



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO  
LAVANDERÍA EN LA URBANIZACIÓN DE MARISCAL  
CÁCERES DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE  
LURIGANCHO-LIMA, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

**ROJAS QUINTO, AMANDA  
ORCID: 0000-0001-9591-3192**

ASESORA

**DRA. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA  
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **I. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Rojas Quinto, Amanda

ORCID: 0000-0001-9591-3192

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Lima,  
Perú

### **ASESORA**

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

## **II. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR(A)**

-----  
**MEZA DE LOS SANTOS, JUAN PABLO**  
**Presidente**

-----  
**MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA**  
**Miembro**

-----  
**ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO**  
**Miembro**

-----  
**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA**  
**Asesora**

### **III. RESUMEN**

En el presente trabajo titulado “Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización de Mariscal Cáceres del Distrito de San Juan de Lurigancho-periodo 2018” se realizó con el objetivo de determinar la Gestión de calidad en las Mypes al momento de ofrecer servicio a sus clientes, a base de entrevistas, encuestas a los representantes de las 10 Mypes existentes en el Distrito de San Juan de Lurigancho.

Se identificó los puntos críticos de Gestión de Calidad en los micros y pequeñas empresas de lavandería en Mariscal Cáceres, para elaborar o diseñar la gestión de calidad, que permita un correcto servicio de calidad a los clientes y minimice los riesgos existentes. Esta, a su vez permite que la empresa mejore en su desarrollo y optimización de los procedimientos establecidos, así como la gestión de calidad dentro de la organización.

Para determinar en desarrollo de la Gestión de calidad en las Mypes de lavandería, ubicado en Mariscal Cáceres de San Juan de Lurigancho, periodo 2018, se ha tomado en cuenta la información histórica de las otras empresas Mypes. Finalmente, se ha obtenido resultados a partir de las encuestas realizadas a los representantes de las Mypes de lavandería, comparando entre las diez lavanderías mediante gráficos estadísticos.

**PALABRA CLAVE:** Gestión de Calidad y Mypes

## **IV. ABSTRACT**

In this work entitled "Quality Management in micro and small companies in the service sector, laundry in the urbanization of Mariscal Cáceres of the District of San Juan de Lurigancho-period 2018" was carried out with the objective of determining Quality Management in the Mypes at the time of offering service to its clients, based on interviews, surveys of the representatives of the 10 existing mypes in the District of San Juan de Lurigancho.

Critical points of Quality Management were identified in micros and small laundry companies in Mariscal Cáceres, to develop or design quality management, which allows a correct quality service to customers and minimizes existing risks. This, in turn, allows the company to improve in its development and optimization of established procedures, as well as quality management within the organization.

To determine the development of Quality Management in laundry mypes, located in Mariscal Cáceres de San Juan de Lurigancho, 2018 period, the historical information of the other mypes companies has been taken into account. Finally, results have been obtained from the surveys conducted to the representatives of the laundry mypes, comparing among the ten laundries using statistical graphs.

**KEYWORD:** Quality Management and Mypes

## V. CONTENIDO

I. EQUIPO DE TRABAJO.....	2
II. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR(A).....	3
III. RESUMEN .....	4
IV. ABSTRACT.....	5
V. CONTENIDO .....	6
1. INTRODUCCIÓN .....	8
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
2.1 Descripción del problema .....	9
2.2 Formulación del problema .....	9
2.3 Objetivos .....	10
2.4 Justificación .....	10
3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	11
3.1 Antecedentes.....	11
3.1.1 Antecedentes nacionales .....	11
3.1.2 Antecedente internacional.....	12
3.1.3 Antecedentes locales .....	12
3.2 MARCO TEÓRICO.....	13
3.2.1 Calidad en las Mypes .....	13
3.2.2 Gestión de calidad.....	14
3.2.3 El control de la calidad.....	15
3.2.4 Gestión de la calidad total .....	16
3.2.5 Ciclo de Deming .....	18
3.3 MARCO CONCEPTUAL.....	20
3.3.1 Concepto de gestión y calidad.....	20

3.3.2	Gestión de Calidad .....	21
3.3.3	Importancia de la Gestión de calidad .....	21
3.3.4	Gestión de procesos .....	22
3.3.5	Gestión en los Micro y Pequeña Empresa (MYPE) .....	22
4.	METODOLOGÍA .....	25
4.1	Tipo y nivel de investigación .....	25
4.2	Diseño de investigación .....	26
4.3	Población y muestra .....	26
4.4	Operacionalización de variable .....	28
4.5	Técnicas e instrumentos .....	29
4.6	Técnicas de procedimiento.....	29
4.7	Matriz de consistencia .....	30
4.8	Principios éticos .....	31
5.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	31
5.1	Resultados.....	31
5.2	Análisis de resultados .....	37
	CONCLUSIONES .....	39
	RECOMENDACIONES .....	40
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
	ANEXO N°1: Cronograma de actividades .....	43
	ANEXO N°2: Presupuesto.....	45
	ANEXO N°3: Listado de empresas y entrevistados .....	46
	ANEXO N°4: Cuestionario.....	47

# 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión de calidad es una determinación que se aplica en las entidades del servicio, su objetivo es ofrecer un buen servicio de calidad, Asimismo, ser competitivo brindando el valor agregado en la Gestión de calidad. Mediante ello, se busca mayor ganancia y productividad en el mercado, sin embargo, el problema está constante en la insatisfacción de los clientes con el servicio brindado. En consecuencia, este es una situación de gran importancia, ya que existen diversos problemas. Esta, evita que los objetivos proyectados de la empresa no se desarrollen con eficacia. Esta investigación titulada “Gestión de calidad en Mypes del sector servicio rubro lavandería de la urbanización Mariscal Cáceres en el distrito de San Juan de Lurigancho – Lima - 2018”.

De acuerdo al observado se ha planteado la siguiente pregunta:

¿Cómo mejorar la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización de Mariscal Cáceres del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima, 2018? Frente a esta problemática, se ha propuesto como logro del objetivo general: Determinar la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización de Mariscal Cáceres del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima, 2018. A continuación, presentaré los objetivos específicos:

- 1 Describir las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.



- 2 Describir las características de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.
- 3 Definir la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Descripción del problema**

Actualmente, podemos observar cambios imprevisibles en las Mypes. Así pues, se evidencia la competitividad en las Mypes. Esta situación, influye en su desarrollo de la entidad, la cual hace que debe convertirse en organizaciones competitivos. Ante esta situación de Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del rubro lavandería de la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho año 2018. Según Juran y Gryna (1993) la calidad se conceptualiza como el mejor uso correcto que promueve un diseño adecuado del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado de conformidad del producto con dicho diseño (calidad de servicio o conformidad). “La calidad de servicio se refiere a las características que potencialmente debe tener una empresa para satisfacer las necesidades de los clientes”.

### **2.2 Formulación del problema**

¿Cómo mejorar la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización de Mariscal Cáceres del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima, 2018?

## **2.3 Objetivos**

### **General**

Determinar la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización de Mariscal Cáceres del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima, 2018.

### **Específico**

1. Describir las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.
2. Describir las características de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.
3. Definir la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.

## **2.4 Justificación**

Ante todo, lo mencionado es importante realizar el siguiente trabajo de la aplicación, ello ayudará entender la investigación, teniendo en cuenta la responsabilidad del servicio, así se podrá ejecutar el proceso de investigación. Por lo tanto, nos ayuda identificar las características significativas. Asimismo, identificar si el servicio brindado a los clientes es adecuado.

Se realiza la siguiente investigación mediante la recopilación de argumentos, para obtener mayor información y para una mejora continua de la empresa. De acuerdo a estas razones se justifica el trabajo de la siguiente perspectiva.

**Teoría:** La siguiente investigación tiene como fuente de información la bibliografía actualizada, donde se encuentran teorías, conceptos, definiciones que son precisas para la investigación.

**Práctica:** El resultado de este proyecto nos dará a conocer fuentes de información para mejorar el servicio.

**Metodología:** Siendo un trabajo distinguido a otros trabajos de investigación es importante mencionar que esta investigación será práctico y fácil de entender.

**Viabilidad:** Este proyecto de investigación será viable, ya que la siguiente investigación cuenta con suficientes recursos para transmitir la información: entre ellos encontramos los materiales humanos y financieros.

### **3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **3.1 Antecedentes**

##### **3.1.1 Antecedentes nacionales**

Centurión.R, (2013) en su tesis “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia de Santa (2013)”, describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, estudio cuantitativo de diseño no experimental.

Las MYPES actualmente son indispensables dentro del mercado empresarial por lo que genera mayor empleabilidad para que los empleadores obtengan mayores y mejores beneficios

así como a los trabajadores les permite acceder con facilidad a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, porque la mano de obra en su mayoría es artesanal.

Por ello, “se menciona que la gestión de calidad” en el servicio ha mejorado históricamente con una combinación entre la ideología y métodos, las cuales fueron aplicadas en mayoría de MYPES, mejorando su gestión de calidad.

La gestión de calidad no solamente es un sistema de dirección, sino también cumple otras funciones como: gestión comercial, gestión de las operaciones o de la innovación.

### **3.1.2 Antecedente internacional**

(CONDEMYPE) 2013 “Consejo Nacional para el Desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas”. La legislación vigente, Texto Único Ordenado de la Ley N° 28015, Ley de la Promoción de la Competitividad Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (TUO de la Ley MYPE), define a las micro y pequeñas empresas (MYPE) como aquellas unidades económicas que realizan actividades de producción, extracción o brindan servicios bajo cualquiera de las formas de organización empresarial. Las empresas para ser considerados microempresas deben tener dos características concurrentes: generar ventas anuales no mayores de 150 UIT (unidad impositiva tributaria = S/. 3,850 Nuevos Soles año 2015) y contar a lo más con 10 trabajadores. Para ser pequeña empresa deben generar ventas anuales mayor de 150 UIT hasta 1700 UIT y tener entre 10 a 100 trabajadores.

### **3.1.3 Antecedentes locales**

Ante este panorama, a nivel local cuenta con una problemática en relación a la pérdida del cliente, los colaboradores de dicha lavandería no cuentan con ciertas cualidades y/o

experiencias para brindar un buen servicio al cliente o consumidor. Existe la falta de calidad en brindar un servicio al cliente, ya que esta es una necesidad fundamental de satisfacer al cliente. Entonces, es válido mencionar que el siguiente trabajo de investigación se realizará con un objetivo infalible de establecer una propuesta de mejora de la atención al cliente para una gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lavandería.

Para la siguiente mejora continua de Gestión de Calidad en las Mypes, respecto a un buen servicio al cliente se necesita una buena comunicación y coordinación al realizar todo tipo de trabajo. No obstante, es importante mencionar que posiblemente el trabajador no se encuentre con una remuneración que satisfaga su necesidad, motivo por el cual no se sienta identificado con la empresa. Si el caso fuese así, la empresa estaría en quiebra en poco tiempo, por la pérdida de los clientes, y demostrando que tiene baja calidad. Además, sería un aspecto negativo para que la empresa/ restaurante logre ser competitivo, por ende las ventas de la entidad se verían afectadas, bajando la rentabilidad. Sin embargo, el objetivo de la siguiente investigación es para mejorar tales situaciones, la cual significa que es posible controlar la situación implementando una calidad de servicio, de tal manera que el cliente se sienta satisfecho con la atención brindada. Esta a su vez aumentaría la rentabilidad de la misma (Lima Noticias, 2020)

## **3.2 MARCO TEÓRICO**

### **3.2.1 Calidad en las Mypes**

Ruiz C. (2004) menciona que la calidad se basa en satisfacer al cliente al igual que la rentabilidad del negocio, mediante ello mide la calidad y cumplimiento de las demandas de las empresas dentro del mercado. Es importante para que las pequeñas empresas proporcionen un fundamento sólido a su vez brindando confianza a los clientes. (pag.7)



Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2 Gestión de calidad

Cuello, (2013) en su libro de Gestión manifiesta que “la gestión de calidad es conocida como un sistema de gestión la calidad. Es decir, son conjunto de normas que corresponden a una organización vinculadas entre sí y a partir de este punto la empresa puede tomar control y administrar de manera organizada la calidad de la misma p8)”.

Spenser, (1994) en su libro Modelo de Estrategias, defiende que la Gestión de la Calidad tiene mayor importancia en el proceso de las organizaciones y toma en cuenta la metodología de su uso. El autor cita tres modelos de estrategia identificado por Chaffee (1985): “los paradigmas mecánicos de la organización científica del trabajo, el paradigma adaptativo y el paradigma cultural”.

Estos tres modelos se complementan y se refuerzan entre sí. Un ejemplo a ello sería, el principio de mejora continua para un cambio significativo, de esta forma podría resultar de manera eficaz si se acompaña del control.

William E. Deming, define que, “cuando la calidad aumenta entonces los costos tienen a ser bajos y los ahorros pueden ser transferidos al consumidor. Cuando los clientes obtienen productos de calidad las organizaciones logran aumentar sus ingresos y a su vez crece la economía”.

Por otro lado, Philip B. Crosby define que “la calidad busca la satisfacción del cliente cumpliendo ciertos requisitos, y se basa en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los de la empresa, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un mercado cada vez más globalizado”.

### **3.2.3 El control de la calidad**

Es el proceso de desarrollo de la producción así como la flexibilidad, entre otros. Esto para disminuir la dificultad durante los procesos de producción y de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de disminuir los precios, de la misma forma reducir los costos de materiales y de proceso.

Según ISO 9000-2000: el control de calidad se refiere a un conjunto de características y gestión donde su función es dirigir y controlar una organización con el objetivo de mejorar su calidad. Otro concepto para el control de calidad es asegurar la calidad de las entidades que según ISO 9000:2000, es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que proporcionan la confianza adecuada de que un producto o el servicio cumpla ciertos requisitos de calidad que satisfagan las necesidades del cliente. Al asegurar la calidad se observa una mejora continua y a su requiere una evaluación

continua de los factores que afectan a la calidad y auditorías periódicas. Dentro de la organización el aseguramiento del sistema del control de calidad sirve como herramienta de gestión.

Según Juran y Gryna (1998), control es el proceso que se emplea con el fin de cumplir con los estándares representadas, la cual consiste en observar el desempeño real y luego tomar decisiones para observar el desempeño según el estándar.

(Chung y Hoffman, 1998) Un sistema de control de la calidad en los servicios tiene validez, ya que sirve para la retroalimentación y satisfacer al cliente dentro del ciclo de servicio. En casos de baja calidad permite recuperar la confianza y corregir los fallos ocasionados. Se sabe que las fallas que ocurren en una entidad por ciertos motivos, es posible solucionar mediante la aplicación de una buena gestión de calidad y procesos de calidad.

### **3.2.4 Gestión de la calidad total**

Cuello, (2013) señala que “la introducción a la gestión de la calidad total tiene que ver con la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización”.

Se observa principios sobre los que se desarrolla la Gestión de Calidad Total, las cuales son los siguientes: el primero es el enfoque sobre los clientes, el segundo es la participación y por último es el trabajo en equipo y la mejora continua, así como estrategia general.

Joseph Juran define que, la calidad total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a



parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.

Joseph M. Juran señaló que “para obtener calidad, es necesario que todos participen desde el principio. Si únicamente se hicieran inspecciones de la calidad, sólo estaríamos impidiendo que salieran productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos”. La trilogía de Juran sobre la Gestión de Calidad, se basa en tres aspectos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. Estos tres aspectos de Gestión de Calidad siguen un proceso de mejora continua, donde la organización se fija unos objetivos de costos de la calidad, después aplica el control de calidad durante el proceso de fabricación y al mismo tiempo aplica la mejora de la calidad para reducir el nivel de costo de la no calidad.

Juran (1979) la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para las empresas, ya que sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Además, es la ausencia de deficiencias que pueden presentarse, por ejemplo, el retraso en la entrega, fallos o errores durante la entrega del servicio, facturas y/o boletas incorrectos, etc. Entonces, calidad es adecuarse al uso.

### **Trilogía de juran**

- a) planeación de la calidad
- b) control de la calidad
- c) mejoramiento de la calidad

Estos tres procesos se relacionan, la cual inicia con la planificación de la calidad, su objetivo de planificar la calidad es facilitar las fuerzas operativas, los medios para obtener productos que satisfaga las necesidades de los clientes. Una vez culminada la planificación, el plan pasa a las fuerzas operativas donde ocurre la producción y finalmente analizar cambios en la producción para obtener una mejor calidad.

### **3.2.5 Ciclo de Deming**

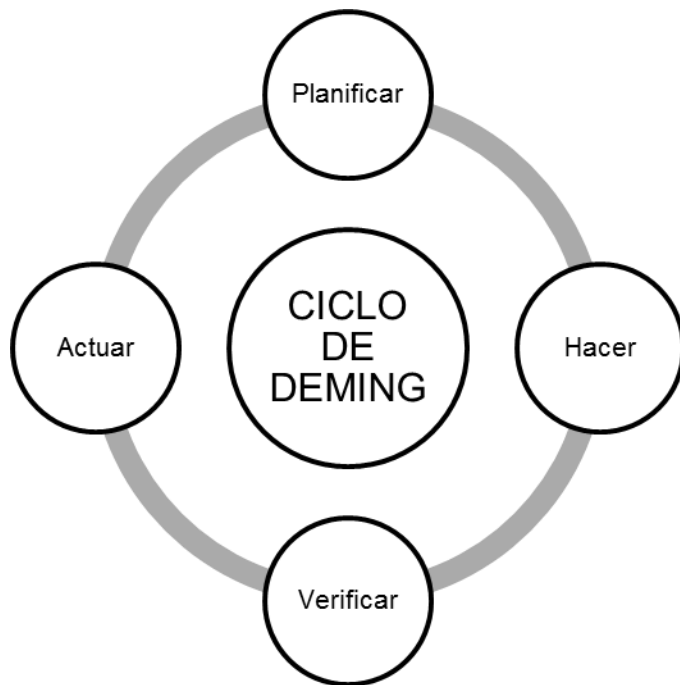
Según Hernández y Pulido (2015) mencionan que “El Dr. Williams E. Deming, físico y matemático americano, trabajo en la década de 1950 en Japón como consejero del censo de este país. Sus conceptos de calidad fueron rápidamente aplicados en Japón en el área industrial y en la alta gerencia.”

**Planificar:** Se refiere al desarrollo de los objetos necesarios para conseguir los resultados con la expectativa de los clientes y las políticas de las organizaciones.

**Hacer:** Esta, se basa en realizar los procesos necesarios de la organización. Asimismo, su función es implementar y aplicar las tareas tal como fueron planificadas.

**Verificar:** Se basa en el proceso de realizar un seguimiento y medición de los procesos y los productos. Asimismo, los requisitos y los objetivos de los productos. Por último, informar los resultados.

**Actuar:** Se basa en la toma de decisiones mediante acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Si es que hubiese algo para modificar, ello nuevamente remite a la etapa de la planificación.



Fuente: Elaboración propia

La teoría sobre la calidad total según W. Edward Deming engloba catorce principios que se deben considerar para un mejor proceso en las organizaciones:

1. Tener un propósito de mejorar el producto y el servicio con el objetivo de llegar ser competitivos y permanecer en la organización.
2. Adaptarse a los nuevos cambios, donde se debe estar consciente de los retos asumiendo responsabilidades y liderazgo para cambiar.
3. Eliminar las necesidades de la inspección, para lograr la calidad dentro de los productos en primer lugar.
4. Minimizar los costos totales.
5. Mejorar el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad.

6. Implantar la formación en el trabajo.
7. Implantar el liderazgo.
8. Tener una mentalidad positiva, la cual será eficiente para la compañía.
9. Descartar barreras entre los departamentos
10. Eliminar los cero defectos para crear nuevos modelos de productividad.
11. Eliminar los estándares de trabajo en planes y gestión de objetivos
12. Eliminar las barreras que le dificulta al trabajador
13. Implementar un programa de educación y auto mejora.
14. Motivar a todo el personal de la compañía para conseguir la transformación, ya que es tarea de todos.

### **3.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### **3.3.1 Concepto de gestión y calidad**

Gestión es aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar una acción.

La calidad es un factor estratégico relevante en el camino hacia el cambio de una cultura organizacional que busca la excelencia en todas sus actividades. Calidad es el conjunto de propiedades y características de un proyecto o servicio que tiene como objetivo de satisfacer las necesidades, gustos y preferencias del consumidor.

### **3.3.2 Gestión de Calidad**

Es una herramienta importante que permite planear, ejecutar y controlar a cualquier entidad para su relación de su misión y visión mediante la prestación de servicio. La gestión de calidad se basa en la mejora continua para cumplir las expectativas del cliente, ya sea externo o interno al menor coste posible. Es decir, con eficiencia y creando valores.

La gestión de calidad concentra atención en las personas y sus necesidades en óptima sincronía con demandas de la función que desempeñan como condición para avanzar la misión de organizar.

Se sabe que al hablar de calidad, tenemos en la mente una breve información de un producto o servicio. Entonces, el cliente determina que es calidad, la cual está relacionada directamente con la satisfacción del cliente. Partir de ello, se define que la gestión de calidad es un mecanismo operativo para optimizar sus procesos dentro de una organización.

Según Norma ISO 9000 La Gestión de Calidad viene hacer las actividades que en coordinación puedan dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

### **3.3.3 Importancia de la Gestión de calidad**

La gestión de calidad no solo toma en cuenta la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por ello, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de sus procesos para obtener una calidad más eficiente que genere rentabilidad. Es importante tener en cuenta el beneficio que se obtendría al implementar un sistema de gestión de la calidad en la organización al que se pertenece, esto permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización de las entidades. Además,

ayuda cumplir de manera adecuada las normas de gestión y aumenta la capacitación de los trabajadores en una organización.

### **3.3.4 Gestión de procesos**

En esta etapa se sabe que toda la empresa tiene una estructura organizacional que puede verse como un sistema de proceso y por tanto están sujetas de gestión de calidad para garantizar la satisfacción del cliente.

El proceso puede tomar desde unos seis meses hasta varios años, dependiendo de la organización de la empresa y las buenas prácticas de gestión y la manufactura que la empresa tenga implementadas en el momento de empezar con la adopción del sistema de gestión de calidad.

La gestión de procesos es un principio de la gestión de calidad. Su importancia se basa en que los resultados se alcancen con eficacia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

En consecuencia, se tiene las siguientes ventajas de Gestión de procesos:

- ❖ Facilita de la toma de decisiones
- ❖ Mejora la gestión e implementación de recursos
- ❖ Favorece la calidad de los productos
- ❖ Aumenta la satisfacción del cliente

### **3.3.5 Gestión en los Micro y Pequeña Empresa (MYPE)**

#### **3.3.5.1 Definición de las Mype**

Los micros y la pequeña empresa son organizaciones de producto de emprendimiento para las personas que integran en la Mype. Las organizaciones que pertenecen a MYPES no reciben subsidios ni beneficios como las otras empresas de una categoría alta.

Microempresa: las organizaciones que pertenecen a microempresa cuentan con un total de uno a diez trabajadores.

Pequeña empresa: cuenta con un total de trabajadores, máximo 50 y los niveles de venta anuales se encuentran entre 150 a 850.

Según el Ministro de trabajo las MYPES brindan al 80% de la población económicamente y genera cerca de 45% del producto bruto interno. (2013)

### **Principales razones de la existencia de las MYPES**

- ✓ Pueden realizar productos de forma individual que en oposición con las grandes empresas que se enfocan a productos.
- ✓ Es de mucha importancia en las grandes empresas, la mayor parte de las empresas grandes subcontratan a empresas menores para realizar servicios que reducen el costo.
- ✓ Existen actividades productivas donde es más adecuado trabajar con las Mypes.

Ramírez W. (2017) economista del Inacal mencionó que la encuesta Nacional de la Calidad a la Micro y Pequeña Empresas del Sector Manufacturero 2017 que, “es la primera que se realiza en la historia del Perú en relación a la calidad como aspecto clave para mejorar la competitividad de estas unidades de negocio”. El objetivo de la encuesta fue para reconocer el nivel de uso de normas, evaluación de la conformidad, para orientar los planes, acciones de mejora de la calidad en las Mypes manufactureras.

### **3.3.5.2 Factores que limitan el crecimiento de los Mypes**

#### **3.3.5.2.1 Factores Administrativos**

Limitan el crecimiento de las MYPES, los temas identificados más importantes tienen relación con la gestión de recursos humanos, aspectos contables y financieros, la administración propia de sus negocios y la capacitación.

#### **3.3.5.2.2 Factores Operativos**

Los factores identificados que limitan el crecimiento de las MYPES tienen relación con aspectos de mercadeo, establecimiento de precios, control de la producción y control de inventarios.

#### **3.3.5.2.3 Factores Estratégicos**

Entre los factores que más destacan, se identificaron el acceso a capital, la falta de una visión de largo plazo y planeamiento y la investigación y conocimiento de mercados.

#### **3.3.5.2.4 Factores Externos**

Entre estos factores, los de mayor incidencia aluden a la corrupción, informalidad y tecnología. Los menos mencionados y de menor incidencia se refieren a temas relacionados con la competencia y el Estado.

#### **3.3.5.2.5 Los factores personales**

Si bien esta categoría no ha sido identificada en la literatura previa, el estudio la identificó también como parte de los factores que podrían limitar el crecimiento de las MYPES. Los factores personales identificados incluyen la motivación generada por terceros para iniciar, crecer e implementar nuevos negocios, la educación en la gestión de empresas y la experiencia de los empresarios.

#### **ISO 9000 en las Mypes**

El objetivo del ISO es promover desarrollo de estándares para la industria incluyendo la conformidad de las normas, facilitando el intercambio de los bienes y servicios en todo el



mundo, hasta el momento existen más de 16000 normas publicadas para diversos fines, entre ellas es la serie ISO9000. Esta norma es de mayor importancia, ya que desarrolla sistema de gestión de calidad, la cual es importante para las entidades permitiendo la mejora continua.

#### **3.3.5.2.5 Hipótesis**

En la presente investigación no necesita hipótesis según Hurtado (2013) por tratarse de una investigación descriptiva transversal no experimental, por lo tanto, no se puede formular en las investigaciones, donde están implicadas este tipo de relación.

### **4. METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo y nivel de investigación**

Tipo de investigación es cuantitativa.

Peñuelas R. (2010) señala que “el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficos y un análisis numérico”.

Nivel de la investigación es descriptivo.

Edumaglis Perdomo: “El nivel de investigación es descriptivo, ya que interpreta y analiza algún fenómeno, individuo o grupos. Es decir, busca estudiar situaciones, una población, sujeto, acontecimiento, con la idea de conocer sus características, comportamientos,

particularidades y propiedades. En tal sentido, el tipo de investigación describe, presenta un nivel perceptual cuyo objetivo es describir”.

#### **4.2 Diseño de investigación**

El diseño que se tomó en cuenta en la siguiente investigación es no experimental.

Pérez A. (2010) La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Dónde:

M: muestra

O: observación

#### **4.3 Población y muestra**

##### **Población**

En el distrito San Juan de Lurigancho existen empresas MYPES que brindan servicio. Estos desarrollos de actividades en las empresas son muy importantes en el distrito, de acuerdo a ello, el estudio se enfoca en las MYPES de lavanderías con el fin de solucionar los problemas o falencias que existen en la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del rubro lavandería de la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.

n = población (10 lavanderías)

##### **Muestra**

La muestra se determinará con el método del muestreo no probabilístico, porque será elegido por el investigador con la finalidad de tener informes certeros sobre el tema de investigación, cuya muestra será dirigida a los representantes de las 10 lavanderías (Mypes) del servicio

lavanderías de la urbanización Mariscal Cáceres en el distrito de San Juan de Lurigancho –  
Lima - 2018.

#### 4.4 Operacionalización de variable

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Gestión de calidad</b>	<p><b>W. Edwards Deming:</b> está orientado hacia los clientes, así como las características que pueden ser medibles y diseñados, la cual para dar satisfacción a los usuarios. Además, se usa para la toma de decisión dentro de una organización.</p>	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Metas</li> </ul>	Representantes legales
		Hacer	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de actividades</li> <li>✓ Organización</li> </ul>	Representantes legales
		Verificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguimiento</li> <li>✓ Evaluaciones</li> <li>✓ Precio</li> </ul>	Representantes legales
		Actuar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejora continua</li> <li>✓ Control de procedimiento.</li> </ul>	Representantes legales

#### **4.5 Técnicas e instrumentos**

Las técnicas que se utilizaron para recolectar la información fueron las siguientes:

Investigación Documental: Para tal efecto se elaboraron fichas de resumen con información relevante de libros especializados, búsqueda de tesis.

#### **4.6 Técnicas de procedimiento**

Los datos se recolectaron a través de las fuentes primarias y fuentes secundarias. Los datos obtenidos directamente fueron mediante recolección de información verídica sobre la MYPE y tesis profesionales. Asimismo, se realizó la encuesta y cuestionario de la siguiente forma.

**Encuesta:** es la forma que se planteó las interrogantes formuladas con base a las variables e indicadores de estudio que se utilizó en la investigación como una técnica de recolección de datos.

**Cuestionario estructurado:** se utilizó como instrumento en la cual se empleó a los representantes legales del sector servicio, rubro lavandería en el urbanización Mariscal Cáceres del distrito de San Juan de Lurigancho, periodo 2018, las preguntas que se realizaron fueron en el siguiente orden; título, objetivo, instrucción, interrogantes y alternativas de respuesta diferente a la variable de gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería.

#### 4.7 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo mejorar la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Describir las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.</li> <li>✓ Describir las características de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.</li> <li>✓ Definir la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería en la urbanización Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2018.</li> </ul>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Planifica</p> <p>Hacer</p> <p>Verificar</p> <p>Actuar</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> “No experimental, transversal”</p> <p><b>Población, Muestra y Muestreo</b></p> <p><b>Población y Muestra:</b> Mypes de Lavandería que existen en SJL, siendo 10 lavanderías MYPES.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico</p> <p><b>Técnicas y recolección de datos</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas. Análisis de datos.</p>

#### **4.8 Principios éticos**

La investigación tiene un impacto positivo en la sociedad, esta beneficia de manera favorable a las Micro y Pequeñas Empresas del distrito de San Jun de Lurigancho.

Por ello, se tiene en cuenta los siguientes principios éticos en todo el trabajo de estudio:

**Principios de Confidencialidad:** “Donde se guardará la confidencialidad, no exponiendo los resultados y guardando la intimidad de las personas, así mismo solo se publicará la información autorizado por el dueño del micro y pequeña empresa quien proporciona la información”.

**Principios de Confiabilidad:** “Los datos que se presenten son reales y contundentes”.

**Respecto a los clientes:** Se respetará las distintas pluralidades de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación, esta a su vez busca el bien común.

**Principio de Justicia:** “se cumplirá mediante el trato adecuado antes, durante, después del proceso de recolección de datos”.

**El Conocimiento Informado:** “Que se cumplirá informando los elementos de la muestra sobre el objetivo del cuestionario estructurado”.

**Honestidad:** “Cuidando que los resultados solamente se utilizarán para los efectos del trabajo de investigación”.

### **5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **5.1 Resultados**

El presente proyecto de investigación es de vital importancia para las Micro y Pequeñas Empresas, la cual permite mejorar y optimizar de manera eficiente y eficaz un buen servicio

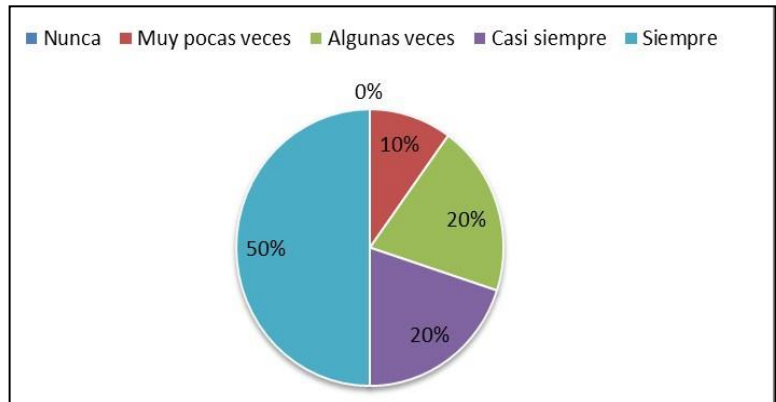
de calidad a los clientes dentro de la Lavandería ubicando en la urbanización mariscal Cáceres del Distrito de san juan de Lurigancho.

**Resultados de la encuesta para evaluar la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro lavandería.**

**1. ¿Utiliza comunicación afectiva con sus clientes?**

**Tabla N° 1**

Nunca	0
Muy pocas veces	1
Algunas veces	2
Casi siempre	2
Siempre	5



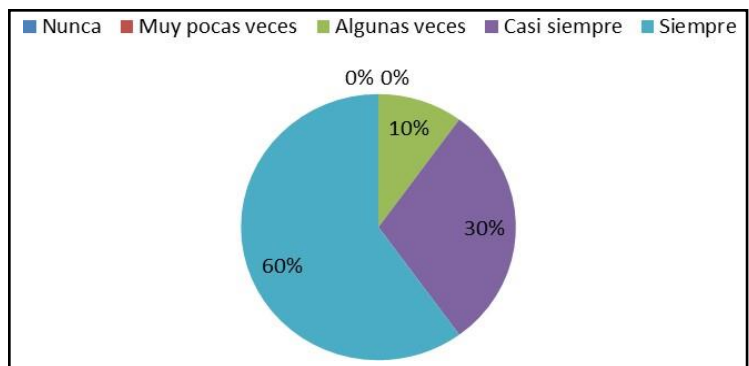
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería.

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 50% de los representantes de la Lavandería siempre mantienen una comunicación afectiva con los clientes, el 20% casi siempre, el 20% algunas veces, el 10% muy pocas veces y 0% nunca. Quiere decir que hay un promedio mayor que si mantiene comunicación afectiva con sus clientes, la cual en un beneficio para la empresa.

**2. Usted, ¿Cumple sus metas propuestas durante el año?**

**Tabla N°2**

Nunca	0
Muy pocas veces	0
Algunas veces	1
Casi siempre	3
Siempre	6





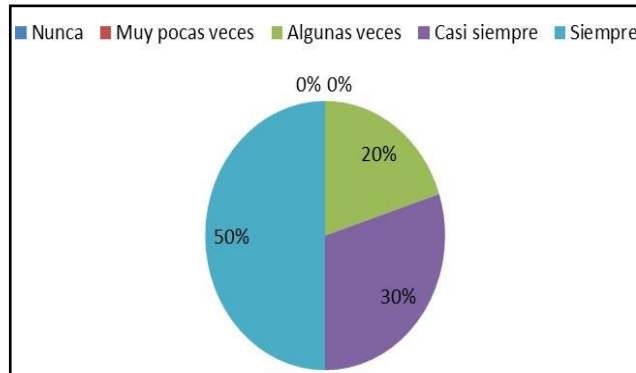
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que 60% de los representantes cumplen sus metas propuestas durante el año, el 30% casi siempre, el 10% algunas veces y 0% muy pocas veces y nunca. Quiere decir que existe un promedio mayor que si cumple con sus metas propuestas al año.

**3. ¿Los procesos de actividades realizadas son satisfactorios para los clientes?**

**Tabla N°3**

Nunca	0
Muy pocas veces	0
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	5



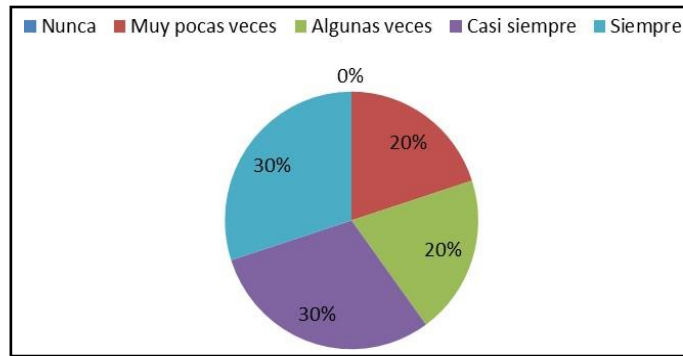
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 50% de los representantes de la empresa indican que los procesos de actividades realizadas son satisfactorios para los clientes, el 30% casi siempre, 20% algunas veces y 0% muy pocas veces y nunca. La cual, lleva a concluir que hay buen servicio.

**4. ¿Los personales de la lavandería están organizadas acorde a los horarios de trabajo?**

**Tabla N°4**

Nunca	0
Muy pocas veces	2
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	3



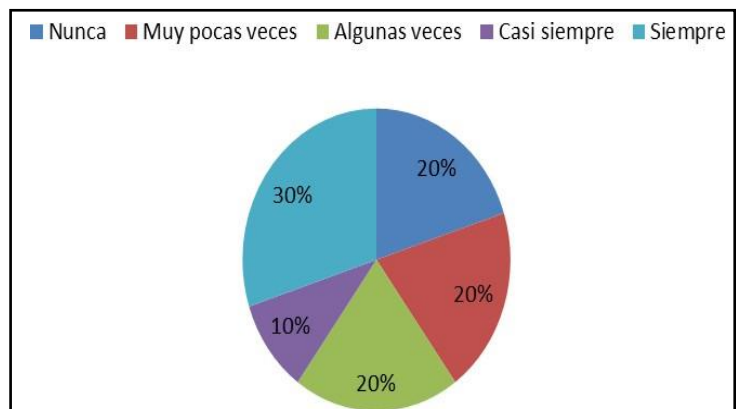
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 30% de los personales o trabajadores de la organización están organizados acorde a los horarios, el 30% casi siempre, el 20% algunas veces, el 20% muy pocas veces y 0% nunca.

5. ¿Usted realiza un seguimiento a los trabajadores durante la atención al cliente?

**Tabla N° 5**

Nunca	2
Muy pocas veces	2
Algunas veces	2
Casi siempre	1
Siempre	3



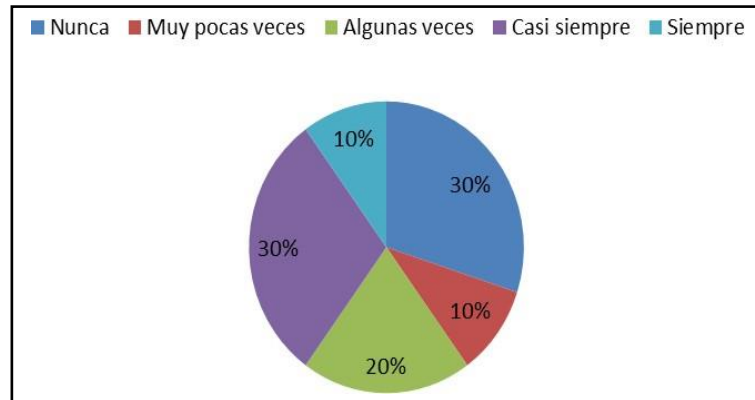
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 30% de los representantes de la organización si realiza un seguimiento a los trabajadores durante la atención al cliente, el 20% nunca, el 20% muy pocas veces, el 20% algunas veces, 10% casi siempre. La lleva a concluir que no todas las empresas realizan un seguimiento, esto podría traer consecuencias a la organización, recomiendo que se deba realizar un seguimiento para saber cómo es el trato a los clientes.

6. ¿Las evaluaciones son constantes para el gerente de la empresa?

Tabla N°6

Nunca	3
Muy pocas veces	1
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	1



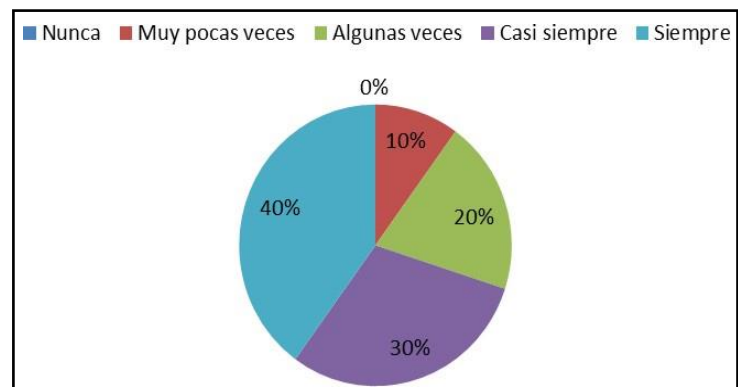
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 30% de los gerentes de la empresa o lavandería casi siempre son evaluadas constantemente, el 20% algunas veces, el 30% nunca, el 10% siempre y 10% muy pocas veces.

7. ¿El precio que le ofrece para el lavado de la lavandería son factibles para los clientes?

Tabla N°7

Nunca	0
Muy pocas veces	1
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4



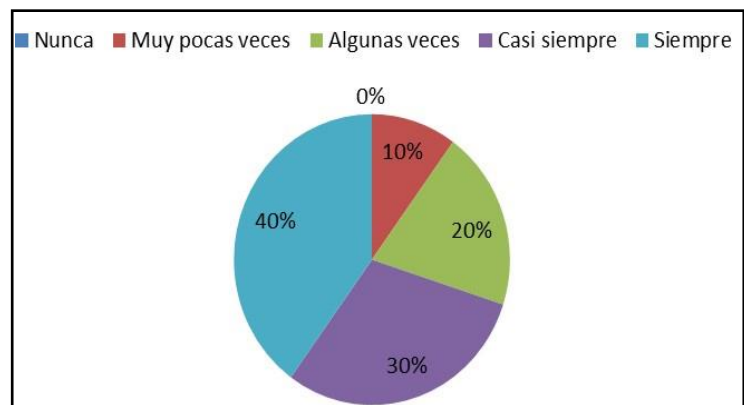
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 40% de los representantes señalaron que siempre es factible el precio que les ofrecen a sus clientes para el lavado, el 30% casi siempre, 20% algunas veces, 10% muy pocas veces y 0% nunca. Es decir, están acorde a sus necesidades, la cual permite que la lavandería tenga mayor cliente, entonces tendrá mayor ingreso.

**8.** Evalúa los materiales o instrumentos de trabajo en la lavandería para saber si se encuentra en buen estado?

**Tabla N°8**

Nunca	0
Muy pocas veces	1
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4



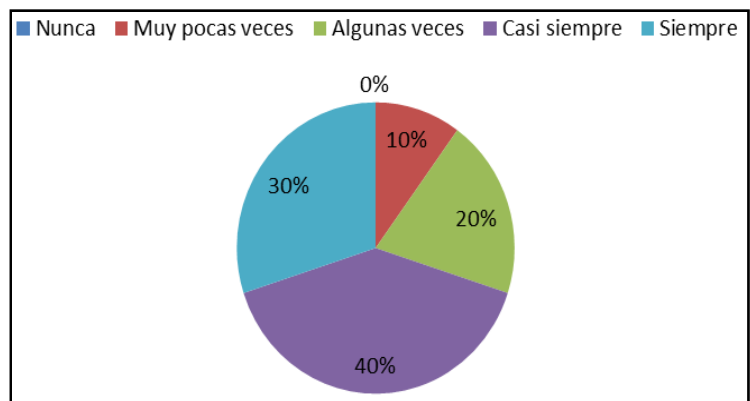
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 40% de los representantes de la lavandería muy pocas veces evalúan los materiales de trabajo en la lavandería para saber si están en buen estado, el 30% casi siempre, el 20% algunas veces, el 10% muy pocas veces y 0% nunca.

**9.** ¿Usted, realiza mejora continua en la calidad de servicio a los clientes?

**Tabla N°9**

Nunca	0
Muy pocas veces	1
Algunas veces	2
Casi siempre	4



Siempre	3
---------	---

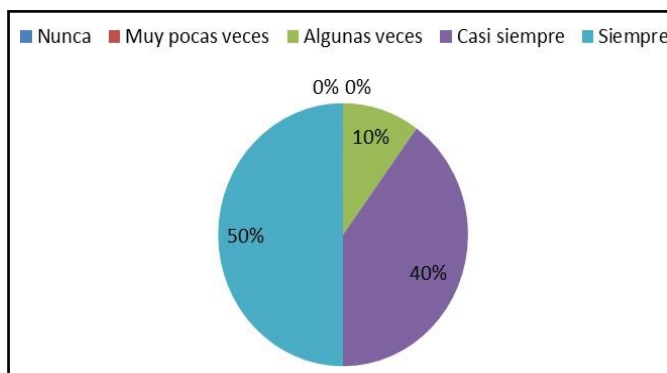
**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 40 % de los representantes casi siempre realizan mejora continua en la en la calidad de servicio en lavandería, el 30% siempre, el 20% algunas veces, el 10% muy pocas veces y 0% nunca. Esto conlleva que hay posibilidad de que la empresa crezca económicamente.

**10. ¿Le gustaría que la lavandería tenga un control de procedimiento para sus actividades?**

**Tabla N°10**

Nunca	0
Muy pocas veces	0
Algunas veces	1
Casi siempre	4
Siempre	5



**Fuente:** MYPES del sector servicio rubro lavandería

**Interpretación:** el gráfico muestra que el 50% de los representantes siempre les gustaría que sus lavanderías tengan un control de procedimiento para sus actividades, 40% casi siempre, 10% algunas veces, y 0% muy pocas veces y nunca.

## 5.2 Análisis de resultados

Teniendo los siguientes resultados a cerca de la encuesta realizada a los representantes de las diez empresas de lavandería ubicada en Mariscal Cáceres, se ha obtenido resultados significativos, ya que se ha observado cada una de las preguntas, así de la primera pregunta lo

que más resalta es que el 50% de los representantes de la empresa señalan que si mantienen una comunicación afectiva con los clientes, la cual indica que la mayoría de las empresas si brindan una atención de calidad a sus clientes. En la segunda pregunta el 60% de las empresas si cumplen sus metas propuestas. Ello indica que las empresas o representantes de la empresa aplican estrategias que le permite desarrollarse para el futuro. De la tercera pregunta sobre el proceso de las actividades de la empresa se ha observado que si existe una satisfacción hacia los clientes como en el lavado, la entrega de las prendas, el costo, entre otros. De la cuarta pregunta sobre la organización de los personales dentro del trabajo, señala la tabla que el 50 % de las entidades si mantiene organizada cada puesto de sus personales, quiere decir que cada personal tiene un rol o función dentro de la lavandería. De la pregunta cinco, sobre el seguimiento que realizan a los trabajadores para saber si brindan una atención adecuada a sus clientes, se tuvo un resultado baja, ya que el 30% de las los representantes indican que no aplican seguimientos o auditoría interna. Pregunta seis, con respecto a las evaluaciones que se aplica a los representantes de la empresa el gráfico muestra que todos los representantes de la empresa son evaluadas. Esto quiere decir que existe una baja evaluación, la cual hace que la empresa no esté funcionando adecuadamente o de acuerdo a las leyes de Mypes. En la pregunta siete, con respecto al precio que ofrece la empresa, el gráfico muestra que del 40% de las Mypes, el precio que disponen a sus clientes si son adecuadas, la cual permite que la empresa tenga mayor clientela. En la pregunta ocho, con respecto a las herramientas de trabajo, muestra el gráfico que si hay una evaluación cada cierto tiempo, se concluye que los productos de lavado estén en buenas condiciones. En la pregunta nueve, con respecto en la mejora continua del servicio al cliente, el gráfico muestra que si se aplica la mejora, por ejemplo mediante asesorías, capacitaciones, motivación, así los clientes estén satisfechos. Por último, en la última pregunta, con respecto al control de procedimiento de

las actividades de la empresa el 50% desean obtener, para así tener una estructura más clara sobre sus productos para con sus clientes.

### **Análisis de resultados al objetivo específico N° 1**

Para dar respuesta al primer objetivo específico sobre las características de los representantes legales en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería, se ha determinado que el 15% señalan que son responsables sobre los resultados de Gestión de calidad dentro de las organizaciones, por causa de ciertos desmedros como la falta de información, por falta de interés, mal manejo en el servicio brindado. Es recomendable que la organización mejore la calidad de servicio y la Gestión para con sus clientes y la empresa respectivamente.

### **Análisis de resultados al objetivo específico N° 2**

En cuanto al segundo objetivo sobre las características de gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería, según los resultados se observa que el 13% aplican una buena Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, la cual permite una mejor rentabilidad, productividad en el mercado.

### **Análisis de resultados al objetivo específico N° 3**

Asimismo, el tercer objetivo sobre las definiciones de la gestión de calidad en las Mypes, estas son importantes para mejorar la gestión de las empresas, para mejorar la rentabilidad, tanto en la empresa así con nuestros clientes, mediante la calidad de servicio, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

## **CONCLUSIONES**

En síntesis, esta investigación se basa en brindar una información clara a las organizaciones de lavandería, además esta busca la mejora de calidad con respecto al servicio brindando a los clientes para evitar los inconvenientes que podría suceder en el proceso de su desarrollo.

También se presentan las limitaciones en el micro y pequeñas empresas, las cuales impide que la empresa siga desarrollándose de manera eficaz. Estas limitaciones, tiene un impacto fuerte en las organizaciones. Por ejemplo, existen trabajadores no capacitados, el ambiente no adecuado, deterioro de materiales. Estas son las causantes de que no haya un desarrollo y una buena atención a los clientes por parte de la empresa.

A partir de ello, se realizó una encuesta a los representantes de las Mypes de lavandería, obteniendo un resultado significativo, para poder implementar mejoras en la infraestructura de las respectivas lavanderías, busca una mejora continua en su utilidad, ingresos y la eficiencia en su rentabilidad. Solo así se hará reconocido a nivel local, distrital, así sucesivamente crecer brindando una gestión de calidad adecuada. Para dar mayor énfasis se concluye acorde a los objetivos, como se consigne en lo siguiente:

### **Conclusión al objetivo específico N°1**

En cuanto a las características de los representantes legales en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería, se concluye que existe alto índice de los representantes que realizan seguimiento constante durante el servicio al cliente. Asimismo, esta se basa en una administración de negocio empírica, ya que no cuentan con una estructura formal y no brindan un buen servicio, la cual no permite que la empresa tenga un desarrollo productivo a futuro.



### **Conclusión al objetivo específico N°2**

En el segundo objetivo sobre las características de gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro lavandería se concluye que una buena la gestión de calidad permite mejorar la organización de la compañía, el control de desempeño de los trabajadores, tiene en cuenta las expectativas de los clientes, así como la satisfacción y su fidelización.

### **Conclusión al objetivo específico N°3**

En cuanto al tercer objetivo sobre las definiciones de la gestión de calidad en las Mypes, es de suma importancia tener presente las definiciones básicas de la gestión de calidad en las Mypes, ya que ayudará llevar una gestión sin erróneos, sino permitirá que la empresa tenga una gestión de calidad, a su vez podrá maximizar sus ingresos, de la misma forma en cuanto a sus clientes tendrá más posibilidades de ganarse la confianza.

## **RECOMENDACIONES**

- A) El siguiente trabajo es de vital importancia para la mejora de servicio de calidad a los clientes en las Micro y Pequeñas Empresas. De tal manera, generará mayor rentabilidad o utilidad a favor de la empresa, mayor clientela y por ultimo una mejora en la gestión de calidad del servicio para la retroalimentación de materiales de baja calidad en Mypes del servicio de lavandería.
  
- B) Fortalecer los procesos de capacitación del personal que brinda el servicio a los clientes, con el fin de que el personal tenga en cuenta la importancia de un buen servicio de calidad dentro de una organización. Así, promover el cumplimiento las obligaciones o reglas, la cual garantiza fidelidad a los clientes.

C) Implementar estrategias para generar mayor rentabilidad dentro de la organización, puesto que estos son los que reflejan la situación económica de la empresa y mostrar la calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

César Camisó, S. C. (2015). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.

Recuperado de:  
<https://pdfs.semanticscholar.org/70c3/84d03576e295edbb9e6bc34ebb789c022275.pdf>

Coello, A. A. (s.f.). La Gestión de la Calidad: Conceptos básicos, el enfoque a los clientes, Calidad de los clientes y definición de la Calidad. Facultad de Ciencias de la Documentación.

Recuperado de:  
<https://pdfs.semanticscholar.org/70c3/84d03576e295edbb9e6bc34ebb789c022275.pdf>

García, B. H. (2011). Análisis Estructural de las Mypes Y Pymes. Lima: UNMSM.

Recuperado: file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/3706-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12533-1-10-20140303%20(1).pdf

GARCIA, C. A. (2016). Gestión de Calidad y Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Reparación de Vehículos Menores En El Distrito De San Juan Bautista. San Juan Bautista.

Recuperado de:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFA PNPQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFA PNPQUENCZZC.pdf)

Giménez, L. G. (2003). Modelo De Gestión de Calidad En Proyectos de Inversión y Desarrollo en el ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional Acorde a la Norma Internacional Iso: 10006 .

Pública, G. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública.

Villanueva, J. I. (2014). Sistemas de gestión de la calidad . escuela técnica superior de ingenieros técnicos industriales y de telecomunicación .

Anónimo. (2012). Calidad de Servicio y atención al cliente en hotelería. México: Novasoft.

Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11528/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_SAMANEZ\\_FERREBU\\_LUDWIN\\_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11528/ATENCION_AL_CLIENTE_SAMANEZ_FERREBU_LUDWIN_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO N°1: Cronograma de actividades

N°	Actividades	Año 2018								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		A	S	O	N	A	M	J	J	A	S	O	N	A	M	J	J
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor				X												
5	Mejora de marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre- informe de											X					

	investigación																
12	Redacción del informe final											X					
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación													X			
14	Presentación de ponencia en PDF															X	

## ANEXO N°2: Presupuesto

<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE ESTUDIANTE</b>			
<b>CATEGORÍA</b>	<b>BASE</b>	<b>% O NÚMERO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SUMINISTROS</b>			
• Impresiones	0.3	20	6
• Fotocopias	50	0.1	5
Empastado	0	0	0
• Papel bond A4 (150)	2	22.5	45
Lapiceros	2	0.8	1.6
Folder	1	1	1
<b>SERVICIOS</b>			
• Uso de Turniting	50	7%	350
<b>SUB TOTAL</b>			<b>408.6</b>
<b>GASTOS DE VIAJE</b>			
• Pasajes para recolectar información	20	2	40
<b>SUB TOTAL</b>			<b>40</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE</b>			<b>448.6</b>
<b>PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE UNIVERSIDAD</b>			
<b>CATEGORÍA</b>	<b>BASE</b>	<b>% NÚMERO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SERVICIOS</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	2	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
<b>Sub total</b>			<b>400</b>
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
<b>Sub total</b>			<b>252</b>
Total de presupuesto no desembolsable			252
<b>Total (S/.)</b>			<b>852.6</b>

### **ANEXO N°3: Listado de empresas y entrevistados**

<b>N°</b>	<b>Empresas</b>	<b>Entrevistados</b>
1	Lavandería Sebastián	Sebastián, Pérez Mayhua
2	Lavandería Wendy	Ceverina, Taype Soto
3	Lavandería El Rayo	Juan Manuel, Rosales Quispe
4	Lavandería Mery	Jalian Ricky, Benites Torres
5	Lavandería “Tulavado”	José Ronald, Quispe Peceros
6	Lavandería “Pom lavander”	Juanita Vásquez Bandera
7	Lavandería “Burbujas”	Wendy Dolores, Enciso Ichpas
8	Lavandería “La wash”	María Alejandra Soto Enciso
9	Lavandería Ricky	Delia Mélany, Rodríguez Mozo
10	Lavandería Yuli	Saturnina Yuli, Palomino Abanto

## ANEXO N°4: Cuestionario

### Cuestionario para evaluar la Gestión de Calidad de las Mypes del sector servicio, rubro lavandería.

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar "X" una sola vez por línea.

		Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
N o	Pregunta	Nunca	Muy pocas veces	Alguna s veces	Casi siem pre	Siem pre
1	¿Utiliza comunicación afectiva con sus clientes?					
2	Usted, ¿Cumple sus metas propuesto durante el año?					
3	¿Los procesos de actividades realizadas son satisfactorios para los clientes?					
4	¿El precio que le ofrece para el lavado de la lavandería son factibles para los clientes?					
5	¿Las evaluaciones son constantes para el gerente de la empresa?					
6	¿Usted realiza un seguimiento a los trabajadores durante la atención al cliente?					
7	¿Los personales de la lavandería están organizados acorde a los horarios de trabajo?					
8	Evalúa los materiales o instrumentos de trabajo en la lavandería para saber si se encuentra en buen estado?					
9	¿Usted, realiza mejora continua en la calidad de servicio a los clientes?					
10	¿Le gustaría que la lavandería tenga un control de procedimiento para sus actividades?					