

conforme las mypes van creciendo y desarrollándose, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía”

Palacios (2018) Sin embargo afirma que: “Estas Micro y pequeñas empresas (MYPE) se encuentran estancadas porque carecen de un sistema tributario acorde a su realidad y de capacitación, poca gestión de negocios, falta de capitales de trabajo por elevado financiamiento de crédito, poca asistencia técnica y demasiada informalidad..”

Cuba (2016) “En Perú las micros y pequeñas empresas en todos los sectores y actividades económicas se tienen diversos grados de informalidad. Esta existe desde los sectores más formales como los servicios financieros hasta los más informales como el comercio ambulatorio. En tal sentido, la mitad de las mypes son formales y las otras no. Formalidad en el sentido de operar legalmente, observando las normas vigentes. Por el lado laboral, la informalidad es mayor, llega al 70%. Ello porque existen empleados informales dentro de empresas formales”

Ochoa (2016) “Internacionalmente las micros y pequeñas empresas tiene deben tener una visión de futuro y construirla día a día. Adicionalmente, deben adaptarse de manera permanente y ágil a los requerimientos del mercado, cuidando su estabilidad financiera y su relación con los clientes. Esto se logra gracias al trabajo coordinado de un buen equipo de colaboradores y directivos. Por mi experiencia, una ventaja competitiva en la gestión de mipymes es la atención personalizada y la capacidad de respuesta rápida que no pueden ofrecer las grandes corporaciones”.

Hernandez (2018) “Las microempresas son las protagonistas del desarrollo económico de un país, cuya creación no requiere de mucho capital y debido a su tamaño existe un uso productivo y eficiente de los recursos. Sin Embargo no existen muchas investigaciones que hablen del desarrollo económico de las micro y pequeñas empresas y de los factores que influyen sobre las decisiones acerca de su crecimiento la mayoría de las empresas hablan de los impuestos de las empresas grandes más que en los pequeños negocios.”

Es importante conocer que el sistema económico en el distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima, debido a que está fundamentado en actividades de pequeños negocios como son las lavanderías y otras micro y pequeñas empresas, como manera de subsistir a la baja de recursos económicos para solventar sus hogares, el cual les ha motivado a desarrollar otras actividades económicas, creando sus propias fuentes de empleo donde muchas veces la falta de gestión empresarial no se logra de manera sostenibles dentro del distrito.

En Lima, existen un gran número de micro y pequeñas empresas. Es decir, el Perú tiene una estructura empresarial que muestra un estrato micro como mayoritario en número de establecimientos y empleo, y en el otro extremo, la gran empresa que explica el grueso del producto y contribuye significativamente con el empleo.

### **Enunciado del Problema**

¿Cómo influye la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018?

## **Objetivo General**

Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018.

## **Objetivos Específicos**

Para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las características de una gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018.
2. Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018.
3. Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018.

La investigación que presentamos se deriva a partir de la línea de investigación de la micro y pequeñas empresas de nuestro país, es un tema de mucha importancia para todo el Perú, teniendo en cuenta la incidencia que tienen las MYPEs en la economía nacional y consecuentemente en beneficio de un inmenso sector de peruanos.

### **Justificación Teórica**

Se justifica teóricamente por presentar teóricamente los beneficios que brinda implementar una gestión de calidad en la MYPES; detallando la eficiencia que otorga su implementación: desarrollo de tareas en forma más ordenadas y sencillas, maximizando la calidad y eficiencia de sus procesos, nuevas alternativas para enfrentar a la competencia, etc. Y contribuir con esta nueva información a la comunidad científica para incentivar la investigación profunda en este importante tema.

### **Justificación Metodológica**

La investigación se justifica metodológicamente debido al empleo de instrumentos validados desde el punto de vista estadístico, así como por juicio de expertos.

### **Justificación Práctica**

Se justifica porque servirá como fuente de información para: Los empresarios, los cuales van a conocer la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Micro y pequeñas empresas (MYPE), para tomar decisiones con respecto a capacitación al personal que laboran en la MYPE, haciendo que estos obtengan los conocimientos, capacidades y destrezas, para ser utilizados en sus puestos de trabajo, los cuales ayuda a que las Micro y pequeñas empresas (MYPE) sea competitiva en el mercado y se diferencie de los demás.

## **Justificación Social**

Servirá como fuente de información para que en el futuro puedan surgir nuevos emprendedores de negocios innovadores, que ayuden a incrementar la economía del país. Así mismo servirá como fuente de información para los alumnos interesados en el tema, como base para ser parte de sus conocimientos como futuros profesionales. Finalmente, la investigación se justifica porque servirá como antecedente para realizar otros trabajos en otros ámbitos geográficos del país.

Para el fin de conseguir los objetivos de la investigación, empleamos técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento nos permitió para conocer el grado de conocimientos de los representantes de las MYPES sobre los beneficios que se obtienen al aplicar una gestión de calidad en sus organizaciones. Determinándose que los resultados de la presente investigación se apoyen en técnicas de investigación válidas. Además de brindar como nuevo instrumento recopilación de datos la encuesta elaborada para esta investigación.

La ejecución de esta investigación fue viable por contarse con todos los medios necesarios para su realización: sujetos (dueños y/o colaboradores de Lavanderías) y materiales (cuestionario y base teórica), lo que conlleva a asegurar su finalización satisfactoria de la misma.

Por lo que presentamos el Informe Final de Tesis, con la siguiente distribución:

En la parte **I Introducción**, se señala la caracterización, el problema, el enunciado, los objetivos, la justificación y la distribución del informe de tesis. En

la parte **II Revisión de Literatura**, se indican los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. En la parte **III Metodología**, se detalla la Metodología utilizada en el Proyecto de Investigación, en la primera sección de esta parte se especifica el Diseño de Investigación, en la segunda sección la Población y Muestra y en la tercera sección las técnicas e instrumentos utilizados en el presente informe. En la parte **IV Resultados**, se señalan los Resultados de la Investigación y el Análisis de los mismos.

Y al finalizar, en la parte **V Conclusiones**, se detallan las Conclusiones arribadas de nuestro Informe de Tesis, las referencias bibliográficas y los anexos.

## **II. Revisión de la Literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **A nivel local**

Barrenechea (2017) En su Tesis titulada “*Gestión de calidad y implementación de ISO 9001:2015 en la empresa lavandería Brajan - Distrito de San Juan de Lurigancho*”. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. El autor tuvo como objetivo Determinar la Gestión de calidad y implementación de ISO 9001:2015 en la empresa lavandería Brajan - Distrito de San Juan de Lurigancho, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ Existe relación entre la gestión calidad y la implementación de ISO 9001:2015 en la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho – Año 2016; ya que, cuando la gestión de calidad es

calificada como buena al 77,1%, la implementación de ISO 9001:2015 es calificada con la misma escala al 62,9%

Vidal (2014) En su Tesis titulada *“Implantación de un Sistema de gestión de calidad en una empresa de Servicio de Lavandería”*. Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. El autor tuvo como objetivo Determinar la Implantación de un Sistema de gestión de calidad en una empresa de Servicio de Lavandería, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, representa una oportunidad de mejora en la Gestión de las Empresas de Servicios a diferencia de la anterior versión de la Norma (ISO 9001:1994), considerando que existen actualmente en nuestro País una gran cantidad de empresas con Sistemas de Gestión netamente empíricos (PYMES que constituyen más de 90% de empresas del País), convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito.
- ✓ Se observó que para obtener resultados favorables con la norma ISO 9001, es necesario que la dirección y el personal de la Empresa se comprometa en la resolución de los problemas, independientemente del desenvolvimiento de la Empresa Consultora de Implementación, puesto que este es el que puede definir el éxito o poca conveniencia de las mejoras propuestas en la Implementación.

Ugaz (2012) En su Tesis titulada *“Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de Lejías”*. El autor tuvo como objetivo Diseñar e

Implementar un Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de Lejías, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejora la imagen corporativa de la empresa y fortalece los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.
- ✓ El manual de calidad sirve como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.
- ✓ La creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, permite a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.

### **A nivel Nacional**

Huanca (2014) realizó una investigación titulada: *“Implementación de una mejora continua para una Lavandería en el área de lavado al seco”*, para obtener su título de Ingeniero Industrial de la Universidad San Martín de Porres. El autor tuvo como objetivo Implementar una mejora continua para una Lavandería en el área de lavado al seco, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ Se logró identificar que la falta de un sistema de calidad ocasiona como problema la baja productividad en el área de lavado al seco de la lavandería Sagita S.A.
- ✓ Ante la falla en la producción, se diseñaron manuales para que los trabajadores los tomen en cuenta en el planchado, lavado al seco y limpieza. Los manuales permitieron que los trabajadores realicen sus funciones correctamente.
- ✓ Se efectuó un modelo de entrenamiento para tener un seguimiento minucioso de las posibles averías que puedan presentarse.

Heredia (2014) En su Tesis titulada “*Implementación de un sistema de calidad para el área de Lavandería del Hospital Rebagliati*”, para obtener su título de licenciado en Administración de la Universidad de San Martín de Porres. El autor tuvo como objetivo Implementar un sistema de calidad para el área de Lavandería del Hospital Rebagliati, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ Mejorar el servicio de calidad de las prendas mediante un plan de organización y funciones a fin de controlar los stocks de la ropa nueva del almacén para un buen manejo del servicio con datos de su adquisición como la orden de compra, número proceso, entre otros. También se puede considerar el requerimiento anual de ropa hospitalaria para hacer más eficiente su ejecución.
- ✓ Considerar en las bases para las licitaciones públicas de ropa hospitalaria, que cada prenda tenga su etiqueta de código de barras

de acuerdo a las especificaciones del área usuaria, lo que permitirá la funcionalidad del sistema.

- ✓ Realizar pruebas del servicio, a fin de determinar la vida útil de la prenda y ver los alcances del servicio que se brinda en la lavandería, como también observar si se encuentra en circulación.

Ascencio (2016) En un estudio sobre: *“Caracterización del Financiamiento y la Capacitación en MYPEs del Sector Servicio - Rubro Lavanderías, de La Urbanización Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013”*. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. El autor tuvo como objetivo Caracterizar el Financiamiento y la Capacitación en MYPEs del Sector Servicio - Rubro Lavanderías, de La Urbanización Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ Con respecto a la edad de los representantes legales de las MYPES, el 100% tiene de 31 a 50 años. Con respecto al sexo de los representantes de las MYPE, el 100% son del género masculino. Con respecto al grado de instrucción, el 80% tienen estudios Superior.
- ✓ Con respecto a la permanencia de la MYPE, el 90% tienen de 4 a 6 años en el mercado. Con respecto al número de trabajadores, el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores.

## **A nivel Internacional**

Marulanda (2016) En su tesis sobre: “*Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Express & Clean Lavandería S.A.S*”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Colombia El autor tuvo como objetivo Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Express & Clean Lavandería S.A.S, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ El problema fundamental que es el más grave y causa muchas molestias en los clientes es que no cumplen con los tiempos de entrega, debido a que no cuentan con la tecnología adecuada y equipamiento suficiente para sus labores.
- ✓ Por otro lado, se encontró que la falta de estandarización en las labores de la empresa requiere de ajustes desde la calidad en la prestación de servicios, el diagnóstico dejó ver que existen fallas en el cumplimiento de la norma de calidad por falta de cumplimiento y por parcialidad en el mismo. Lo que permitió ver que las fallas se pueden corregir con el conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad en la empresa, teniendo en cuenta sus características.
- ✓ Aunque no existía un mapa de procesos, se desarrolló, su creación permitió tener claros los procesos y procedimientos adelantados en Express & Clean Lavandería SAS. Así como el desarrollo del SGC, con

el fin de permitir que se dé una mejora continua a los procesos que tienen fallas principalmente y a todos de manera general.

Salinas (2015) En su tesis sobre: “*Gestión de Calidad de los servicios de lavandería y ropería*”, de la Universidad Nacional de Chile. El autor tuvo como objetivo Determinar la Gestión de Calidad de los servicios de lavandería y ropería”, de la Universidad Nacional de Chile, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ A fin de asegurar el éxito del programa, se planifican las actividades que se van a llevar a cabo, quién será el responsable de efectuarlas y de analizar los resultados y qué se hará con la información recogida.
- ✓ Un programa de control de calidad en una lavandería comprende la evaluación de todos los servicios y profesionales implicados en la asistencia.
- ✓ Las actividades de control de calidad deben estar coordinadas porque el programa comprende todas las facetas importantes de la asistencia.
- ✓ La calidad de la asistencia depende de todos los trabajadores hospitalarios. El personal asistencial tiene que estar predispuesto a examinar su propia actuación e implantar los cambios considerados necesarios.

Moreno (2013) realizó una investigación titulada: “*Gestión de costos en una lavandería industrial “Lavandería Columbus” basado en un sistema ABC*”, para obtener su título de Ingeniero Industrial. El autor tuvo como objetivo Determinar la Gestión de costos en una lavandería industrial basado en un sistema ABC de la

Universidad Nacional de Chile, en cuanto a la metodología; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que:

- ✓ Se ejecutó el diagnóstico a la empresa Lavandería Columbus, de acuerdo al estudio mencionado en la metodología a seguir, equilibrando las áreas dependientes y activas en las cuales se hallaron algunas inexactitudes que en la medida de la exploración se comenzó a reprimir.
- ✓ Al igualar los procesos de admisión, diagnóstico y fabricación de los servicios de la empresa Lavandería Columbus, se fundamentaron todos los métodos, en los cuales fue esencial la osadía para la asignación de los recursos que se consumen en todas las diligencias de cada servicio.
- ✓ Se debe tener en cuenta la Gestión de la empresa para realizar una participan todos los trabajadores, desde lo administrativo hasta los operativos. Este proceso se llevó a cabo en la empresa Lavandería Columbus, con la información formada de manera precisa y oportuna la cual sirve de base a la dirección de la empresa para buscar extender el beneficio del negocio.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.1 Concepto de Gestión de Calidad**

La gestión de calidad se refiere a la mejora de todos los procesos de las organizaciones para obtener mejores resultados en la empresa. La gestión de Calidad no se refiere a simples prácticas.

Según Cruz, López, & Ruiz, (2016), señala que: Es la manera eficiente a seguir puesto que proporcionan un modelo a seguir para establecer y operar un sistema de gestión, modelo que es construido en consenso internacional, obteniendo como ventaja la experiencia mundial de gestión y las buenas prácticas. (p. 63).

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre al consenso Internacional para las buenas prácticas.

Para entender que es un sistema de gestión de calidad (SGC), se entiende por Sistema el “conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan”, y Gestión “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”, ambas definiciones pertenecen a la ISO 9001:2015 (p.8).

En relación al tema este se encuentra vinculado a un conjunto de elementos, que además, pertenecen a una organización, el cual puede interrelacionarse o interactuar, como se menciona líneas arriba; la ISO 9001 agrega el motivo de esta interrelación, el cual es: “establecer políticas, objetivos y procesos” para el logro de los objetivos.

Es importante recordar que al referirnos a un sistema de gestión, puede representar una o más áreas, como gestión de seguridad o de recursos humanos, no necesariamente gestión de la calidad, al igual que el alcance, este puede ser aplicado a toda la empresa o funciones específicas de la organización

La ISO 9001:2015 explica que el uso de elementos en un sistema, se usa para establecer la base o estructura de la empresa, las responsabilidades, roles, planeación, operaciones, políticas, prácticas, reglas, creencias, objetivos

y procesos con el fin de alcanzar los objetivos. Por lo tanto se define el sistema de gestión de calidad, como aquel sistema de gestión que se vincula a la calidad. (2015, p.8)

#### **2.2.1.2 Características**

En estos últimos años, cada vez más empresas han implantado Sistemas de Gestión basados en la Norma ISO 9001 Gestión de Calidad cuyas características son:

- Una nueva redacción para hacer la Norma más genérica y más fácilmente aplicable en las industrias de servicios.
- Nuevos requisitos que consideran el “Contexto de la Organización”.
- Enfoque basado en procesos.
- Análisis de riesgos y acciones preventivas.
- Información documentada.
- Control extremo de la provisión de bienes y servicios externos. (ISO 9001:2015, p. 76)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre con la aplicación de mejoras de gestión de calidad en la empresa para cerrar brechas de insatisfacción.

### **2.2.1.3 Importancia**

Hoy en día ISO 9001 es un estándar internacional que ha sido adoptado por empresas de todo tipo y tamaño alrededor del mundo.

Según Geoinnova, (2016) afirma que: “Genera confianza y diferenciación de la marca, asegura la preferencia de los clientes por la empresa, garantiza la permanencia en los mercados a largo plazo, nos ayuda a reducir la improvisación, ya que esta herramienta permite llevar una trazabilidad de todos los procesos de la empresa finalmente reconoce en el personal la esencia de la organización” (p. 1)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre al hecho de contar con un sistema de gestión de la calidad bajo la ISO 9001 es una ventaja competitiva y debería ser una decisión estratégica tenida en cuenta por todas las organizaciones.

### **2.2.1.4 ISO 9001 de 2015**

Hoy en día a Nivel Mundial ISO 9000:2015, define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad

Según Cruz, López, & Ruiz, (2016) define que: “Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001, proporciona una base sólida para la construcción de un programa

de Gestión total de la calidad (TQM por sus siglas en inglés), siendo este estándar, el primer gran paso en la implementación de un programa TQM, facilitando el camino hacia la mejora continua” (p.63)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre al hecho que toda organización debe tener ISO 9001 con la finalidad de mejorar de manera continua.

### **2.2.1.5 Técnicas de Gestión de Calidad**

Hoy en día es importante mejorar la gestión con calidad con técnicas como soporte para el análisis para cada área que merece un análisis más preciso para mejorar su rendimiento.

#### **5.2.5.1 AMFE**

El AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos) es una herramienta que permite identificar las variables significativas de un proceso o producto para poder establecer las acciones correctoras necesarias, con lo que se previenen los posibles fallos y se evita que lleguen al cliente productos defectuosos. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 17)

En relación al tema este se encuentra orientada a maximizar la satisfacción del cliente gracias a la eliminación o minimización de posibles problemas.

### **5.2.5.2 Balanced Scorecard**

Se caracteriza por medir los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa. Otra característica es que permite que exista comunicación entre los gerentes y los empleados de la empresa y ayuda a entender cómo y en qué medida estos últimos impactan en los resultados del negocio. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 17)

Con el BSC se reorienta el sistema gerencial y se enlaza la estrategia a corto y a largo plazo, vinculando cuatro procesos: Financiero, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje Organizacional. Los resultados finales se traducen en logros financieros que suponen la maximización del valor creado por la corporación para sus accionistas. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 19)

En relación al tema este se encuentra orientada a todo lo que ocurre en la organización puesto que afecta a los resultados financieros, por lo cual es necesario medir todos los elementos para dirigir el desempeño financiero.

### **5.2.5.3 Benchmarking**

Es un proceso continuo que consiste en comparar y medir los procesos internos de una organización con los de otra con mejores resultados. Es una herramienta para mejorar las prácticas de un negocio y, por ende, su competitividad. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 21)

El Benchmarking involucra a dos organizaciones que deciden compartir información referente a los procesos fundamentales necesarios para diseñar, fabricar y distribuir su producto.

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre al resultado de esta colaboración, debido a que se ayuda a establecer dónde es necesario asignar recursos para la mejora.

#### **5.2.5.4 Brainstorming**

Es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas a cuestiones planteadas, aprovechando la capacidad creativa de las personas. Las ideas que surgen de estas reuniones deben ser estructuradas y analizadas a posteriori utilizando otras herramientas de mejora. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 22)

En relación al tema este se encuentra condicionada por unos requisitos imprescindibles como son que el número de participantes oscile entre 3 y 8; que la cuestión planteada sea conocida y comprendida por todos; que todas las sugerencias se anoten; y que todos los participantes tengan las mismas oportunidades para expresarse, entre otros.

#### **5.2.5.5 Círculos de calidad**

Es un grupo reducido de personas que se reúnen voluntaria y periódicamente para detectar los errores que se producen en la empresa, analizarlos y buscar las soluciones apropiadas a los problemas que surgen en su área de trabajo. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 23)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre a los trabajadores puesto que ellos debe de compartir con la administración la

responsabilidad de definir y resolver problemas de coordinación, productividad y por supuesto de calidad.

#### **5.2.5.6 Diagrama de flujo**

Los Diagramas de Flujo son muy eficaces para describir gráficamente tanto el funcionamiento como la estructura de los procesos y/o sistemas de una organización, sus fases y relaciones entre sus componentes, ofreciendo una visión global de todos ellos. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 27)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre claramente a un proceso, describiendo la trayectoria que sigue un producto o servicio, así como las personas y recursos que lo constituyen.

#### **5.2.5.7 Diagrama de ishikawa**

El Diagrama de Ishikawa es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores), ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 32)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre en el contenido del problema, al margen de los intereses personales que pudieran tener los integrantes del grupo, y estimula la participación de cada uno de ellos, con lo que se obtiene mayor provecho de los conocimientos individuales de cada miembro del equipo sobre el proceso.

#### **5.2.5.8 Diagrama de Pareto**

El Diagrama de Pareto es un sencillo y gráfico método de análisis que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más triviales. De esta forma los esfuerzos pueden concentrarse en las causas que tendrán mayor impacto una vez que se hayan resuelto, además de dar una visión rápida de la importancia relativa de los problemas. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 34)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre a la causa clave de un problema aislándola de otras de menor importancia- y contrastar la efectividad de las mejoras obtenidas comparándolas con diagramas de distintos momentos.

#### **5.2.5.9 Histogramas**

Los Histogramas son conocidos también como Diagramas de Distribución de Frecuencias. Consisten en representaciones gráficas de una distribución de frecuencias de una variable continua por medio de barras verticales, cada una de las cuales refleja un intervalo. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 36)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre a la eficacia de las medidas de mejoras implantadas o para comprobar el grado de cumplimiento de las especificaciones de los límites determinados en los resultados de los procesos, entre otros.

#### **5.2.5.10 QFD**

QFD (Quality Function Deployment – Despliegue Funcional de la Calidad) es una metodología que permite identificar y trasladar la información obtenida del cliente y convertirla en requisito del producto. Las expectativas del cliente serán las que marquen todo el proceso creativo: se debe de traducir la “voz del cliente” al lenguaje técnico. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 38)

En relación al tema este se encuentra vinculado a las tareas de las distintas áreas de la empresa implicadas en el ciclo productivo, exigiendo, por tanto, su participación. Las capacidades y conocimientos de cada una de ellas se coordinan para lograr la mejor interpretación de las exigencias del cliente y el producto.

#### **5.2.5.11 Seis sigma**

Se trata de una metodología que permite una reducción drástica de los defectos en el producto a través del seguimiento diario de todas las actividades de la empresa, que permite minimizar sus desperdicios e incrementar la satisfacción de los clientes. Básicamente consiste en un proceso de hacerse preguntas cuyas respuestas, tangibles y cuantificables, producirán al final unos resultados rentables. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 42)

En relación al tema este se encuentra vinculado usando estrategias de negocio que además de revivir a las compañías les permiten posicionarse a la cabeza de sus competidores en ganancias económicas.

### **2.2.1.6 Ciclo de DEMING**

Según García (2016) define que: “Es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar” (p.1)

Hoy en día el ciclo PDCA de mejora continua lo componen cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. Las etapas que forman el Ciclo PDCA son las siguientes:

#### **a) Planificar**

En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos. (García , 2016, p. 2)

#### **b) Hacer**

Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis. (García , 2016, p. 3)

### **c) Comprobar**

Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.) (García , 2016, p. 4)

### **d) Actuar**

Es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas. (García , 2016, p. 5)

#### **2.2.1.7 El Triángulo de la Calidad**

Según Juran (1988) propuso que una correcta Gestión de la Calidad se logra a través de una trilogía de procesos:

En primer lugar, la Planificación de la Calidad. La planificación se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo.

Esta planificación abarca tres actividades básicas:

1. Identificación del cliente y sus necesidades.
2. Desarrollo de un producto que responda a esas necesidades.
3. Desarrollo de un proceso capaz de producir ese producto/servicio.

Además, plantea que la planificación de la calidad se puede obtener siguiendo estos pasos:

1. Identificar quiénes son los clientes
2. Determinar las necesidades de los clientes identificados
3. Traducir dichas necesidades al lenguaje de la empresa
4. Optimizar las características del producto (servicio) para satisfacer las necesidades del cliente y las de la empresa
5. Desarrollar un proceso capaz de producir el producto
6. Optimizar del proceso
7. Demostrar que el proceso puede producir el producto en condiciones operativas
8. Transferir el proceso a las fuerzas productivas (Juran, 1988, p. 121)

En tal sentido podemos analizar que la planificación de la calidad no puede depender de un departamento, si se repasa en los ocho pasos, se evidencia que estos no pueden ser ejecutados por esa dependencia aisladamente sino que toda la organización se debe mover en pos de conseguir el ciento por ciento de satisfacción del cliente, de eso al fin y al cabo se trata la calidad.

En segundo lugar, el Control de Calidad. Es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección.

Según Juran (1988) El control de calidad requiere: “Determinar qué se va a controlar, establecer las unidades de medición para evaluar la información de manera objetiva, fijar las normas de desempeño, medir el desempeño real, interpretar la diferencia entre el desempeño real y las normas y emprender una acción en cuanto a la diferencia” (p.133)

Por último, la Mejora de la Calidad. Generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso. (Juran, 1988, p. 152)

En tal sentido es importante identificar proyectos específicos de mejora, organizar el apoyo para los proyectos, diagnosticar las causas, proporcionar remedios para las causas, probar que los remedios son eficaces en las condiciones operativas actuales y ofrecer el control con el fin de conservar las mejoras. El enfoque de Juran se refleja en las prácticas de gran variedad de organizaciones en la actualidad.

Ahora la Trilogía de Juran es una marca registrada y uno de los legados más importantes de su influyente obra.

## **2.2.2 Mypes**

### **2.2.2.1 Concepto**

Las Mypes es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación

de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas. (D.S. N° 007-2008-TR)

Hoy en día las Mypes juegan un papel muy importante para el crecimiento económico de un País.

Sunat, (2017), señala que; “La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplado en la legislación, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.” (p.1)

En relación al tema este se encuentra vinculado siempre, a las juntas o asociaciones o agrupaciones de propietarios o inquilinos en régimen de propiedad horizontal o condominio habitacional, así como las asociaciones o agrupaciones de vecinos, podrán acogerse al régimen laboral de la microempresa respecto de los trabajadores que les prestan servicios en común de vigilancia, limpieza, reparación, mantenimiento y similares, siempre y cuando no excedan de diez trabajadores.

#### **2.2.2.2 Características**

Hoy en día es importante que las Mypes puedan contar con ciertas cualidades para brindar un mejor servicio de calidad.

Dieste, (2015), señala que las Mypes deben reunir las siguientes características concurrentes:

- **Microempresa**

Aquellas que sus ventas anuales no exceden de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

– Trabajadores: Hasta 10.

– Ventas anuales: Hasta 150 UIT. (p. 47)

- **Pequeña empresa**

Son aquellas cuyas ventas anuales superan las 150 UIT, pero no exceden de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT). Las características señaladas definen, según corresponda, a una microempresa o a una pequeña empresa, sin perjuicio de los regímenes laborales o tributarios que les resulten aplicables por ley. (Dieste, 2015, p. 10)

El número de trabajadores se computa de acuerdo con las reglas siguientes:

– Se suma el número de trabajadores contratados en cada uno de los 12 meses anteriores al momento en que la MYPE se registra, y el resultado se divide entre 12.

– Se considera trabajador a todo aquel cuya prestación sea de naturaleza laboral, independientemente de la duración de su jornada o el plazo de su contrato. Para la determinación de la naturaleza laboral de la prestación se aplica el principio de primacía de la realidad.

– De existir disconformidad entre el número de trabajadores registrados en la planilla y en las declaraciones presentadas por el empleador al Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa-

REMYPE y el número verificado por la inspección laboral, se tendrá como válido éste último. (Dieste, 2015, p. 11)

### **2.2.2.3 Tipos**

Según Pro inversión (2016) define que: La Ley General de Sociedades establece los diferentes tipos de sociedades que se pueden constituir en el Perú.

Las formas más utilizadas son:

- La sociedad anónima.
- La sociedad anónima cerrada.
- La sociedad comercial de responsabilidad limitada. (p. 28)

#### **a) Sociedad Anónima (S.A.) y Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)**

Para conformar una S.A. o una S.A.C. el número de accionistas no puede ser menor de dos personas naturales o jurídicas, residentes o no residentes en el país. Respecto del número máximo, es ilimitado para el caso de las S.A. y de veinte en el de las S.A.C. (Pro inversión, 2016, p. 28)

El capital deberá estar suscrito totalmente; es decir, el número total de acciones por el que se obligue cada aportante deberá estar consignado en el Contrato Social. Además, debe ser cancelado por lo menos 25 por ciento de él. No se exige un monto mínimo de capital social. (Pro inversión, 2016, p. 28)

Para crearlas es imprescindible la intervención de un Notario Público al que los fundadores de la sociedad entregarán la información y los documentos necesarios para poder iniciar el trámite. (Pro inversión, 2016, p. 29)

Los aportes pueden ser realizados en moneda nacional o extranjera, así como en bienes físicos o tangibles (por ejemplo, computadoras, escritorios, maquinaria, etc.) o en contribuciones tecnológicas intangibles (tales como marcas, patentes, diseños, know-how, etc.) que se puedan presentar bajo la forma de bienes físicos, documentos técnicos e instrucciones a los que sea posible asignarles un valor. Los aportes no dinerarios serán revisados por el Directorio. Si el aporte de capital se realiza en efectivo, debe ser depositado en una cuenta abierta en una entidad bancaria que opere en el Perú.

En el caso de una Sociedad Anónima la responsabilidad es limitada al aporte de capital realizado. Esto quiere decir que solo se responderá por obligaciones o deudas hasta el monto del capital aportado a la empresa, de manera que su Titular no responde con su propio capital ni con el de la sociedad conyugal. El capital social está representado por acciones, y los socios tienen la calidad de accionistas. (Pro inversión, 2016, p. 29)

## **Órganos de la sociedad**

### **a) Junta General de Accionistas**

Es la reunión de los accionistas (las personas naturales o jurídicas que aportaron capital para constituir la sociedad) debidamente convocada para decidir sobre algunos temas de importancia para la empresa. (Pro inversión, 2016, p. 30)

### **b) Directorio**

Es elegido por la Junta General de Accionistas, y pueden pertenecer a él incluso personas que no sean accionistas. Debe ser inscrita con tal denominación en el Registro de Personas Jurídicas de la zona registral correspondiente al lugar donde se constituya la empresa. (Pro inversión, 2016, p. 30)

El número de directores será fijado en el Estatuto, que es el documento en el que se establecen las reglas de funcionamiento de la empresa; en su defecto, será determinado por la Junta General. El número de directores no podrá ser menor de tres.

El Directorio tiene las facultades de representación legal y de gestión necesarias para la administración de la sociedad.

### **c) Gerencia**

El Gerente es nombrado por el Directorio, salvo que el Estatuto reserve esa facultad a la Junta General. Pueden existir varios gerentes si así lo determina el Estatuto o si así lo acuerda la Junta General. (Pro inversión, 2016, p. 30)

### **b) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada S.R.L.**

En este tipo de sociedad el capital está dividido en participaciones iguales, que no son acciones y que tampoco pueden ser incorporadas en títulos valores. Pro inversión, 2016, p. 30)

Los socios no pueden exceder de veinte (20) y no responden personalmente por las obligaciones de la empresa. (Pro inversión, 2016, p. 30)

La Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) tiene una denominación, pero puede utilizar además un nombre abreviado al que se debe añadir la indicación

El capital social está compuesto por las aportaciones de los socios, denominadas «participaciones», y deberá estar suscrito totalmente, es decir, por el número total de participaciones. El aporte de cada uno de los socios se consignará en el Contrato Social, y deberá ser cancelado en por lo menos 25 por ciento. Para constituir la sociedad no se exige un monto mínimo de capital social. (Pro inversión, 2016, p. 30)

La administración de la sociedad se encarga a uno o más gerentes, socios o no, quienes la representan. Los órganos o integrantes de la empresa constituyen la Junta General de Socios, y la Gerencia es conformada por un mínimo de dos socios (personas naturales o jurídicas) y un máximo de veinte.

#### **2.2.2.4 Importancia de las Mypes**

En la actualidad las Mypes representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. (Pymes, 2015, p.1)

Según Vásquez (2013) afirma que su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. (p. 1)

### **2.2.3 Beneficios de las Mypes con la aplicación de la Gestión de Calidad**

#### **2.2.3.1 Concepto**

Según Esan (2018) afirma que: “Genera mayor eficacia, estimula anímicamente a los empleados, y dota a una empresa con reconocimiento internacional para el crecimiento de la misma” (p. 1)

#### **2.2.3.2 Características**

Según Casas (2017) afirma que las principales características de los beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

- Sistemas ISO 9001, personalizados 100% a las necesidades de cada cliente y a su actividad, diseñando nuevos procesos, indicadores y operativas o adaptando los ya existentes.

- Gestiona y controla los procesos, definiendo las actividades o procesos (diseño, prestación del servicio, formación, compras...) desarrollados por la organización y su interacción con el resto de los procesos.
- Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes al ser el elemento de entrada para el diseño y definición de los procesos productivos.
- Aumenta la relación y control de proveedores con el objetivo de garantizar la correcta prestación del servicio.
- Seguimiento y medición de los procesos a través de indicadores diseñados para los procesos. Base para el análisis de la eficacia y eficiencia del sistema de cara a la mejora del mismo.
- Permite la certificación y reconocimiento del sistema por parte de una Entidad de Certificación. (p. 25)

### **2.2.3.3 Tipos**

#### **a) Productividad**

Belmont (2016) define que: “Es la sumatoria de productos / servicios en la unidad de tiempo” (p, 52)

#### **b) Rentabilidad**

Según Duarte (2016) define que: “Es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo” (p. 24)

### **c) Eficacia**

Según Mora (2018) consiste en: “Concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para cumplir objetivos” (p. 71)

#### **2.2.3.4 Importancia**

Permite coordinar mejor los esfuerzos de todos los departamentos y ayuda a mejorar el sistema de gestión de conocimiento e información, de trabajo en equipo y, con ello, se busca obtener resultados que optimicen los procesos. (Ruiz, 2014, p. 13)

#### **2.2.4 Sector Servicio**

##### **2.2.4.1 Concepto**

El sector servicio es el que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Este sector es muy variado y engloba una amplia gama de actividades: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), etc. (Hernández, 2014, p. 46)

##### **2.2.4.2 Características del Sector Servicio**

Entre las características del sector servicio podemos definir las siguientes:

- Está encargado de que la productividad, el crecimiento de las empresas y el capital humano crezca por medio de la educación, la

salud, el desarrollo de las tecnologías, entre otros elementos que contribuyen a que se lleve a cabo.

- Permite la evolución de la producción, logrando de esta manera que se lleve a cabo el incremento de producto bruto interno y la competencia entre las empresas implicadas, logrando que la economía crezca.
- El sector servicio es heterogéneo, es decir, que existen gran variedad de servicios relacionados a este.
- Sus actividades son inmateriales, por esta razón su producción no puede ser almacenada, sino que más bien se encuentra cerca de los consumidores.
- El uso de maquinarias en el sector servicio es baja.(Economía, 2016, p. 18)

#### **2.2.4.3 Importancia**

Es importante debido a que es denominado la gran fuente de mano de obra de determinado país, lo que beneficia a gran escala la economía del mismo. (Economía, 2016, p. 25)

Este sector es importante para toda la población debido a que permite organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que se efectúan en la vida diaria de la población.

#### 2.2.4.4 Tipos

Según Perez, (2014) afirma que en primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

- a) Servicios públicos: prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En algunos casos, el Estado tiene el monopolio de ese servicio: administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). En otros, el Estado es principal proveedor de esos servicios: sanidad y educación.
- b) Servicios privados: prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí estarían los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.). (p. 49)

En segundo lugar podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

- a) Servicios sociales: administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado. (Perez, 2014, p. 50)
- b) Servicios de distribución: comercio, transportes, comunicaciones, correo. (Perez, 2014, p. 51)
- c) Servicios al consumidor: hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc. (Perez, 2014, p. 52)

- d) Servicios a las empresas: bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a los particulares. (Perez, 2014, p. 53)

### **2.2.5 Lavanderías**

Es un negocio donde se limpia la ropa, comúnmente se emplea agua y detergentes,

#### **2.2.5.1 Características**

Lo primero de todo, será que la persona responsable del servicio tenga definido un sistema documentado del servicio de lavandería que detalle las tareas correspondientes y los turnos de referencia necesarios. (Indusal, 2017, p. 1)

Las instalaciones requeridas para garantizar el correcto lavado de todas las prendas, deben incluir zonas para el almacenamiento separadas de las prendas sucias y limpias, de modo que en ningún caso las prendas queden depositadas en el suelo. (Indusal, 2017, p. 2)

#### **2.2.5.2 Importancia**

Según Euromonitor (2018) define que: “Las lavadoras comerciales ya han penetrado el 50% de los hogares, aumentando la demanda de detergentes. Sin embargo la lavandería sigue siendo el lugar preferido para limpiar camisas, blusas, pantalones, o vestidos y trajes muy caros que podrían arruinarse si uno los lava en casa. Aunque su cliente predominante son las personas. (Esan, 2018, p. 2)

### **2.2.5.3 Tipos**

#### a) Lavandería estándar o tintorería

La lavandería estándar o más conocida por tintorería tiene como objetivo limpiar, secar y realizar los acabados de la ropa de particulares, suelen ser de tamaño pequeño. Los clientes llevan su ropa en el local y la dejan para que los trabajadores hagan el proceso, el cliente tiene que volver después de unas horas o el día siguiente para recoger su ropa. (Lavandería, 2019, p. 1)

#### b) Lavandería industrial

La lavandería industrial tiene como objetivo limpiar, secar y realizar los acabados de ropa para empresas, como pueden ser restaurantes, peluquerías, gimnasios, hoteles, residencias, hospitales, etc. La misma empresa suele hacer la recogida de la ropa y la entrega. Suelen ser de tamaño medio o grande. (Lavandería, 2019, p. 2)

#### c) Lavanderías autoservicio

Las lavanderías autoservicio tienen como objetivo facilitar el uso de sus máquinas de lavandería a los particulares para que ellos realicen el proceso de lavado y secado en su local. Suele ser un local de tamaño pequeño o mediano con fácil acceso al público. (Lavandería, 2019, p. 3)

### **2.2.5.3 Proceso**

#### a) Recepción

Es el proceso donde las prendas son recepcionadas siguiendo protocolos de seguridad y limpieza. (Wash, 2019, p.1)

#### b) Clasificación

Es el proceso de clasificación de prendas de acuerdo a su necesidad (colores, material) (Wash, 2019, p.2)

#### c) Lavado

Es el proceso donde todas las prendas son puestas en la máquina de lavado requerida con el modo apropiado, teniendo en cuenta la capacidad de cada máquina. (Wash, 2019, p.3)

#### d) Secado

Es el tiempo de exposición de la temperatura de acuerdo al tipo de prenda que garantizará que la prenda esté totalmente limpia. (Wash, 2019, p.4)

#### e) Planchado

Es el acabado final de la prenda, y denota limpieza y seguridad en el cliente a la hora de recibir sus prendas. (Wash, 2019, p.5)

#### f) Empaquetado

Es el proceso de empaquetado y embalaje con responsabilidad para que no exista contaminación de la ropa limpia. (Wash, 2019, p.6)

g) Entrega y transporte

Es el proceso de transportar y entregar las prendas en las instalaciones del cliente. (Wash, 2019, p.7)

### 2.3 Marco Conceptual

- **Calidad:** Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. (Wikipedia, 2019, p.1)
- **Gestión de Calidad:** Es la manera eficiente a seguir puesto que proporcionan un modelo a seguir para establecer y operar un sistema de gestión, modelo que es construido en consenso internacional, obteniendo como ventaja la experiencia mundial de gestión y las buenas prácticas. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 63).
- **ISO 9001:2015:** El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad. (ISO 9001:2015, p. 8)
- **AMFE:** Es una herramienta que permite identificar las variables significativas de un proceso o producto para poder establecer las acciones correctoras necesarias, con lo que se previenen los posibles fallos y se evita que lleguen al cliente productos defectuosos. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 17)
- **Balanced Scorecard:** Es el encargado de medir los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa. Otra

característica es que permite que exista comunicación entre los gerentes y los empleados de la empresa y ayuda a entender cómo y en qué medida estos últimos impactan en los resultados del negocio. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 17)

- **Benchmarking:** Es un proceso continuo que consiste en comparar y medir los procesos internos de una organización con los de otra con mejores resultados. Es una herramienta para mejorar las prácticas de un negocio y, por ende, su competitividad. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 21)
- **Brainstorming:** Es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas a cuestiones planteadas, aprovechando la capacidad creativa de las personas. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 22)
- **Círculos de calidad:** Es un grupo reducido de personas que se reúnen voluntaria y periódicamente para detectar los errores que se producen en la empresa, analizarlos y buscar las soluciones apropiadas a los problemas que surgen en su área de trabajo. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 23)
- **Diagrama de flujo:** Son Herramientas muy eficaces para describir gráficamente tanto el funcionamiento como la estructura de los procesos y/o sistemas de una organización, sus fases y relaciones entre sus componentes, ofreciendo una visión global de todos ellos. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 27)

- **Diagrama de Ishikawa:** Es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores), ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 32)
- **Diagrama de Pareto:** Es el Diagrama de Pareto es un sencillo y gráfico método de análisis que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más triviales. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 34)
- **Histogramas:** Son representaciones gráficas de una distribución de frecuencias de una variable continua por medio de barras verticales, cada una de las cuales refleja un intervalo. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 36)
- **QFD:** Es una metodología que permite identificar y trasladar la información obtenida del cliente y convertirla en requisito del producto. Las expectativas del cliente serán las que marquen todo el proceso creativo: se debe de traducir la “voz del cliente” al lenguaje técnico. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 38)
- **Seis sigma:** Es una metodología que permite una reducción drástica de los defectos en el producto a través del seguimiento diario de todas las actividades de la empresa, que permite minimizar sus desperdicios e incrementar la satisfacción de los clientes. (Cruz, López, & Ruiz, 2016, p. 42)

- **Las Mypes:** Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Diseño de Investigación**

Se aplicó un diseño de investigación No experimental – transversal – correlacional.

- ✓ No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observara el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- ✓ Transversal porque se realizó en un determinado tiempo.
- ✓ Fue correlacional porque el estudio fue basado en la relación de la variable gestión de calidad y los beneficios que se logran con su aplicación.

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

✓ Fue del tipo cuantitativa. Se utilizaron procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de los datos y llegar a los resultados.

##### **3.1.2 Nivel de Investigación**

- ✓ Descriptivo, porque se tomó el total de las MYPES investigadas.
- ✓ Correlacional

### **3.2 Población y muestra**

#### **Universo/ Población**

Se utilizó una población constituida por 5 MYPES del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, Lima 2018.

#### **Muestra**

La muestra estuvo constituida por el total (5) de las MYPES del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, Lima 2018, es decir el cien por ciento de la población, por ser una población pequeña.

### 3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

		DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
		DENOMINACION	DEFINICION	DENOMINACION	
Gestión de Calidad	Calidad “Es que un producto sea adecuado para su uso”. Así, la calidad consiste en la ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente.	Planificación de la calidad	La planificación de la calidad se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo	<b>Planificar actividades</b> <b>Objetivos</b> <b>Políticas</b>	Likert
	La Trilogía de Juran sobre la Gestión de la Calidad, se basa en tres procesos:  Es un enfoque de la gestión que se compone de tres procesos de gestión que toda Mype debe tener en cuenta para obtener mejores ganancias y óptimos resultados a través de la gestión de calidad que implica tres procesos importantes:	Control de la calidad	Es suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección.	<b>Mecanismos de evaluación</b> <b>Comportamiento</b> <b>Desempeño</b> <b>Corrección</b>	Likert
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de la Calidad:</li> <li>- Control de Calidad</li> <li>- Mejora de la Calidad. (Juran ,2007).</li> </ul>	Mejora de la calidad	Es la detección de errores que nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso.	<b>Establecer estructura organizativa.</b> <b>Identificar necesidad de mejora.</b> <b>Equipo de personas responsable</b> <b>Motivación, recursos y capacitación</b>	Likert

Beneficios	<p>Los beneficios de la gestión de calidad permiten desempeñar muchas actividades y tareas para lograr la satisfacción y lealtad de los clientes.</p> <p>Bajo este concepto ampliado, todos los puestos engloban tres beneficios para el trabajador: el cliente que recibe los factores de información y bienes físicos, el procesador que convierte esos factores en productos (resultados) y el proveedor que entrega los productos resultantes a los clientes. Mejora significa tener un impacto positivo o negativo en la productividad, los costos, los tiempos de ciclo y el valor. (Juran, 2007).</p>	Generar eficiencia	Trabajo que deben cumplir con el objetivo de generar productos y servicios.	<b>Uso de tiempo</b> <b>Utilización de recursos disponibles</b> <b>Eficacia</b>	Likert
		Permite reconocimiento	Eleva los estándares de veracidad y garantía	<b>Confiabilidad</b>  <b>Seguridad</b>	
		Mejora los procesos	Jerarquía de cargos en administración, capacitación a largo plazo, Personal logístico y tecnología de punta.	<b>Productividad</b>  <b>Rentabilidad</b>	
		Otorga satisfacción al cliente	Mejora continua por brindar un mejor servicio para cubrir necesidades insatisfechas en el cliente final, mejorando su tranquilidad	<b>Competitividad</b> <b>Satisface necesidades</b>  <b>Tranquilidad</b>	

### **3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la técnica de la encuesta. Audirac & otros (2006) Define a la encuesta como: Un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas” (p. 90)

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Bernal, 2010, p.161)

#### **Instrumentos**

Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario con la finalidad de obtener información a fin de evaluarla

Se realizó 20 preguntas relacionados a la Gestión de Calidad, los beneficios y su influencia, desde la perspectiva del propietario del negocio, con el fin de obtener estados de opinión, características o hechos específicos.

Hernández, Fernández & Baptista (2010), Define al cuestionario: como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, el cual debe tener relación con el planteamiento del problema e hipótesis.

### **3.5 Plan de análisis**

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística, haciendo uso de tablas de distribución de frecuencia y figuras estadísticas para cada variable. Estas

tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. La información fue procesada con el Programa SPSS versión 22.

### 3.6 Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b> ¿Cómo influye la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar las características de una gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018.</li> <li>Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018.</li> <li>Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018.</li> </ol>	<p>La Gestión de calidad influye positivamente en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018</p>	<p><b><u>IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>• VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Gestión de Calidad</li> <li><b>• VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Beneficios</li> </ul>	<p><b><u>POBLACIÓN</u></b> La población estará constituida por 5 Mypes en el área de estudio.</p> <p><b><u>MUESTRA</u></b> La muestra estará constituida por 5 Mypes en el área de estudio.</p>	<p><b><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></b> El tipo de investigación utilizada es cuantitativa.</p> <p><b><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo</li> <li>- Correlacional</li> </ul> <p><b><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Transversal</li> <li>- Descriptivo</li> <li>- Correlacional</li> </ul>	<p><b><u>TÉCNICA</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>INSTRUMENTO</u></b> Cuestionario (Likert)</p>

### **3.7 Principios éticos**

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

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

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

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

**Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH,2016, p. 3)

## IV. Resultados

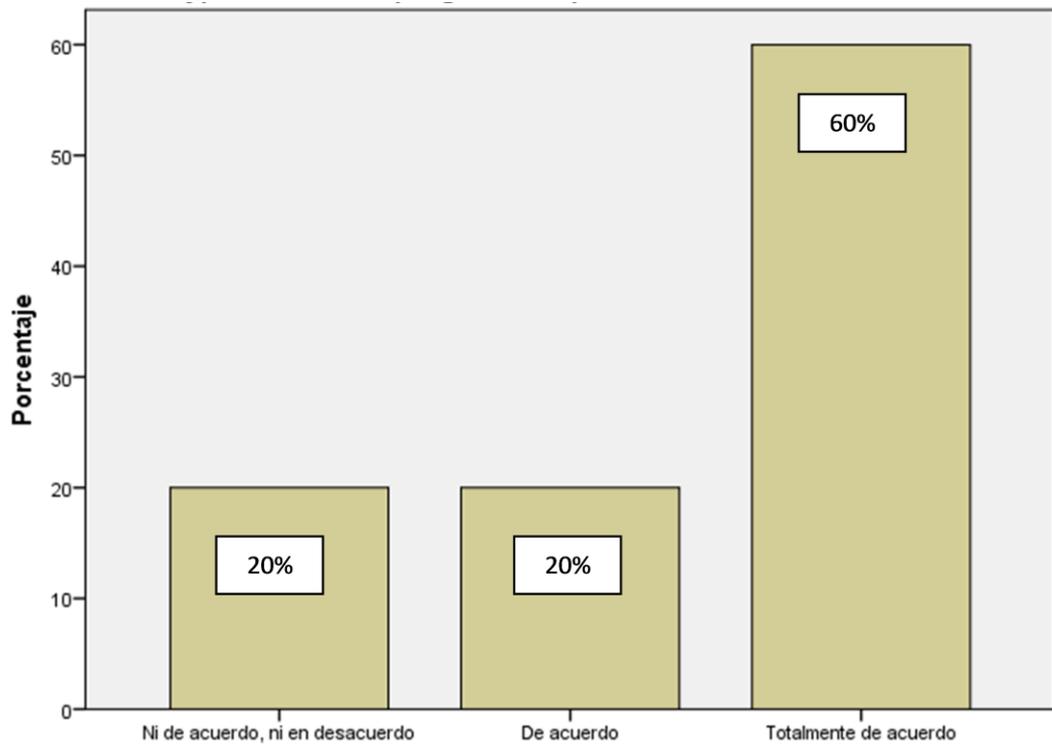
### 4.1 Resultados

Tablas de frecuencia y figuras

**Tabla 1:** Programar explícitamente las tareas a realizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** En toda Mype es esencial programar explícitamente las tareas a realizar.

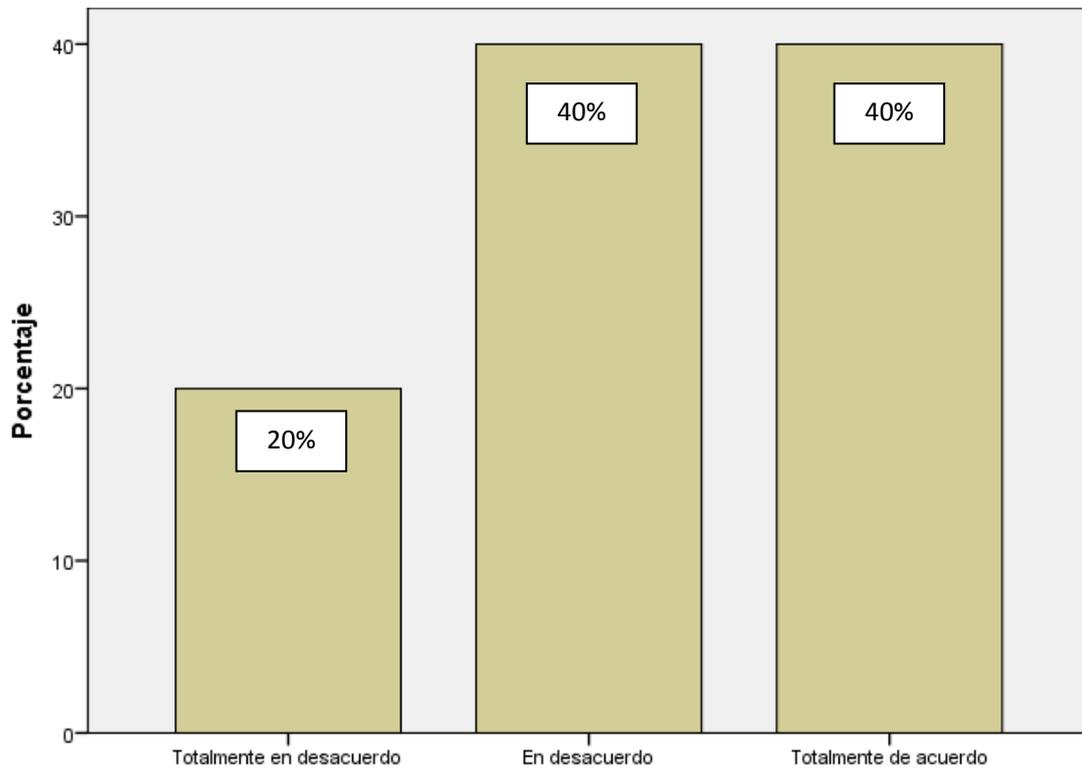


**Figura 1:** En toda Mype es esencial programar explícitamente las tareas a realizar

**Tabla 2:** *Tener acertadamente los propósitos empresariales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Es fundamental que toda Mype tenga acertadamente sus propósitos

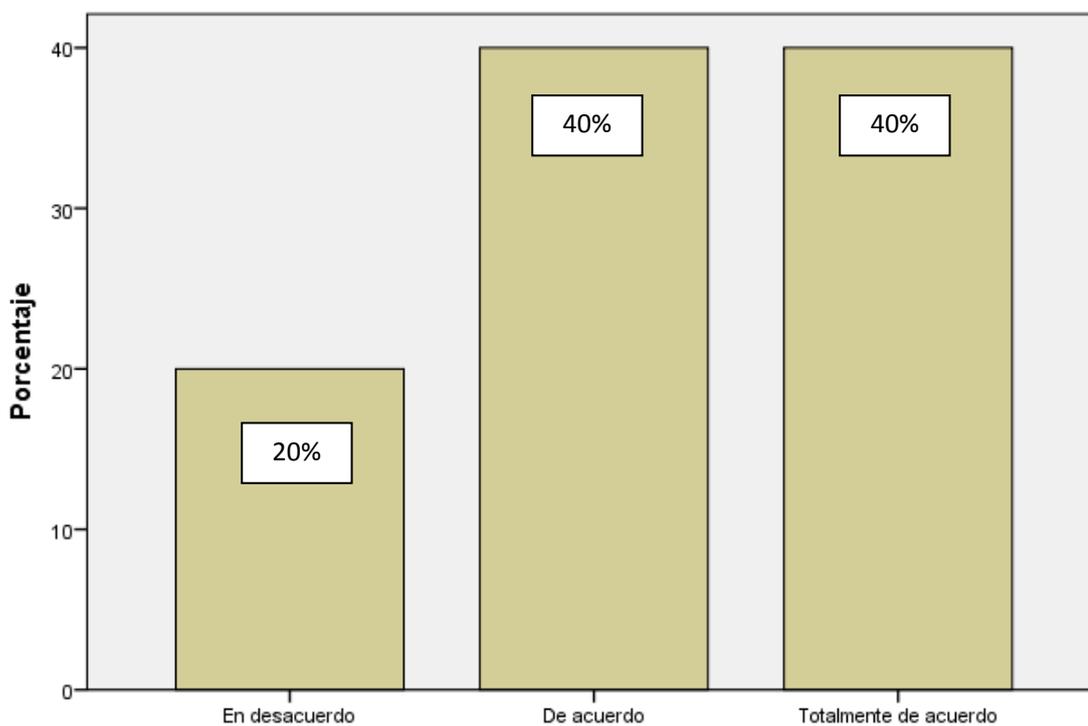


**Figura 2:** Es fundamental que toda Mype tenga acertadamente sus propósitos

**Tabla 3:** *Toda Mype debe tener políticas adecuadas a seguir para el logro de los propósitos planteados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Se debe tener políticas adecuadas para el logro de los propósitos planteados.

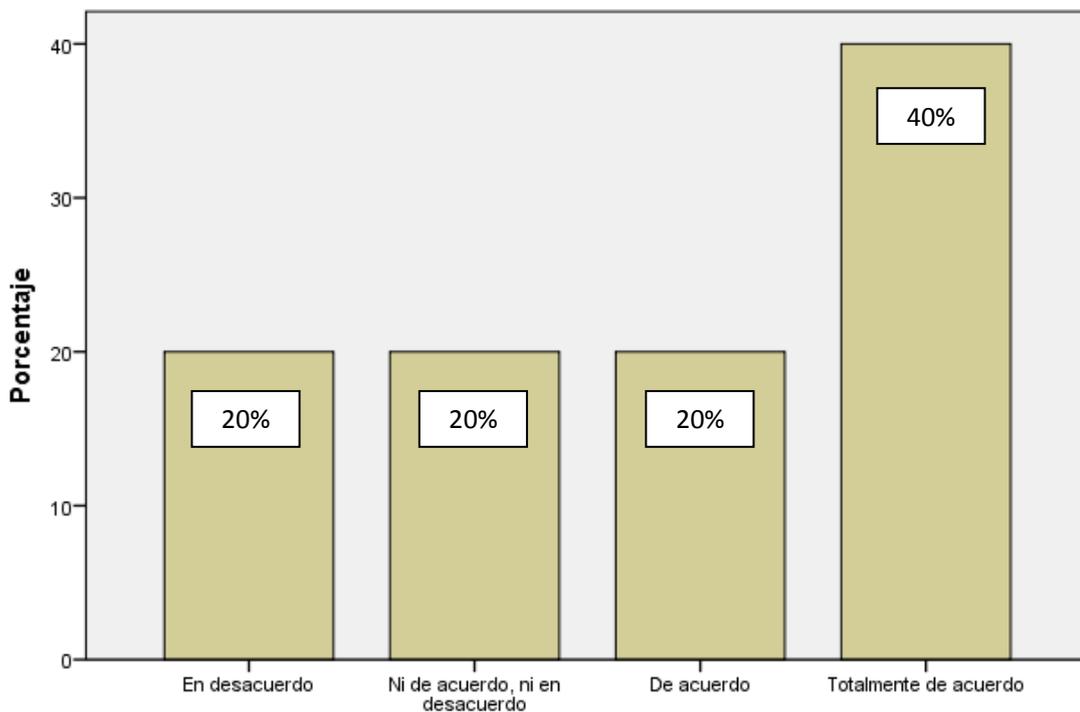


**Figura 3:** Se debe tener políticas adecuadas para el logro de los propósitos planteados.

**Tabla 4:** *Se debe tener instrumentos de valoración del proceso de control de calidad en la Mype*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Es fundamental tener instrumentos de valoración del proceso de control de calidad en la Mype

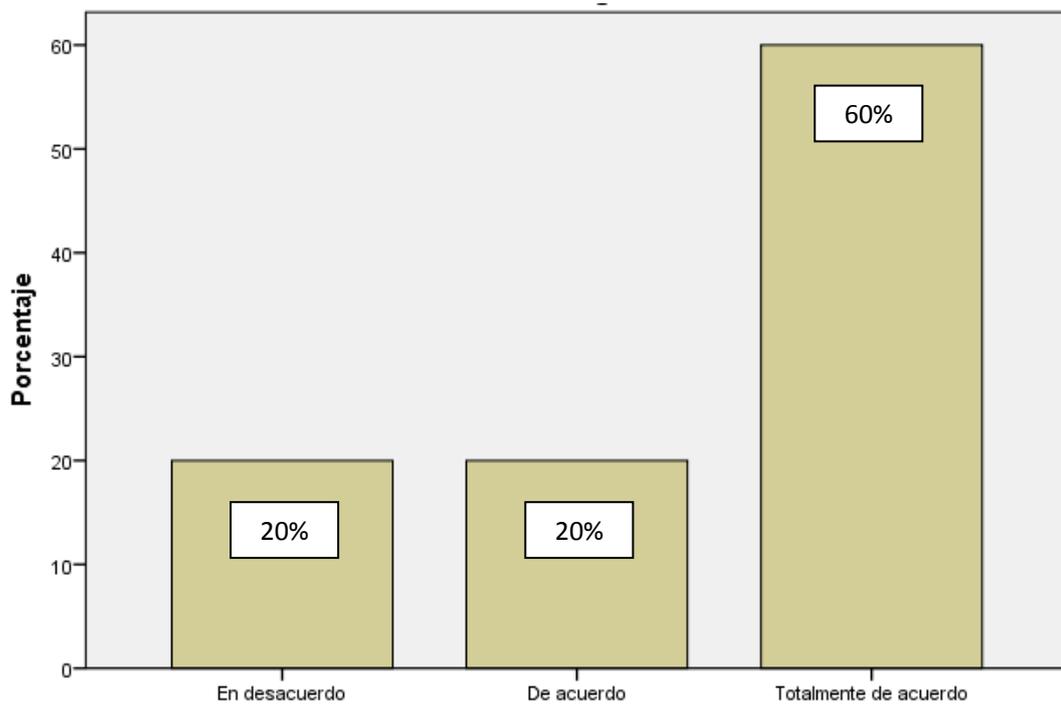


**Figura 4:** Es fundamental tener instrumentos de valoración del proceso de control de calidad en la Mype

**Tabla 5:** Revisar periódicamente el comportamiento del desempeño real con lo organizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Es fundamental revisar periódicamente el comportamiento del desempeño real con relación a lo organizado

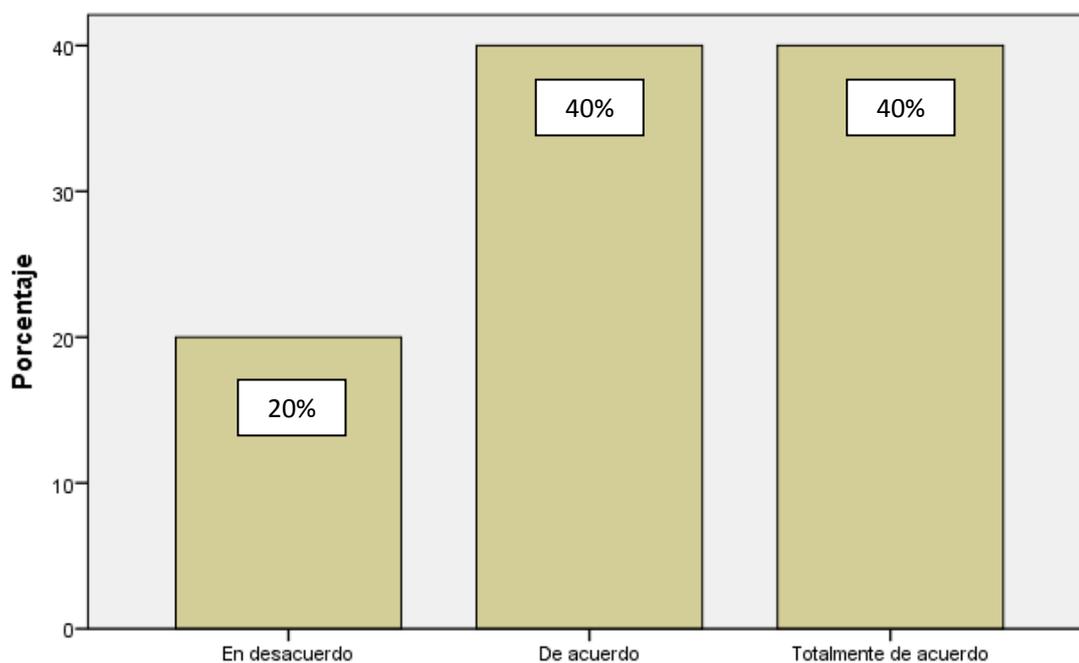


**Figura 5:** Es fundamental revisar periódicamente el comportamiento del desempeño real con relación a lo organizado

**Tabla 6:** *Se deben encaminar acciones inmediatas de corrección para revertir la situación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** De encontrarse una avería a lo planificado se deben encaminar acciones concretas para revertir y prevenir posibles daños

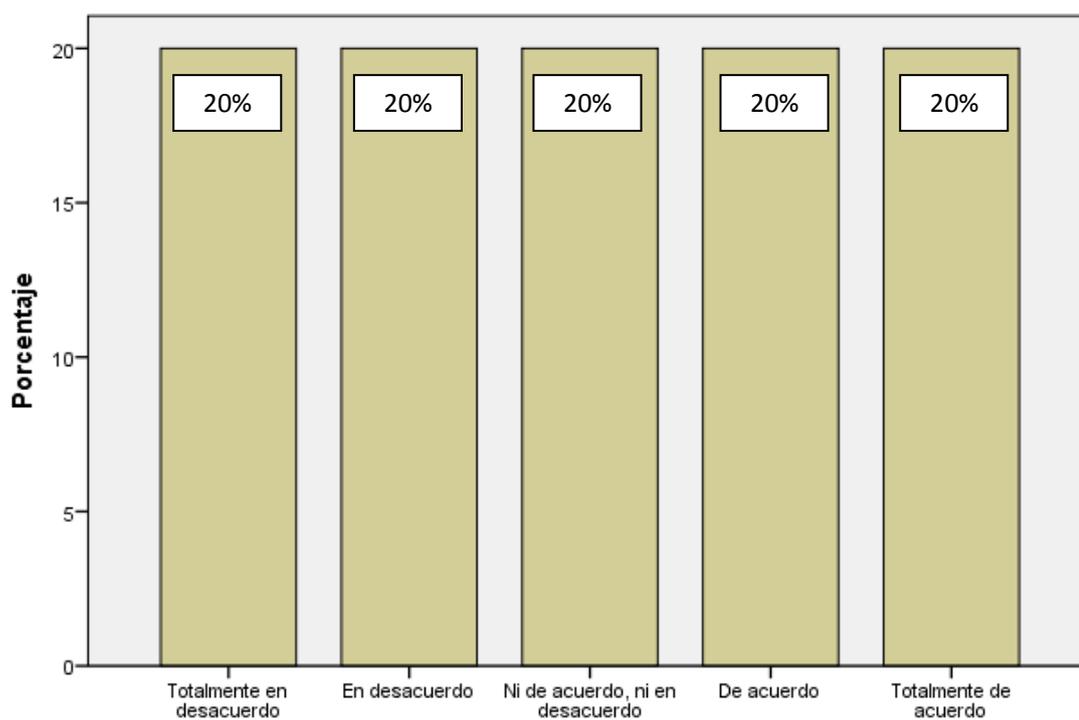


**Figura 6:** *De encontrarse una avería a lo planificado se deben encaminar acciones concretas para revertir y prevenir posibles daños*

**Tabla 7:** Se debe instituir una organización jerárquica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	60,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Se debe instituir una organización jerárquica adecuada para lograr un aumento de calidad anual en la tasa.

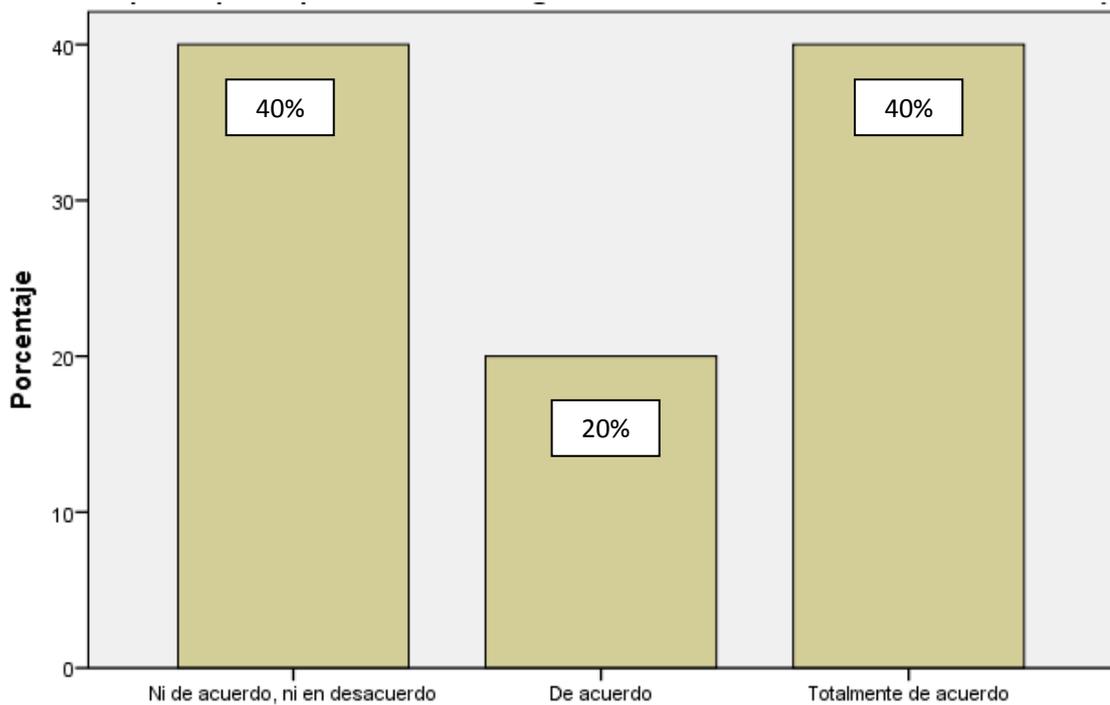


**Figura 7:** Se debe instituir una organización jerárquica adecuada para lograr un aumento de calidad anual en la tasa.

**Tabla 8:** Identificar las carencias concretas de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Debemos identificar las carencias concretas de mejora continua (que son problemas que debemos solucionarlos)

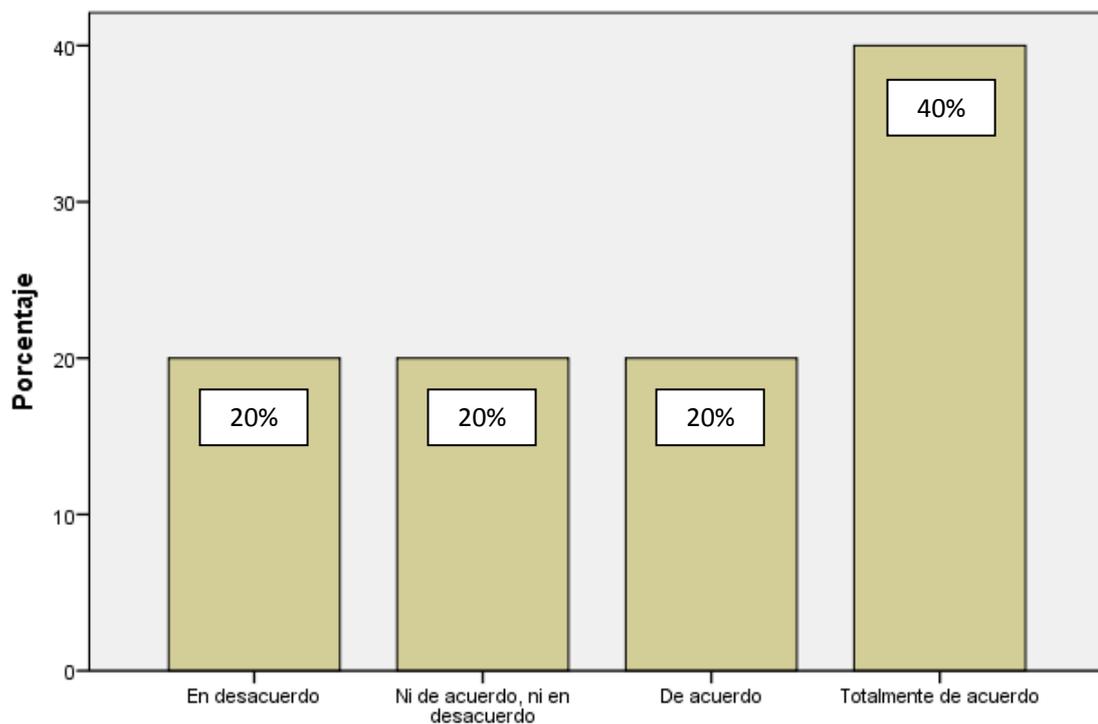


**Figura 8:** Debemos identificar las carencias concretas de mejora continua (que son problemas que debemos solucionarlos)

**Tabla 9:** Definir un grupo de personas para cada Plan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	40,0
De acuerdo	1	20,0	20,0	60,0
Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Es fundamental definir un grupo de personas para cada plan con responsabilidad para terminarlo.

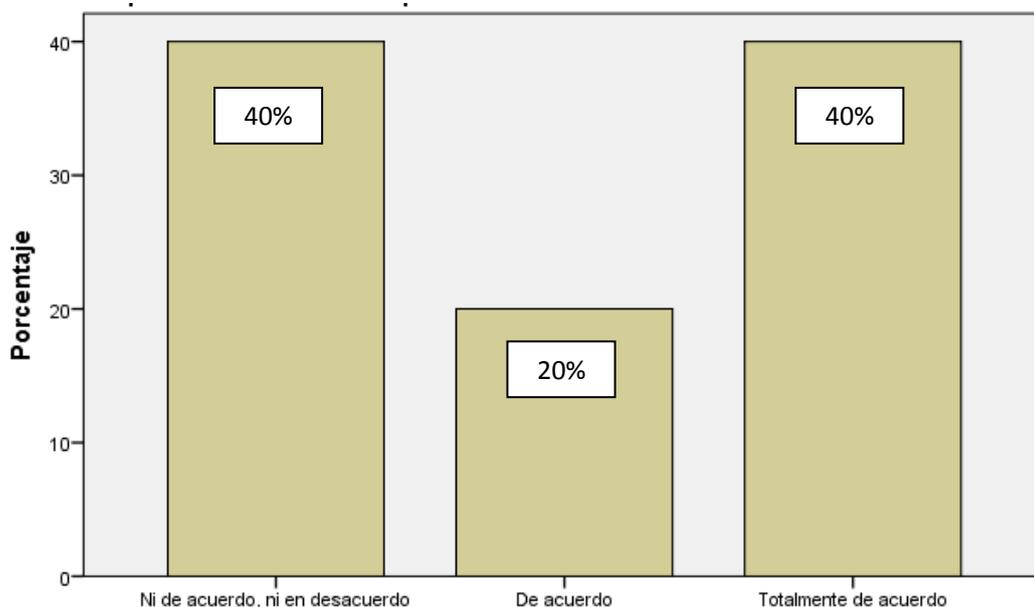


**Figura 9:** Es fundamental definir un grupo de personas para cada plan con responsabilidad para terminarlo.

**Tabla 10:** *Es fundamental facilitar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para mantener los beneficios alcanzados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Es fundamental facilitar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para poder diagnosticar las causas y establecer soluciones. De igual manera implantar los controles para mantener los beneficios alcanzados.

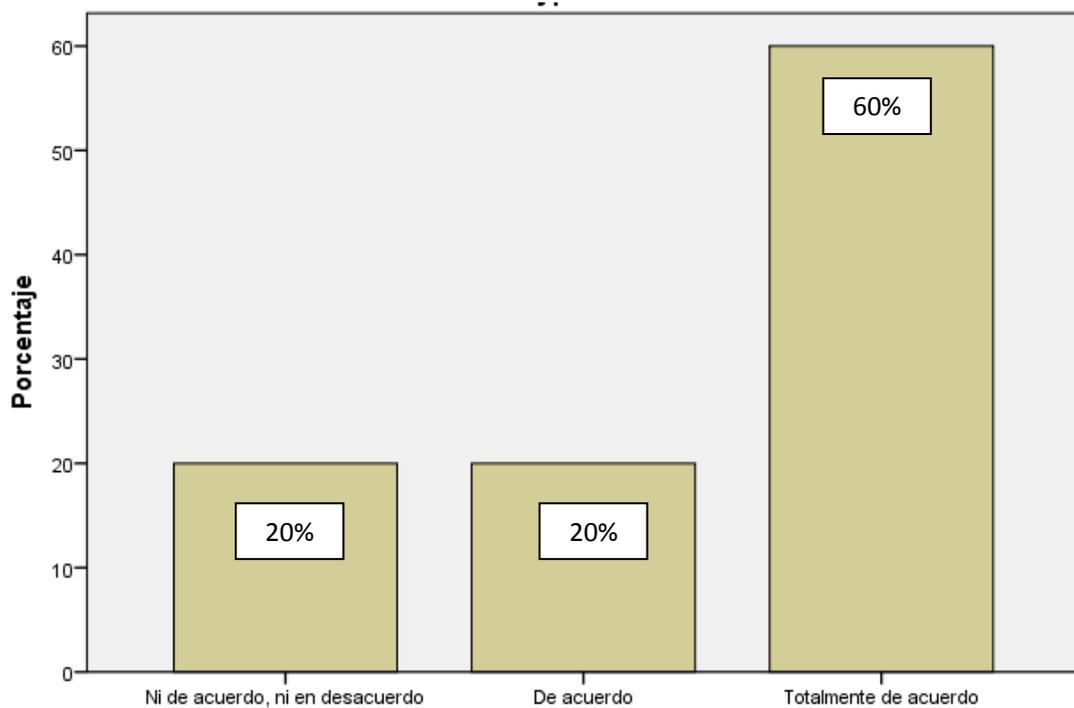


**Figura 10:** *Es fundamental facilitar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para poder diagnosticar las causas y establecer soluciones. De igual manera implantar los controles para mantener los beneficios alcanzados.*

**Tabla 11:** El manejo acertado del tiempo conllevara a generar eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** El manejo acertado del tiempo conllevara a generar eficacia en los resultados de la Mype.

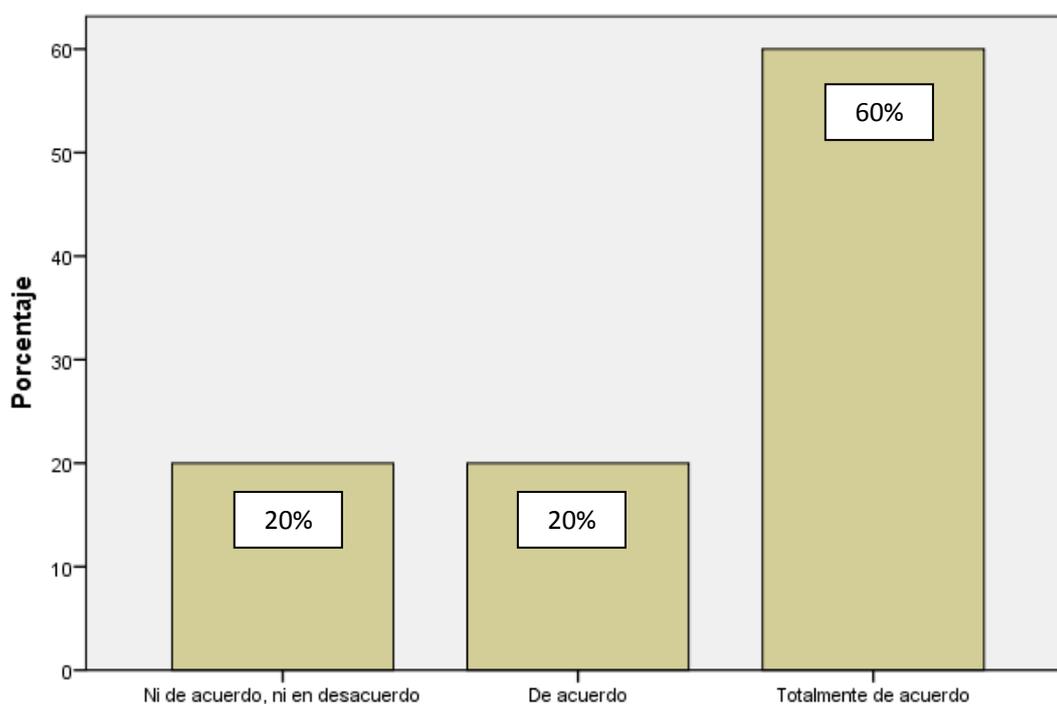


**Figura 11:** El manejo acertado del tiempo conllevara a generar eficacia en los resultados de la Mype.

**Tabla 12:** *El empleo correcto de los recursos generar eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** El empleo correcto de los recursos aptos en la Mype es otro de los factores imprescindibles para generar eficacia.

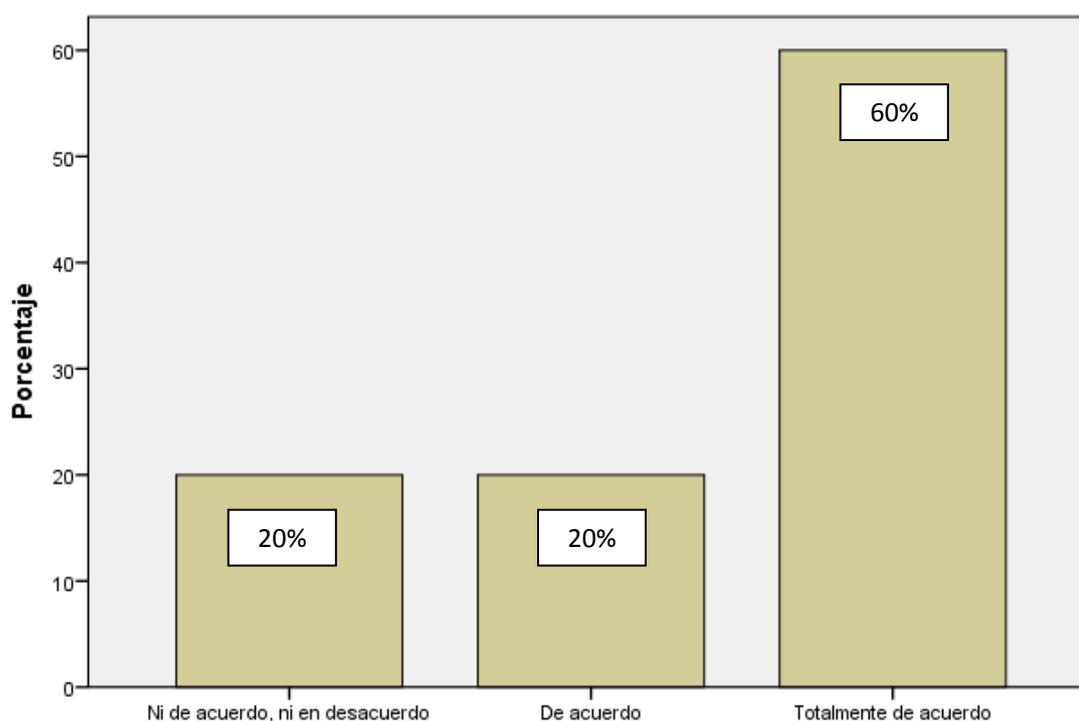


**Figura 12:** El empleo correcto de los recursos aptos en la Mype es otro de los factores imprescindibles para generar eficacia.

**Tabla 13:** La eficiencia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** La eficiencia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la Mype.

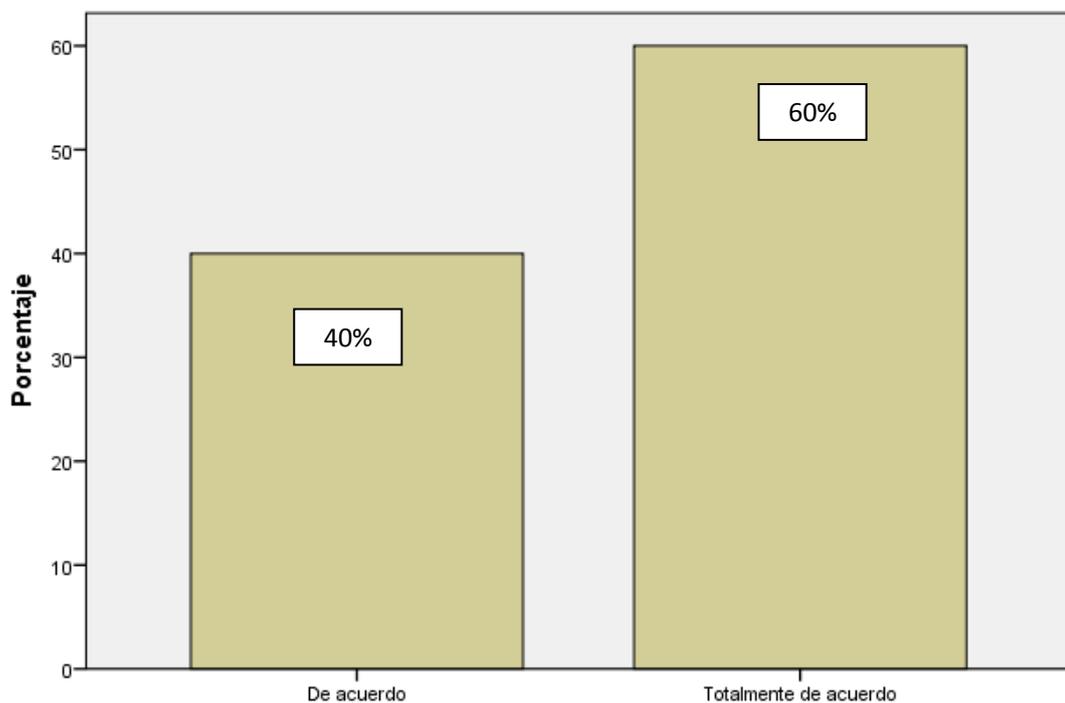


**Figura 13:** La eficiencia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la Mype.

**Tabla 14:** *Practicando la Gestión de Calidad crecerá la confianza de los clientes hacia la Mype.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Si se practica la gestión de calidad crecerá la confianza de los clientes hacia la Mype.

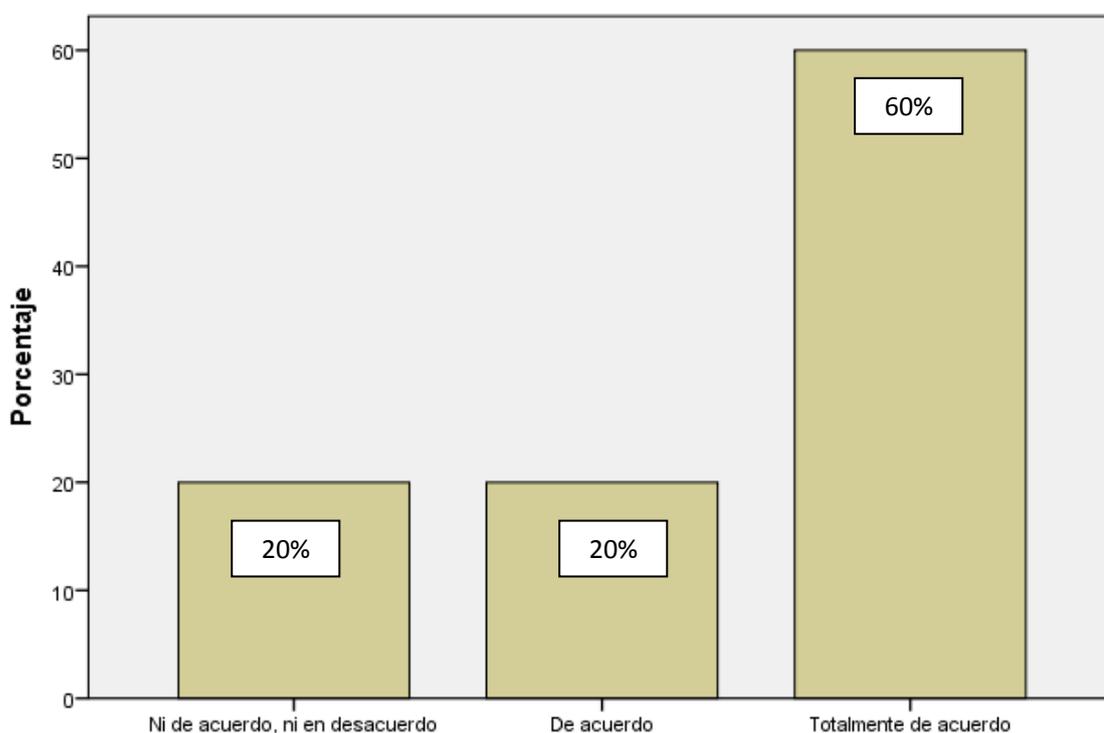


**Figura 14:** Si se practica la gestión de calidad crecerá la confianza de los clientes hacia la Mype.

**Tabla 15:** La Gestión de calidad aumentara el prestigio de la Mype

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** La Gestión de calidad aumentara el prestigio de la Mype y por ende da seguridad a los clientes de realizar negocios con nuestra organización.

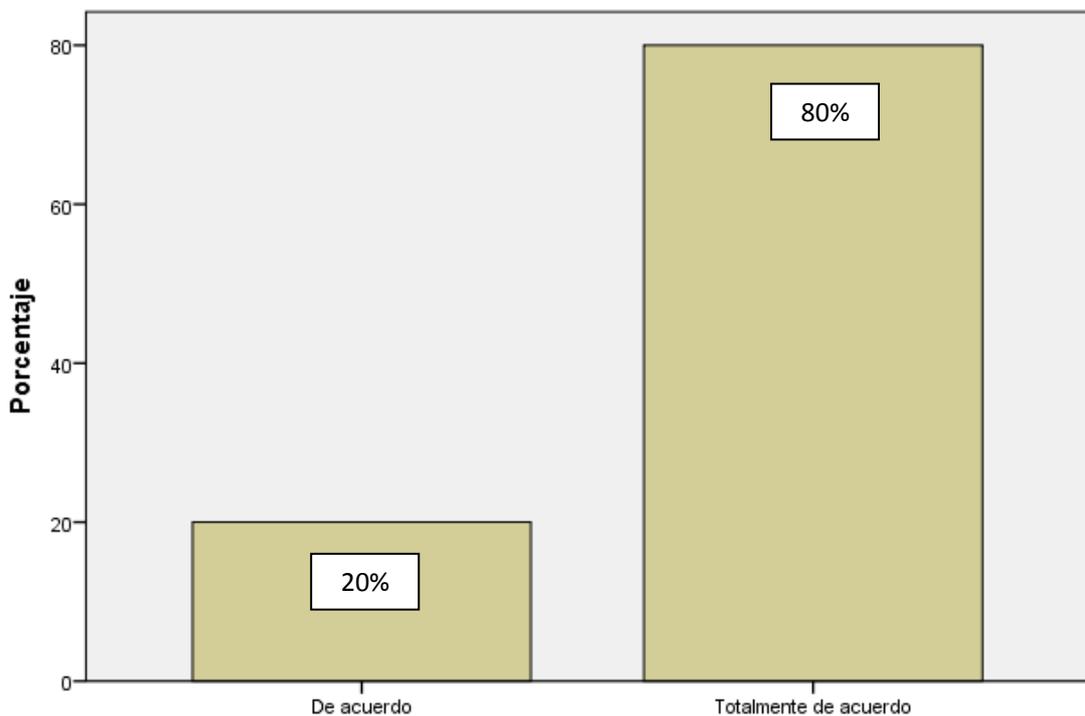


**Figura 15:** La Gestión de Calidad aumentara el prestigio de la Mype y por ende da seguridad a los clientes de realizar negocios con nuestra organización.

**Tabla 16:** *La Gestión de Calidad perfecciona los procesos y mejora el rendimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Con la Gestión de calidad se perfeccionan los procesos y en lo sucesivo el rendimiento.

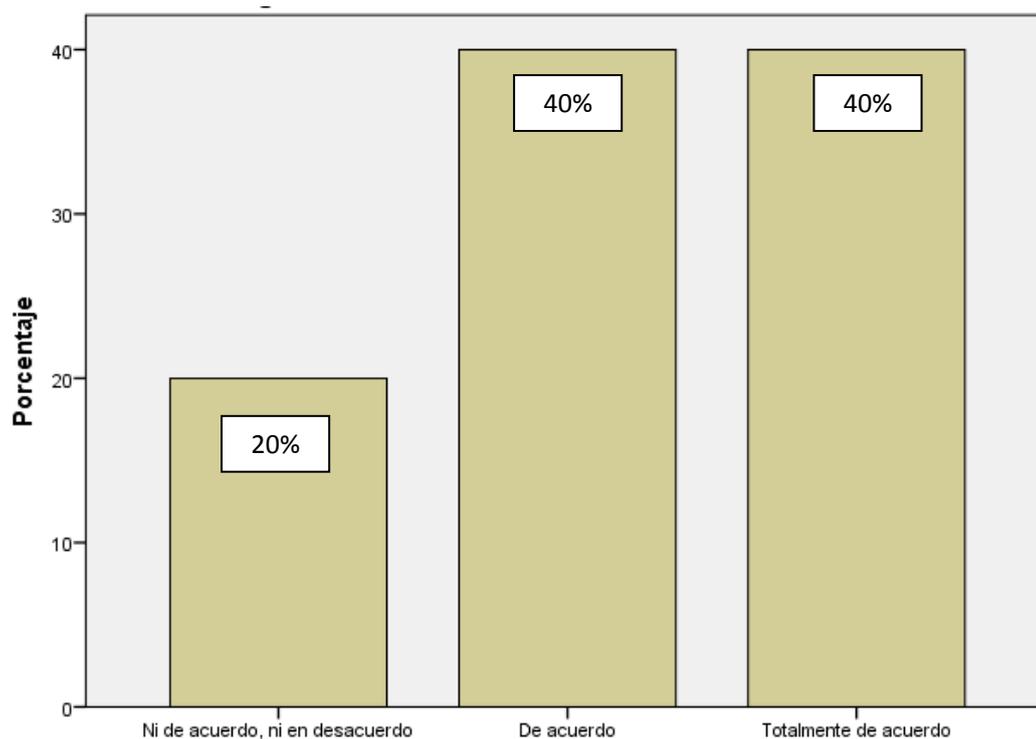


**Figura 16:** Con la Gestión de calidad se perfeccionan los procesos y en lo sucesivo el rendimiento.

**Tabla 17:** *La Gestión de Calidad aumentara las utilidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** La Gestión de Calidad aumentara las utilidades

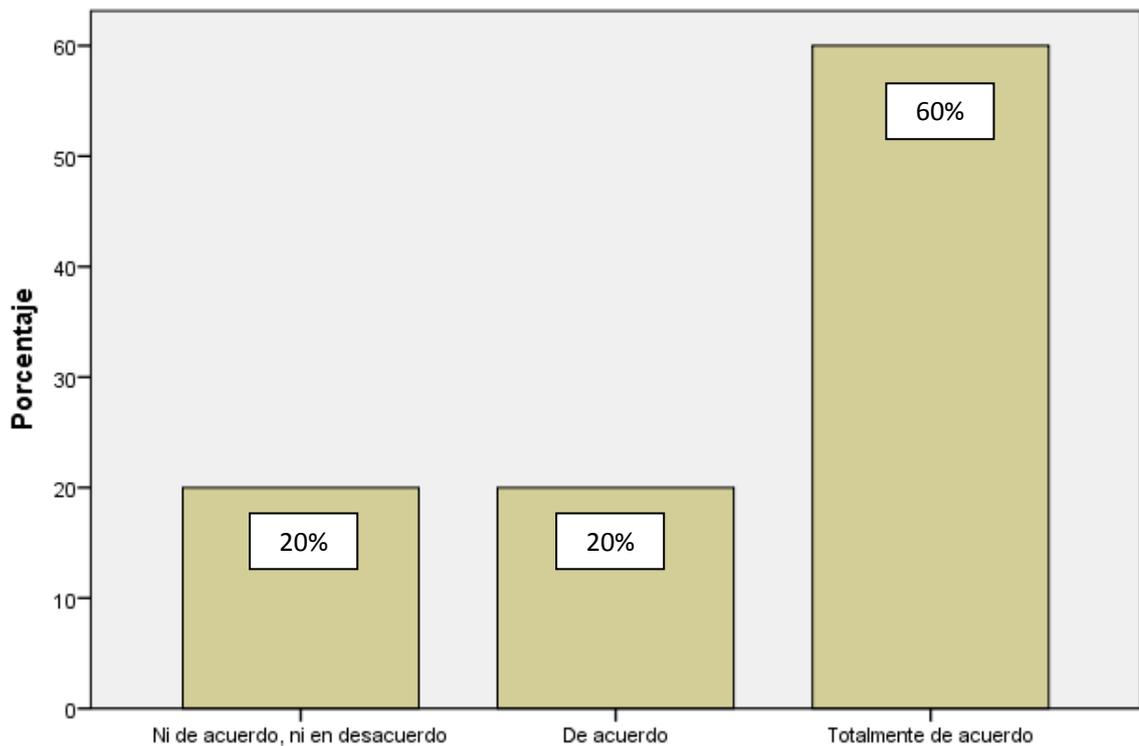


**Figura 17:** *La Gestión de Calidad aumentara las utilidades*

**Tabla 18:** *La Gestión de Calidad aumenta nuestra competencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** Instaurar una Gestión de Calidad aumenta nuestra competencia en el mercado actual.

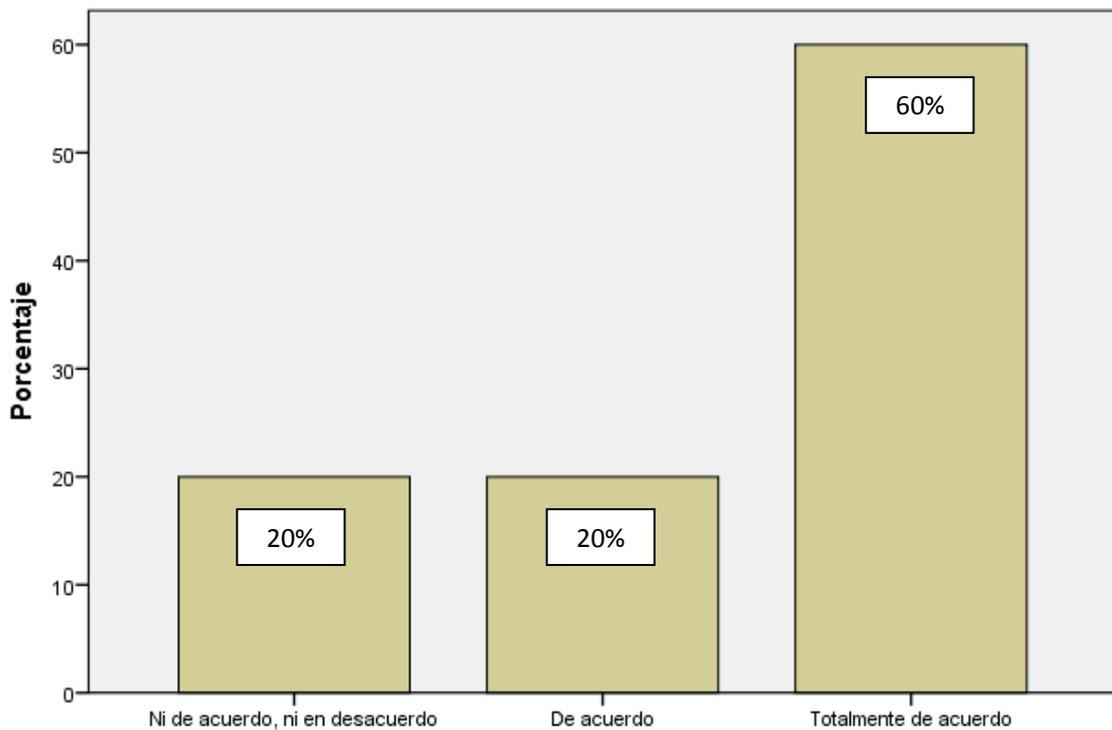


**Figura 18:** Instaurar una Gestión de Calidad aumenta nuestra competencia en el mercado actual

**Tabla 19:** *La Gestión de Calidad logra crear satisfacción acorde a las necesidades de los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** A través de una Gestión de Calidad se logra crear satisfacción acorde a las necesidades de los clientes.

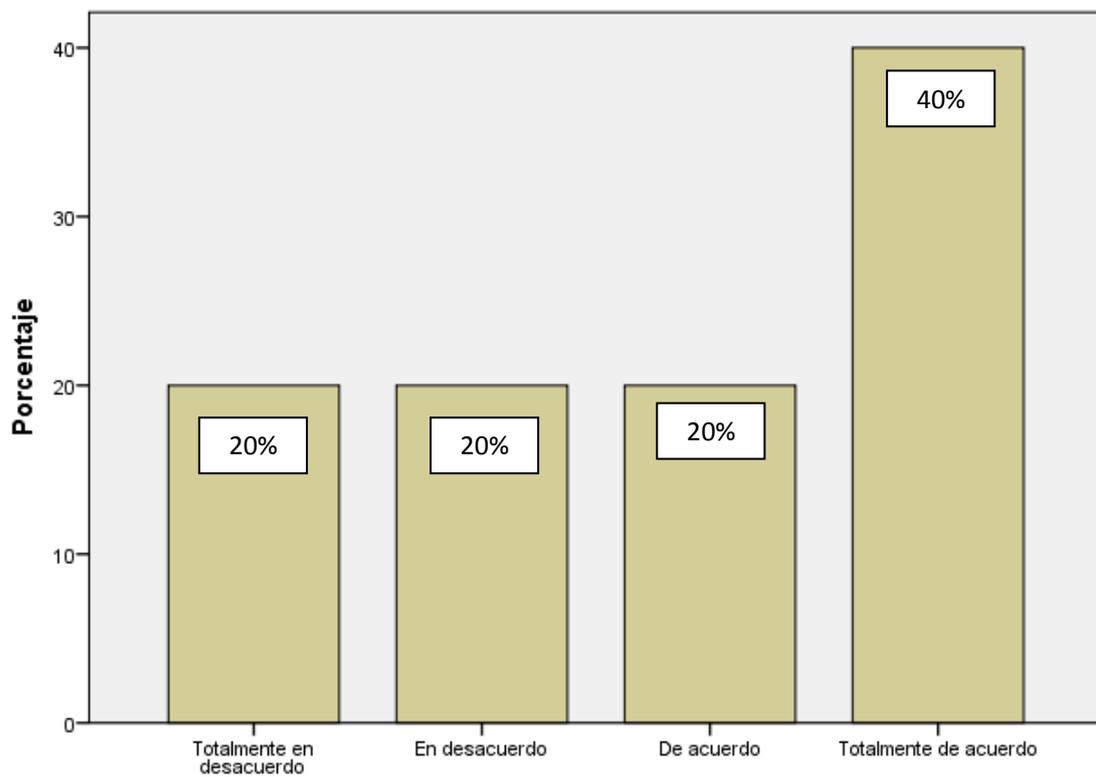


**Figura 19:** A través de una Gestión de Calidad se logra crear satisfacción acorde a las necesidades de los clientes.

**Tabla 20:** La Gestión de Calidad genera tranquilidad en los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nota:** La Gestión de Calidad genera tranquilidad en los clientes



**Figura 20:** La Gestión de Calidad genera tranquilidad en los clientes

## 4.2 Análisis de resultados

- ✓ En la figura N° 1 – Tabla N°1, se puede observar que el 60% de los encuestados, están totalmente de acuerdo que en toda Mype es esencial programar explícitamente las tareas a realizar. Mientras que un 20% manifiestan estar de acuerdo; por otro lado un 20% de los encuestados respondieron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Lo que significa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en la gran importancia de programar explícitamente las tareas dentro de las Mypes como base para el logro de los objetivos propuestos, como parte del proceso de aplicación de una gestión de calidad.
  
- ✓ En la figura N°2 – Tabla N°2, se puede observar que el 40% de los encuestados, manifestó estar Totalmente de acuerdo que para una gestión de calidad es fundamental que toda Mype tenga acertadamente sus propósitos claros a seguir para el logro de los objetivos planteados; un 40% se mostró de acuerdo y un 20% totalmente en desacuerdo. Lo que refleja que la mayoría de organización tiene el concepto claro de la importancia de contar con propósitos definidos para tener mejores resultados a través de los objetivos y por otro lado existe un importante sector que al parecer desconoce sobre el tema.
  
- ✓ En la figura N° 3 – Tabla N°3, se puede observar que el 40% de los encuestados, manifestó estar totalmente de acuerdo que para una gestión de calidad se debe tener políticas claras a seguir para el logro de los propósitos planteados en la Mype; un 40% se mostró de acuerdo y un 20% en desacuerdo. lo que refleja que la mayoría de organizaciones tiene el

concepto claro de la importancia de contar con propósitos definidos que se deben seguir para la obtención de los objetivos; mientras que por otro lado existe un importante sector que al parecer desconoce sobre el tema.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Vidal (2014) En su Tesis titulada “Implantación de un Sistema de gestión de calidad en una empresa de Servicio de Lavandería”, quien llega a la conclusión: que la investigación ha permitido el diseño de 01 manual de gestión y 10 procedimientos de gestión que permite a las Mypes de Lavandería la implantación de un sistema de gestión de calidad para cumplir con el compromiso de satisfacer los requisitos del cliente.

Pero no coinciden con los señalado por Barrenechea (2017) que en su Tesis titulada “Gestión de calidad y implementación de ISO 9001:2015 en la empresa lavandería Brajan - Distrito de San Juan de Lurigancho”, concluye que la gestión de calidad ya que, cuando la gestión de calidad es calificada como buena al 77,1%, la implementación de ISO 9001:2015 es calificada con la misma escala al 62,9%

- ✓ En la figura N° 4 – Tabla N°4, se puede observar que un 40% de los encuestados, están totalmente de acuerdo en que es fundamental tener instrumentos de valoración del proceso de control de calidad en la Mype, un 20% se mostró de acuerdo; un 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 20% en desacuerdo. Esto significa que la gran mayoría conoce de la importancia de contar con instrumentos de valoración del proceso de control de calidad, para establecer una gestión de calidad; existiendo un importante sector que al parecer desconoce sobre el tema.

Este resultado no coincide con lo indicado por Heredia (2014) En su Tesis titulada “Implementación de un sistema de calidad para el área de Lavandería del Hospital Rebagliati”, quien dentro de sus conclusiones señala que la mayoría de los encuestados indica que supervisa el servicio de calidad de las prendas mediante un plan de organización y funciones a fin de controlar los stocks de la ropa nueva del almacén para un buen manejo del servicio con datos de su adquisición como la orden de compra, número proceso, entre otros. También se puede considerar el requerimiento anual de ropa hospitalaria para hacer más eficiente su ejecución.

- ✓ En la figura N° 5 – Tabla N°5, se puede observar que un 60% de los encuestados, están totalmente de acuerdo en que es fundamental revisar periódicamente el comportamiento del desempeño real con relación a lo organizado, un 20% se mostró de acuerdo; un 20% en desacuerdo. Lo que significa hay un alto porcentaje de Mypes encuestadas sabe de la importancia de la revisión periódica del comportamiento del desempeño como parte importante para no desviarse de lo planificado para el logro de los objetivos y que existe un sector muy importante de empresas que requiere información sobre la necesidad de desarrollar este tipo de revisiones para su beneficio como organización.
- ✓ En la figura N° 6 – Tabla N°6, se puede observar que un 40% de los encuestados considera que de encontrarse una avería a lo planificado se deben encaminar acciones concretas para revertir y prevenir posibles daños de manera inmediata; así como un 40% se mostró de acuerdo y un 20% se mostró en desacuerdo. Significando que la gran mayoría considera

que dentro de un proceso de gestión de calidad, de encontrarse una avería a lo planificado se deben encaminar acciones concretas para revertir y prevenir posibles daños de manera inmediata; existiendo un pequeño sector que necesita ser informado sobre los beneficios de esta acción correctiva.

- ✓ En la figura N° 7 – Tabla N° 7, se puede observar que el 20% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la premisa que se debe instituir una organización jerárquica adecuada para lograr un aumento de calidad anual en la tasa; mientras que el 20% manifestó estar de acuerdo, un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 20% manifiesta estar en desacuerdo y 20% manifiesta estar en totalmente en desacuerdo. Significando que la gran mayoría de encuestados no tiene claro que se debe instituir una organización jerárquica adecuada para lograr un aumento de calidad anual en la tasa y la mejora que le puede traer a su organización siendo necesario que a todos los sectores e les capacite e incentive sobre los beneficios que trae la aplicación en su empresa de esta acción, como parte de una gestión de calidad.
  
- ✓ En la figura N° 8 – Tabla N° 8, se puede observar que el 40% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que se identifique las carencias concretas de mejora en la Mype, como parte de la gestión de calidad, mientras que 20% indica estar de acuerdo y un 40% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de encuestados considera muy importante que se deben identificar claramente

las áreas de mejora dentro de la Mype; existiendo porcentaje que necesita ser capacitado para identificar concretamente los problemas a solucionar.

- ✓ En la figura N° 9 – Tabla N° 9, se puede observar que el 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que es necesario definir un grupo de personas para cada proyecto a ejecutar con claro compromiso para terminarlo. Mientras que un 20% señala estar de acuerdo; un 20% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 20% en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de los encuestados está de acuerdo con la aplicación de esta mejora dentro de la Mype, con el consiguiente beneficio que les traerá. Finalmente se observa un pequeño sector que necesita información de los beneficios que trae la aplicación de esta premisa, como parte de una gestión de calidad.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Vidal (2014) En su Tesis titulada “Implantación de un Sistema de gestión de calidad en una empresa de Servicio de Lavandería”, concluye que: El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, representa una oportunidad de mejora en la Gestión de las Empresas de Servicios a diferencia de la anterior versión de la Norma (ISO 9001:1994), considerando que para obtener resultados favorables con la norma ISO 9001, es necesario que la dirección y el personal de la Empresa se comprometa en la resolución de los problemas, independientemente del desenvolvimiento de la Empresa puesto que este es el que puede definir el éxito.

- ✓ En la figura N° 10 – Tabla N° 10, se puede observar que el 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que es fundamental

facilitar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para poder diagnosticar las causas y establecer soluciones. De igual manera implantar los controles para mantener los beneficios alcanzados; un 20% señala estar de acuerdo y un 40% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la todos los encuestados consideran que brindar recursos, motivación y capacitación en la organización, dentro del proceso de una gestión de calidad, les traerá beneficios a largo plazo.

Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ugaz (2012) En su Tesis titulada “Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de Lejías”, quien manifiesta que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejora la imagen corporativa de la empresa y fortalece los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

- ✓ En la figura N° 11 – Tabla N° 11, se puede observar que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el uso acertado del tiempo conlleva a generar eficacia en los resultados de la Mype, mientras que el 20% de los encuestados se mostró de acuerdo y 20% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la totalidad de los encuestados considera que el uso acertado del tiempo, como parte de la aplicación de una gestión de calidad, genera eficacia para el logro de los resultados empresariales esperados a largo plazo.
- ✓ En la figura N° 12 – Tabla N° 12, se puede observar que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el empleo correcto de los

recursos aptos en las Mypes, como parte de la gestión de calidad, es un factor indispensable de generación de eficacia, un 20% está de acuerdo y un 20% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Reflejando esto que la aplicación de esta premisa de gestión de calidad influye favorablemente en el incremento de eficacia en las Mypes que lo aplican a largo plazo.

- ✓ En la figura N° 13 –Tabla N° 13, se puede observar que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que la eficacia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad; el 20% indica estar de acuerdo y el 20% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que todos los encuestados consideran importante considerar la eficacia como parte de la ejecución de un adecuado proceso de gestión de calidad, influyendo favorablemente en los beneficios empresariales a largo plazo.
- ✓ En la figura N° 14 – Tabla N° 14, se puede observar que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo que si se practica la gestión de calidad en su empresa crecerá la confianza de los clientes hacia la Mype y un 40% señala estar de acuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de practicar la gestión de calidad en su empresa, que les traerá confianza ante sus clientes y en consecuencia crecerán sus beneficios organizacionales a largo plazo.
- ✓ En la figura N° 15 – Tabla N° 15, se puede observar que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejorara su prestigio y seguridad

ante sus clientes; un 20% señala estar de acuerdo. y el 20% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su organización, que les mejorara prestigio y seguridad ante sus clientes y en consecuencia les resultara beneficioso para la organización.

- ✓ En la figura N° 16 – Tabla N° 16, se puede observar que el 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su organización mejoraran los procesos y consecuentemente la productividad, un 20% señala estar de acuerdo y un 10% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría está de acuerdo en señalar que una gestión de calidad mejora los procesos y la productividad de la empresa. Observándose un pequeño porcentaje que amerita ser informado de estos beneficios.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Ugaz (2012) En su Tesis titulada “Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de Lejías”. Concluye que la norma ISO 9001:2008 en las MYPEs ayudan en el proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.

- ✓ En la figura N° 17 – Tabla N°17, se puede observar que el 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en su empresa aumentara las utilidades; un 40% indica

está de acuerdo y 20% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa en beneficio de la rentabilidad de la Mype.

- ✓ En la figura N° 18 – Tabla N°18, se puede ver que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que si se aplica la gestión de calidad en la Mype aumentara la competencia en el mercado actual, un 20% indica estar de acuerdo y un 20% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que la gran mayoría de los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa en beneficio de la competencia de la empresa.
- ✓ En la figura N° 19 – Tabla N° 19, se puede observar que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que se logra crear satisfacción acorde a las necesidades de los clientes; un 20% señala estar de acuerdo y un 20% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conoce la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa, que les permitirá satisfacer adecuadamente las necesidades del mercado, resultando beneficioso para todos los integrantes de la Mype.
- ✓ En la figura N° 20 – Tabla N° 20, se puede observar que el 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en señalar que la gestión de calidad genera tranquilidad en los clientes; un 20% señala estar de acuerdo; un 20% manifiesta estar en desacuerdo y un 20% Totalmente en

desacuerdo. Lo que significa que todos los encuestados conocen la importancia de aplicar la gestión de calidad en su empresa, que les genera tranquilidad en los clientes.

## V. CONCLUSIONES

Las Micro y Pequeñas Empresas a Nivel mundial son importantes para el desarrollo económico, por lo que su crecimiento debe ser sostenible en el tiempo para el progreso de los países.

Pero está claro que los países en vías de buscar un desarrollo sostenible, no tiene una gestión de calidad por ende no beneficia la economía, como el nuestro. Es que muchas empresas se encuentran apartadas de la realidad, donde requiere que cada día las empresas sean más competitivas. Por ello, no son capaces de llevar a cabo sus programas de manera objetiva con sostenibilidad a largo plazo, en un mundo que cada vez exige cambios de gestión de calidad.

En este contexto, las MYPEs del Perú, rubro lavanderías, no logran ser competitivas en el mundo globalizado como nos exige el presente que exige nuevos paradigmas de calidad y en donde el comercio Mundial juega un rol fundamental de cambio a largo plazo.

Motivo por el cual, la presente investigación consistió en la aplicación de una gestión de calidad en las micro y pequeña empresas del país en el rubro de Lavanderías; que se desarrolló con un grupo de lavanderías del sector escogido, que están en el rango de MYPEs, mediante visitas (encuestas, entrevistas), lo que permitió conocer el nivel de gestión de calidad que tienen; llegando a las siguientes conclusiones:

## **RESPECTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD:**

- ✓ La gran mayoría de las Lavanderías, en un rango del 60% del sector investigado, considera importante y está de totalmente de acuerdo en la programación y propuesta de propósitos dentro de la Mype. Respaldado con políticas acordes a seguir.
- ✓ La mayoría de los encuestados de lavanderías saben que es fundamental brindar los suficientes recursos, motivación y capacitaciones necesarias a los encargados de fomentar la gestión de calidad, para que realicen el efecto multiplicador en sus funciones y así obtener mejores resultados con eficiencia a largo plazo.
- ✓ La totalidad de los encuestados de lavanderías considera que el uso acorde del tiempo, de los recursos y la puesta en práctica de la eficiencia son factores imprescindibles lograr de grandes beneficios de su organización, como parte de la puesta en práctica de la aplicación de una gestión de calidad a largo plazo.

## **RESPECTO A LOS BENEFICIOS:**

- ✓ La mayoría de los representantes de las MYPEs Lavanderías considera que la puesta en práctica de la gestión de calidad en sus empresas traerá mayor confianza, seguridad y mejorara su prestigio ante sus clientes potenciales a largo plazo.
- ✓ Los representantes de las Lavanderías entrevistadas considera, en su gran mayoría, que con la gestión de calidad se aumentara la productividad, las

utilidades, mayor competitividad en un mercado que cada vez es más cambiante y podrá cubrir las necesidades de sus clientes, resultando beneficiosos para los trabajadores de la Mype.

- ✓ En efecto aplicar la gestión de calidad en las MYPE, rubro Lavanderías, trae grandes beneficios en este tipo de empresas, tales como: beneficios económicos y personales para todos los integrantes; ya sean los dueños y sus trabajadores.

## Referencias Bibliográficas

- Asep. (29 de Febrero de 2019). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. Obtenido de <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>
- Borja Dousdebes , S. (31 de Febrero de 2019). *Propuesta de un modelo de Gestión en calidad de Servicio Basado en la Norma Internacional Iso 9001:2008*. Obtenido de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>
- Cañas, J., Atehortua , M., & Orrego, M. (2015). *Guia para la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de calidad* . Medellín: Colombia.
- Casas, Z. (30 de Febrero de 2019). *Desiciones financieras de endeudamiento*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5560/DECISIONES\\_ENDEUDAMIENTO\\_CASAS\\_ZUNIGA\\_YONI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5560/DECISIONES_ENDEUDAMIENTO_CASAS_ZUNIGA_YONI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz Medina, F., del Pilar López Díaz, A., & Ruiz Cardenas, C. (2016). *Sistemas de Gestion de Calidad Iso 9001, 2015*. Colombia: Revista ingenieria.
- Cuba, E. (21 de Mayo de 2016). *La micro y pequeña empresa, por Elmer Cuba*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/micro-pequena-empresa-elmer-cuba-208461>
- Dieste, F. (2015). *Relaciones Laborales en las Pequeñas y Medianas Empresas*. Montevideo: La luz.
- Esan. (22 de Marzo de 2018). *Lavanderias* . Obtenido de <https://gestion.pe/especial/50-ideas-de-negocios/noticias/nueva-era-ropa-limpia-noticia-1992882>
- Feigenbaum, A. (2015). *Control total de calidad*. España: Edgar.

- Feigenbaun. (31 de Febrero de 2018). *Definición de Costos de Calidad* . Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/7811/capitulo6.pdf>
- García , E. (2016). *El Ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. Lima: Equipo Altran.
- Geoinnova. (2016). *Gestión de Calidad ISO 9001-2015*. Mexico: Mc Grill.
- Harper, & Lynch. (2015). *Información y auditoría de los recursos humanos*. España: Editorial grupo negocios y publicaciones.
- Hernandez , S. (31 de Febrero de 2019). *El papel de las Micro Empresas en el Desarrollo Económico Regional: Las redes de Cooperación Empresarial en España*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/268276754\\_EL\\_PAPEL\\_DE\\_LAS\\_MICROEMPRESAS\\_EN\\_EL\\_DESARROLLO\\_ECONOMICO\\_REGIONAL\\_LAS\\_REDES\\_DE\\_COOPERACION\\_EMPRESARIAL\\_EN\\_ESPANA](https://www.researchgate.net/publication/268276754_EL_PAPEL_DE_LAS_MICROEMPRESAS_EN_EL_DESARROLLO_ECONOMICO_REGIONAL_LAS_REDES_DE_COOPERACION_EMPRESARIAL_EN_ESPANA)
- Indusal. (21 de Marzo de 2017). *Lavanderías Características*. Obtenido de <http://www.indusal.es/blog/hosteleria/lavanderia-hotelera-caracteristicas-del-servicio>
- Ishikawa, K. (31 de Febrero de 2018). *Calidad Total (TQM) & Mejora Continua*. Obtenido de <https://excelencemanagement.wordpress.com/calidad/>
- Lavandería*. (22 de Marzo de 2019). Obtenido de <https://proyectolavanderia.wordpress.com/2013/07/09/lavanderia/>
- Lizarzaburu Bolaños, E. (30 de Febrero de 2019). *La gestión de la calidad en Perú*. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaGestionDeLaCalidadEnPeru-5470394.pdf>
- Ochoa, J. (29 de Febrero de 2019). *Retos y posibilidades de la pequeña empresa*. Obtenido de <http://www.ulima.edu.pe/node/7917>

- Palacios Dongo, A. (18 de Agosto de 2018). *Perú: situación de las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <https://www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Perez Diaz, V. (2014). *El sector servicios* . Lima: UNMSM.
- Proinversion. (2016). *Mype* . Lima: Peru.
- Raicad. (2018). *Lavanderias* . Lima: Revista Lavadoras.
- Riquelme, M. (29 de Febrero de 2019). *Costos De Calidad ¿Qué Son Y En Que Consisten?* Obtenido de <https://www.webyempresas.com/costos-de-calidad/>
- Sánchez, J., & Palomino, A. (2013). *Implantación de sistemas de gestión de. España* : FC Editorial.
- Shopify. (31 de Febrero de 2019). *Análisis de Costo-Beneficio*. Obtenido de <https://es.shopify.com/enciclopedia/analisis-de-costo-beneficio>
- Sunat. (30 de Febrero de 2019). *Iniciando mi negocio*. Obtenido de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Vasquez, J. (2013). *Apoyando a las Mypes*. Lima: Pymes.
- Wash. (22 de Marzo de 2019). *Lavanderia Industrial Wash*. Obtenido de <http://www.industrialwash.com.pe/blog/proceso-realiza-lavanderia-industrial/>
- Yajaira. (31 de Febrero de 2019). *Ventajas y Desventajas Del Sistema de Calidad*. Obtenido de <http://cruls27.blogspot.com/2012/10/ventajas-y-desventajas-del-sistema-de.html>

## Anexos

### Anexo 1: Relación de MYPES investigadas

N°	Lavandería	Datos	FOTO
1	Villa Clean E.I.R.L	<p><u>Dirección:</u> Av. Revolución GRU. Sector 3 -Grupo 11</p> <p><u>Ruc:</u> 20392672762</p> <p><u>Representante legal:</u> Oscar, Callo Mirano</p> <p><u>Tipo de empresa:</u> Microempresa</p> <p><u>Licencia:</u> Si</p>	
2	Fiert/ Glanz Perú E.I.R.L	<p><u>Dirección:</u> Calle C, Villa EL Salvador 15836</p> <p><u>Ruc:</u> 20515359444</p> <p><u>Representante legal:</u> Verónica, Flores Salas</p> <p><u>Tipo de empresa:</u> Microempresa</p> <p><u>Licencia:</u> Si</p>	
3	Clean & Dry E.I.R.L	<p><u>Dirección:</u> Cesar Vallejo, Villa EL Salvador 15816</p> <p><u>Ruc:</u> 20555375426</p> <p><u>Representante legal:</u> Yuriko, Gutiérrez Saco</p> <p><u>Tipo de empresa:</u> Microempresa</p> <p><u>Licencia:</u> Si</p>	
4	Lavandería Sudamérica S.A.C	<p><u>Dirección:</u> Mz 1 , Lt. 4, Av Central, Villa EL Salvador 15831</p> <p><u>Ruc:</u> 20514496651</p> <p><u>Representante legal:</u> Claudia, Zevallos Guerrero</p> <p><u>Tipo de empresa:</u> Microempresa</p> <p><u>Licencia:</u> Si</p>	

5	Super E.I.R.L Clean	<u>Dirección:</u> Av. Revolución, Villa EL Salvador 15816 <u>Ruc:</u> 20505955014 <u>Representante legal:</u> Alessandra, Durango Peñalva <u>Tipo de empresa:</u> Microempresa <u>Licencia:</u> Si	
---	---------------------------	--	---

**Fuente:**

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

(SUNAT)

<http://www.sunat.gob.pe>

Anexo 2  
Cuestionario-Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

Estimado representante de la MYPE, las preguntas que le presentamos forman parte de una investigación orientada a obtener información para analizar. “La Gestión de Calidad y su influencia en los Beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, Lima 2018.

5	4	3	2	1
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

		1	2	3	4	5
1	En toda Mype es esencial programar explícitamente las tareas a realizar.					
2	Es fundamental que toda Mype tenga acertadamente sus propósitos.					
3	Toda Mype debe tener políticas adecuadas a seguir para el logro de los propósitos planteados.					
4	Es fundamental tener instrumentos de valoración del proceso de control de calidad en la Mype.					
5	Es fundamental revisar periódicamente el comportamiento del desempeño real con relación a lo organizado.					
6	De encontrarse una avería o desvío a lo formulado se deben encaminarse acciones inmediatas de corrección para revertir la situación con planes de contingencia.					
7	Se debe instituir una organización jerárquica adecuada para lograr un aumento de calidad en la tasa.					

8	Debemos identificar las carencias concretas de mejora continua (elegido el problema para aplicar planes de contingencia con fines a solucionar las mismas).					
9	Es fundamental definir un grupo de personas para cada Plan con una firme responsabilidad para culminarlo.					
10	Es fundamental facilitar los recursos, la motivación y la capacitación necesaria para diagnosticar causas para dar con la solución adecuada. De igual manera implantar los controles para mantener los beneficios alcanzados.					
11	El manejo acertado del tiempo conllevara a generar eficacia en los resultados de la Mype.					
12	El empleo correcto de los recursos aptos en la Mype es otro de los factores imprescindibles para generar eficacia.					
13	La eficiencia no debe estar ausente en el proceso de gestión de calidad, resultando en beneficios para la organización.					
14	Si se practica la gestión de calidad crecerá la confianza de los clientes hacia la Mype.					
15	La gestión de calidad aumentara el prestigio de la Mype y por ende da seguridad a los clientes de realizar negocios con nuestra organización.					
16	Con la gestión de calidad se perfeccionan los procesos y en lo sucesivo el rendimiento.					
17	La gestión de calidad aumentara las utilidades.					
18	Instaurar una gestión de calidad aumenta nuestra competencia en el mercado actual.					
19	A través de una gestión de calidad se logra crear satisfacción acorde a las necesidades de los clientes.					
20	Mediante una gestión de calidad se genera tranquilidad en los clientes.					