



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACION DE LA GESTION DE CALIDAD Y
KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO AUTOMOTRIZ,
CIUDAD DE HUANCABAMBA DISTRITO DE
HUANCABAMBA, AÑO 2020**

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

AUTOR (A):

**SANCHEZ GONZALES KELI
ORCID: 0000-0002-9986-0005**

ASESOR:

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR (A)

Sánchez Gonzales, Keli

ORCID: 0000-0002-9986-0005

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiarme a lo largo de mi existencia.

A los propietarios y trabajadores de las Mypes.

A mis docentes de la Universidad Católica Los ángeles de Chimbote – Filial Piura, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de esta profesión.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres Alejandro y Deonilda, así como a mis hermanos por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria.

RESUMEN

La presente investigación constituye como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad y Kaizen en las Mypes rubro servicios de automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, su nivel es descriptivo y el diseño es no experimental de corte transversal; para esta investigación se contó con la participación de 03 Mypes, basado en una muestra de 50 clientes para la variable gestión de calidad y 15 trabajadores para la variable Kaizen, a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario. En los resultados de la gestión de calidad se observó que los clientes el 76% reciben calidad de servicio y se sienten seguros con la atención, un 92% ven que las Mypes están interesadas por la calidad de su organización y procesos, el 84% obtienen niveles altos de satisfacción siendo un beneficio como cliente. Por Kaizen un 80% de los trabajadores es orientado a los individuos, son capacitados en procesos innovadores de atención, y el 73% no están de acuerdo con que la empresa no tenga políticas de disciplina estandarizadas

Palabras clave: Gestión de Calidad, Kaizen, Mypes.

ABSTRACT

The present investigation constituted as objective: To determine the characteristics of the quality management and Kaizen in the Mype category automotive services, city of Huancabamba district of Huancabamba, year 2020. The quantitative type methodology was used, its level is descriptive and the design it is non-experimental in cross section; For this research, 03 Mypes participated, based on a sample of 50 clients for the quality management variable and 15 workers for the Kaizen variable, to whom the questionnaire instrument was applied. In the results of the quality management it was observed that 76% customers receive quality of service and feel safe with the attention, 92% see that the Mypes are interested in the quality of their organization and processes, 84% obtain high levels of satisfaction being a benefit as a customer. By Kaizen, 80% of workers are oriented to individuals, are trained in innovative care processes, and 73% do not agree that the company does not have standardized discipline policies.

Key words: Quality Management, Kaizen, Mypes.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Variable: gestión de calidad.....	15
2.1.2 Variable Kaizen.....	20
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	26
2.2.1 Variable Gestión de Calidad	26
2.2.1.1 Definiciones	26
2.2.1.2 Definiciones de Características del servicio	27
2.2.1.3 Características del servicio de la gestión de calidad.....	28
2.2.1.4 Factores de la gestión de calidad	31
2.2.1.5 Beneficios de la Gestión de calidad	33
2.2.2 Variable Kaizen.....	35
2.2.2. 1 Definición.	35
2.2.2. 2 Características del Kaizen.....	36
2.2.2.3 El Kaizen como sistema de mejora continua	38
III HIPÓTESIS.....	45
IV METODOLOGÍA.....	46
4.1 Tipo de investigación.....	46
4.2. Nivel de la investigación.....	46
4.3. Diseño de la investigación	47
4.4. Población y muestra.....	47
4.4.1 Población.....	47

4.4.2 Muestra	48
4.5. Definición y operacionalización de variables	51
4.6 Técnicas e instrumentos	53
4.6.1 Técnicas	53
4.6.2 Instrumento	53
4.7 Plan de análisis.....	53
4.8. Matriz de consistencia.....	55
4.9. Principios éticos	56
V. RESULTADOS.....	57
5.1 Resultados de la encuesta.....	57
5.2 Análisis de resultados	77
VI. CONCLUSIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	88
ANEXOS	96
ANEXO 1. CUESTIONARIO	97
ANEXO2. MATRIZ INDICADOR – PREGUNTA	100
ANEXO 3. VALIDACIONES	102
ANEXO 4. VALIDACIONES POR EXPERTOS DE JUICIO.....	105
ANEXO 5. LIBRO DE CÓDIGOS	111
ANEXO 6. REPORTE TURNITI.....	115

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	51
Tabla 2. Matriz de consistencia	55
Tabla 3. ¿La Mype se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente? 57	
Tabla 4. ¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?	58
Tabla 5. ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	59
Tabla 6. ¿La Mype maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	60
Tabla 7. ¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?	61
Tabla 8. ¿La Mype cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?.....	62
Tabla 9. ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos?.....	63
Tabla 10. ¿La Mype utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?	64
Tabla 11. ¿La Mype se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?	65
Tabla 12. ¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?	66
Tabla 13. ¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades? ..	67
Tabla 14. ¿La Mype es reconocida por los procesos innovadores que emplea?	68
Tabla 15. ¿La Mype muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?	69
Tabla 16. ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?	70
Tabla 17. ¿La Mype cuenta con procesos definidos para el funcionamiento adecuado?	71
Tabla 18. ¿Para usted, las Mype rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?.....	72
Tabla 19. ¿Los empleadores evidencian procesos innovadores de atención visibles?	

Tabla 20. ¿La Mype procura que sus ambientes se encuentren limpios antes de iniciar sus funciones?	74
Tabla 21. ¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos?	75
Tabla 22. ¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño? ...	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿La Mype se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente?	57
Figura 2: ¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?	58
Figura 3: ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	59
Figura 4: ¿La Mype maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	60
Figura 5: ¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?	61
Figura 6: ¿La Mype cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?.....	62
Figura 7: ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos?	63
Figura 8: ¿La Mype utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?....	64
Figura 9: ¿La Mype se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?	65
Figura 10: ¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?	66
Figura 11: ¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades?	67
Figura 12: ¿La Mype es reconocida por los procesos innovadores que emplea?	68
Figura 13: ¿La Mype muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?.....	69
Figura 14: ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?	70
Figura 15: ¿La Mype cuenta con procesos definidos para el funcionamiento adecuado?	71
Figura 16: ¿Para usted, las Mype rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?	72
Figura 17: ¿Los empleadores evidencian procesos innovadores de atención visibles?	73
Figura 18: ¿La Mype procura que sus ambientes se encuentren limpios antes de iniciar sus funciones?	74

Figura 19: ¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos?..... 75

Figura 20: ¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño?. 76

INTRODUCCION

El presente estudio de investigación tiene como fin saber o adquirir conocimiento de las Mypes el cual se desarrolla en el distrito de Huancabamba, fuente fundamental para el desarrollo económico va a dar gran aporte a la comunidad, por lo que al momento de realizar el planteamiento del problema de investigación se llegó a identificar en el sector servicio rubro automotriz en el distrito de Huancabamba, en donde hay negocios o empresas que no cuentan con el conocimiento de la calidad y Kaizen al momento de brindar el servicio para este tipo de negocios.

Las pequeñas y medianas empresas (Mype) son ejecutantes importantes en el ahondamiento rentable de los países de América Latina por su participación a la generación de empleo, su implicación en el número total de empresas y, en menor dimensión, por su alcance en el producto bruto interno. Su producción está mayormente ligada con el mercado interno, por lo que una parte relevante de la población y de la economía de la región necesita de su actividad. La participación de las Mype en las exportaciones es reducida como resultado de un absorto desempeño en términos de competitividad, que todavía se expresa en la marcada brecha de productividad respecto de las grandes empresas. (Stumpo, Giovanni; Farro, 2010)

En el entorno económico de un país, se encuentra que está compuesto de diversos sectores unos más dinámicos que otros, esto se debe, a la fortaleza de producción que presenta cada nación convirtiéndose en una ventaja competitiva respecto a otros países. Así mismo, encontramos en dichos sectores pequeñas,

medianas y grandes empresas que deben estar preparadas para replantearse y responder acertadamente a los cambios que ocurren en el mercado. Lo anterior, resulta de gran importancia porque estos cambios a su vez afectan la economía de un país. Es por esto, que las Mypes tienen una razón de ser a nivel mundial, ya que, pueden responder más ágilmente a cambios. (Ocampo, Taborda; Nova; Sanabria, Bohorquez, 2018)

En Latinoamérica las grandes empresas son actores económicos, y son las pequeñas y medianas empresas los motores de las economías de la región, pues representan el 95 % de las empresas constituidas y son la fuente del 67 % del empleo. Estas empresas presentan una baja participación en las cifras de exportación, siendo que sólo un 13 % de las Mypes de la región las que exportan. Este porcentaje se encuentra por debajo del 19 % de las Mypes de Corea, el 47 % de las de Tailandia y el 55 % por el lado de Malasia. (Cañari, 2017).

Actualmente, la labor que realiza la micro y pequeña empresa (Mypes) en el Perú es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, si no también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. (Reyes, 2017)

Así mismo la situación de las Mypes en el Perú es preocupante, dado que casi el 83% de estas son informales, en otro punto el 66% de las Mypes, que se crean, cierran anualmente. Por esta razón se plantea un modelo de empresa sostenible en el Perú, basado en crear un valor agregado en su economía, con la sociedad, con el

medio ambiente y con la innovación y desarrollo tecnológico de sus productos. (Reyes, 2017)

En 2017, al igual que en 2016, una Mype en promedio contrato a un trabajador. Además, del integro de trabajadores, un 69% fueron familiares de los dueños, una dificultad característica de este tipo de empresas es la elevada incidencia de informalidad, que se refleja en una reducida participación de los trabajadores a un sistema de pensiones (solo un 14.1% del total cuenta con dicho acceso) y a un seguro de salud (2.4%). Ambos porcentajes representan una reducción del ingreso a ambos servicios con relación al 2016. (ComexPerú, 2018)

El valor de exportación de estas Mypes en el año 2017 ascendió a US\$ 817 millones, monto significativamente pequeño respecto de las empresas medianas (US\$ 3,322 millones) y grandes (US\$ 40,189 millones). A pesar de que representan más del 95% de las empresas del país, las Mype solo exportan un 1.8% del total de envíos peruanos. Esta irregularidad se explica a través de factores como la elevada incidencia de informalidad y la constante limitación de participación al crédito, además de la reducida productividad y la limitada eficiencia que exhiben. (ComexPerú, 2018)

Las Mypes en el Perú ante el desarrollo empresarial enfrentan dos problemas, constituidos en factores internos y factores externos, la administración de las Mype tienen intervención directa sobre la primera, porque dependen de la gestión que desarrollen los emprendedores. En el caso de la segunda es distinto porque los gerentes de Mype no tienen facultad de decisión sobre los diversos factores que lo conforman.

Dentro de los factores internos se describen los siguientes puntos:

Las Mypes del sector automotriz en la ciudad de Huancabamba son administradas en su mayor totalidad por individuos del sexo masculino comprendidos en edades entre los 26 a 40 años de edad, quienes son emprendedores que tienen estudios hasta el nivel secundario y algunos en nivel técnico, algunos negocios son el resultado de herencia familiar que empezaron vendiendo lubricantes y ahora cuentan con grandes tiendas de repuestos.

El desarrollo de las Mype del rubro automotriz se da actualmente en un mundo globalizado, altamente competitivo, donde los clientes exigen mejores servicios, lo que empuja a los emprendedores a ofrecer la infraestructura acorde, almacenes amplios, buena exhibición de los repuestos, diversidad de marcas así como diversidad de precios.

La mano de obra es escasa ya que la mayoría de Mypes de este sector no tiene más de 3 trabajadores, quienes están comprendidos en edades entre los 18 a 24 años, algunos cursando estudios técnicos, quienes en su necesidad de poder generar un ingreso a sus familias y poder seguir sus estudios trabajan en este rubro, la relación que tienen con sus empleadores en algunos casos es por amigos y familiares cercanos. Se involucran con sus actividades identificando mejoras, al mismo tiempo aplicándolas.

Para el rubro automotriz la seguridad significa que los clientes no presenten inconvenientes, por lo que los repuestos deben cumplir con una serie de normas y reglas, tanto locales como internacionales, para ser aceptados en el mercado, las

Mypes se preocupan por ofrecer productos de marcas calificadas además de una variedad de modelos. La seguridad también va en relación al ambiente que se ofrece locales amplios, espacios de espera para los clientes y para sus vehículos, dentro de una zona no inundable donde haya la seguridad de poder tener en el taller los vehículos en mantenimiento.

La administración de las Mypes define el manejo y orientación de la unidad económico-social que tiene como finalidad la obtención de un beneficio o utilidad, tanto para el pequeño empresario y su organización como para la sociedad en la que está inmersa, donde se coordinan el capital, recursos naturales, el trabajo y la dirección para satisfacer las necesidades del mercado.

Respecto a los factores externos a los que se enfrenta las Mype, y en los cuales los gerentes de las Micro y Pequeñas Empresas no tienen potestad ni dominio absoluto, sobre ellos, se limitan al cumplimiento por que en muchos de los casos son normas que dicta el gobierno. Algunas de estas decisiones pueden traer consigo una afectación financiera, entre los factores se tiene: político, económico, cultural, tecnológico, ecosistema y legal.

En lo Político, el Perú vivió una inestabilidad política la cual afectó el sector automotriz, ya que para el primer mes del año 2018 presento una caída de 6,7% con respecto a la venta e inmatriculación de vehículos nuevos. Para marzo del 2018 se anunció la renuncia del ex mandatario Pedro Pablo Kuczynski y asumió el poder Martín Vizcarra, actual presidente del Perú. En el poco tiempo de gobierno a su cargo, presentó un nuevo gabinete, a pesar de ello, no hay cambios con respecto a nuevas normativas políticas para el sector automotriz por lo que se espera que la

situación del país recupere su estabilidad política, ya que como expectativa debido a que la industria creció en un 6% en el 2017, este año se proyecta que crezca en un 10% según (Asociación Automotriz del Perú, 2019)

En el aspecto económico las Mypes se ven obstaculizadas por el financiamiento para incrementar su productividad. Todas las microempresas con este mismo agobio no poseen un activo que respalde sus créditos. La Ley MYPE menciona que el Estado implementará haberes experimentales para implementar los mecanismos de sociedad de garantías recíprocas —lo que va a facultar que las Mype reciban garantías de estas sociedades que les permitan participar de financiamiento, a la actualidad no existe la implementación de estos haberes. Al ser una ayuda más para el microempresario, esto no resolverá el problema del financiamiento. Por lo que es preciso crear un banco estatal especializado en micro, pequeña y mediana empresa, con el fin de impulsar el crecimiento del país mediante el apoyo a la actividad industrial. Todos los países desarrollados cuentan con una banca estatal. (Tello, 2014)

Las Mypes al no contar con un buen apalancamiento de capitales de trabajo y no alcanzar economías de escala, por la escasa capacidad productiva al no tener los equipos que les permita producir la oferta que requiere el mercado; el escaso concepto que tienen del aprovechamiento de los recursos no les permite tener aplicaciones que les ayude a reducir los costes, sus costos fijos no les permiten acceso a consultorías y asesorías que les faciliten planes de crecimiento acorde a su tamaño (Andina, 2018)

El sector de transporte representa más del 12% del PBI nacional, genera más de 1 millón de puestos de trabajo, cerca de 350,000 formales directos e indirectos y alrededor de 700,000 adicionales (taxistas, moto taxistas, talleres, etc.). Los aportes del sector al Estado peruano a través de la carga tributaria llegan a más de S/ 15,000 millones, lo que equivale a más del 14% de los ingresos tributarios en el país (Asociación Automotriz del Perú, 2019)

La Pandemia del COVID-19 ha generado este año que el mundo entre en recesión que como se ha presentado es peor que la crisis financiera mundial. Ha generado un daño económico en todos los países a la par con la presencia de nuevas infecciones por ende nuevas medidas para poder enfrentar estos acontecimientos. La forma de enfrentar esta pandemia es sumando esfuerzos sanitarios y económicos. El Fondo Monetario Internacional con apoyo de otros socios procura ver la forma de hacer lo posible para que los todos los países afectado puedan recibir apoyo inmediato por medio del financiamiento de emergencia, asesoramiento de políticas y asistencia técnica (Fondo Monetario Internacional, 2020)

En lo social, Huancabamba es una ciudad dedicada mayormente a la agricultura, ganadería y comercio así como en un menor porcentaje al rubro servicios, dentro de la política para el desarrollo social se encuentra la construcción de la carretera principal que une Canchaque –Huancabamba, lo que favorece el intercambio de productos mejorando las condiciones de articulación con los mercados, así también ayuda a minimizar costos de transporte, estimula una mayor afluencia de turistas, mejora las condiciones de vida de miles de pobladores, donde

la herramienta primordial son los vehiculos para lograr el transporte a los diferentes lugares, aquí es donde el servicio automotriz se ve involucrado para el mantenimiento de dichas unidades en dicho mercado.

Una de las festividades que se lleva a cabo en la ciudad de Huancabamba es la celebración de la Virgen del Carmen que se celebra cada 16 de julio, esta festividad consta de recorrer la imagen de la virgen por todas las calles de la ciudad acompañada de la danza de los Diabólicos este recorrido tiene una duración de cuatro días por los diferentes barrios de la ciudad. Esta danza de los Diabólicos consta de 15 miembros con vestimentas coloridas además de ornamentos multicolores, adicional a esto llevan una máscara, látigo y pañuelo en ambas manos. Esta danza tiene como concepto la lucha constante del capataz tratando de vencer al Ángel quien con cuchillo en mano busca ganar la lucha. Esta danza representa el bien y el mal, uniendo el fervor religioso con el folclore. Esta festividad genera una dinámica comercial por ende la presencia de comerciantes de diversos lugares así como turistas.

La laguna de las Huarinas, también son un atractivo de la ciudad de Huancabamba, estas son la Laguna Shimbe, la Laguna Negra, la Laguna del Rey, la Laguna los Tres Amores, la Laguna Barro, el Pato, La Huaca, todas las lagunas presentan un interesante sendero para el trekking o para cabalgar, y cada una de ellas presentan diferentes propiedades místicas y son escenarios de rituales chamánicos. La laguna negra es la laguna más conocida por la mayoría de sus pobladores, frecuentemente es visitada por turistas internos y externos, por sus grandes poderes de las aguas y por la sabiduría de los curanderos quienes prestan sus servicios, acude mucha gente con fe y tienen resultados maravillosos.

La industria automotriz atraviesa un buen momento a nivel mundial, debido a los avances tecnológicos, y a la necesidad del desplazamiento a diario, para hacer de nuestra vida más fácil. Estos avances exigen a los mecánicos y técnicos del sector automotor, el poder actualizar constantemente sus conocimientos del rubro, así también esta evolución tecnológica involucra no solo a los automóviles y la mecánica, sino también a las motocicletas, lubricantes y combustibles. Esto genera una oportunidad de mercado de trabajo que exige un buen equipamiento de un taller para la ejecución de las revisiones técnicas de los vehículos, a la par de esto se requiere contar con personal mecánicos y técnicos bien capacitados con conocimiento en lo último de la tecnología automotriz.(Ramos, 2018)

Desde la ecología se conoce que las aguas de las cuencas del río Chinchipe y las del Huancabamba desaguan en los ríos amazónicos de la vertiente oriental. Las lagunas de “Las Huarinas” son el origen del río Huancabamba, que atraviesa esa provincia de norte a sur y tras cruzar el departamento de Cajamarca, desemboca en el Marañón. En este mismo río desagua también el Chinchipe, que tiene un corto recorrido por el distrito de Carmen de la Frontera que es un distrito de Huancabamba en frontera con el Ecuador y cuya pequeña cuenca nace en la cordillera de Las Chinguelas (noreste de Huancabamba). Las Huarinas constituyen un "castillo de agua" desde donde, por las propias lagunas así como el páramo alto que hace de esponja de agua, provienen también los afluentes del río Piura. (Rodríguez, Villarreal, & Acosta, 2011)

Piura posee diferentes tipos de clima determinados por diferentes factores como la altitud respecto al nivel del mar, la ubicación respecto a la línea ecuatorial,

la topografía del terreno que da origen a un clima sub árido tropical, es decir, un clima cálido y húmedo. Su costa, presenta temperaturas máximas llegan a 36 °C en Febrero y mínimas en 15 °C en el mes de Junio. En la sierra de Piura, en la parte más próxima a la Cordillera de los Andes, mantiene una temperatura media entre húmedo y frío con 15 °C, en promedio el clima es templado con temperaturas promedio de 12 °C hasta los 1000 metros sobre el nivel del mar. El clima es frío, desde la altitud de los 2000 hasta los 3000 metros sobre el nivel del mar. Las precipitaciones que son constantes, se producen en los meses de enero, febrero marzo y la humedad promedio anual es del 66%. (Rodríguez, Villarreal, & Acosta, 2011)

En el ámbito laboral, según se menciona en el diario Gestión, 2019 , para el 2020 las empresas deben prepararse para una mayor regulación laboral. Adicionalmente al incremento de la remuneración mínima vital, agregó que se prevé que haya mayores aportes y fiscalización de los aportes a Essalud. Asimismo, comenta que habrá un fortalecimiento por parte de Sunafil , que vendrá acompañado de una mayor cantidad de juicios orales. Legislación peruana, es categorizada como la octava más rígida del mundo, busca que los empleadores tomen un rol más activo con sus trabajadores y no sean indiferentes a ellos.

En lo legal: El Peruano (2013) Ley N° 30056 en su Artículo 10. Dispone: “La Modificación de la denominación del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR Modificase la denominación” "Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, aprobado mediante

Decreto Supremo 007-2008-TR, por la siguiente: Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial (Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. (Pág. 498465)

El Peruano (2015) Decreto Supremo N° 042-2006 MTC. Dispone “Modifíquense los literales a), b) y c) del artículo 1° del Decreto Legislativo N° 843, modificado por los Decretos Supremos N° 100-96-EF, N° 045- 2000-MTC y N° 017-2005-MTC, quedando establecida la importación de vehículos automotores de transportes terrestres usados, de carga o pasajeros, que cumplan los requisitos mínimos de calidad”.

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: gestión de calidad y los procesos administrativos; Línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las Mype, siendo su objetivo “Determinar las características de la gestión de calidad y Kaizen en las Mype rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020.

Por la problemática expuesta, el siguiente trabajo de investigación busca dar respuesta la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de gestión de calidad y Kaizen en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba, - distrito de Huancabamba, año 2020?

Para dar respuesta a la interrogante planteada se formuló el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y Kaizen en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020; para

lograr este objetivo se constituyeron los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar las características del servicio en la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020, (b) Determinar los factores de la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020, (c) Señalar los beneficios de la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020 (d) Conocer las características del Kaizen en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020, (e) Describir los elementos del Kaizen como sistema de mejora continua en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020.

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico ya que nos permite conocer las principales características de la gestión de calidad y Kaizen en las Mype en el sector servicio, rubro automotriz; llenando un vacío de conocimiento, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos se buscará encontrar explicación a situaciones internas de estas Mypes como son (las características de la gestión de calidad, factores, beneficios así como las características del Kaizen en las Mype), por tanto permitirá conocer de qué manera se aplican estos conceptos en realidad de las Mypes rubro servicios y definir cuán importante es brindar un servicio de calidad, además de aplicar el Kaizen en su rubro, para mantener la satisfacción de sus clientes.

Se justifica en el aspecto práctico porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño de la gestión de calidad en las Mypes del sector automotriz y los resultados que se van a obtener de este estudio se podrán aplicar para esta mejora ya que también se llega a analizar los resultados para llegar a las conclusiones lógicas de su solución y de esta forma ver cuánto puede aportar este estudio. Siendo además

un requisito que plantea la SUNEDO para obtener el título de Licenciada en administración

Por otro lado, la presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica, ya que se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta y el instrumento mediante un cuestionario estructurado de acuerdo a las dimensiones de cada variable gestión de calidad y Kaizen.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

Temática: por la variable gestión de calidad y Kaizen.

Psicográfica: microempresas rubro automotriz;

Geográfica: barrió Jibaja che – distrito de Huancabamba - Huancabamba.

Temporal: año 2020.

La presente investigación tiene serias limitaciones por la presencia de la pandemia del Covid -19, Con fecha 15 de marzo de 2020 mediante el diario El Peruano (2020) se dio a conocer “el decreto supremo N°044-2020-pcm, el presidente del Perú declaro el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del Covid-19, pudiendo restringirse o suspenderse el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad de domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio; esta situación generó gran dificultad para la elaboración de la presente investigación, por lo que se recurrió al uso de recursos tecnológicos, redes sociales como Whatsapp y programas como Zoom para las asesorías, la recopilación de información de las muestras es no probabilístico no

intencional, así mismo para recibir las clases de asesoría, sin embargo pese a las dificultades se ha logrado llegar al objetivo propuesto”.

El Peruano (2020) Decreto de urgencia N° 052 -2020

“Decreto de urgencia que establece medidas extraordinarias para reducir el impacto negativo en la economía de los hogares afectados por las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria a nivel nacional. El presente Decreto de Urgencia tiene por objeto aprobar medidas adicionales extraordinarias, en materia económica y financiera, para disminuir la afectación de la medida de aislamiento social obligatorio en los hogares del país”.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable: gestión de calidad

Damian (2015) ejecutó una investigación titulada “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto crecer gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008” en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, utilizó la metodología de investigación documental y también la experimental, cuyo objetivo es implementar un Sistema de Gestión de calidad en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.

Se concluyó que al realizar un análisis cualitativo y cuantitativo del Proyecto Crecer para determinar los beneficios que acarrearía el Sistema de Gestión de la Calidad, se descubrió que el costo de la gestión no es un factor que pueda poner en peligro la implementación, certificación y/o mantenimiento de estos sistemas. Además, la implementación del sistema diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores.

Cerezo (2016), realizo la tesis denominada “Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 a una empresa procesadora y comercializadora de camarón.”, en la universidad Católica de Santiago de Guayaquil, se aplicó el método de investigación cualitativa que se ha utilizado ampliamente para comprender en profundidad la realidad social y educativa donde tuvo como objetivo Diseñar un sistema de gestión de calidad con normativa ISO 9001 en una empresa procesadora y comercializadora de camarón.

Concluyó que las empresas procesadoras y comercializadoras de camarón cuentan con procesos comunes y específicos para las diferentes empresas que están en dicha actividad económica, adicionalmente, se identificaron que los principales procesos operativos para dichas empresas: recepción de materia prima, análisis organoléptico, clasificación, empaque / pesado, congelamiento, encartonado / almacenamiento y embarque. Pudiendo indicar que el cumplimiento de dichos procesos se deriva un servicio para garantizar producto de calidad al mercado internacional.

Villaroel (2016), realizó una investigación denominada “Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y Servicios Industriales, Induamericana”, de la Universidad de Chile, Para el diagnóstico de la situación inicial de la empresa se creó una lista de chequeo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, que se aplicó a la sección de Proyectos de Ingeniería de Induamericana. Siendo su objetivo general: Desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana.

Logrando desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana, con el que se logró disminuir el número de no conformidades encontradas, tanto en la auditoría realizada por Bureau Veritas, como las encontradas en el diagnóstico inicial del presente trabajo.

Salazar (2016), en la tesis titulada “ Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del distrito de Huaraz, 2016” en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote- Sede Huaraz, empleando la metodología descriptivo, cuantitativo, no experimental, fijó como objetivo general: “Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) en el distrito de Huaraz, 2016.”

Concluyendo que en las bodegas del distrito de Huaraz existe ausencia sobre las herramientas de promoción para comunicarse con los consumidores debido a la falta de información.

Sabino (2017 y 2018), en la tesis titulada “Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017” en la Universidad Católica los Ángeles 13 Chimbote- Sede Tingo María, se empleó la metodología no experimental, descriptiva; considerando como uno de los objetivos específicos: “Determinar las principales características de la Gestión de la calidad y competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.”

Concluyendo que en lo que corresponde a gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María: Los micro

empresarios tienen cierto conocimiento a la gestión de calidad en su mayoría, aplican técnicas como benchmarking, red corporativa y empoderamiento, su aprendizaje es lento, miden la productividad del personal a través de la observación.

Luna (2013 y 2017), realizó una investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2016, en la universidad Católica los Ángeles Chimbote, en Chimbote, empleó una metodología de diseño no experimental nivel descriptivo, tipo cuantitativo de corte transversal. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de Calidad de las Mypes del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, tuvo como principales conclusiones que la mayoría de empresas en investigación no cuentan con estándares de calidad pero si realizan una gestión administrativa que le permite mejorar continuamente,

Garrido (2018), en la investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las Mypes hoteleras del centro de Piura en el año 2018”, en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Sede Piura, Se empleó la metodología de Investigación tipo Descriptiva, nivel Cuantitativo y diseño No Experimental de Corte Transversal. Teniendo como objetivo general: identificar las Características que tiene la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las Mypes rubro hotelero del centro de Piura, año 2018.

Donde determinó la importancia de la gestión de calidad en las Mypes hoteleras del centro de Piura, año 2018, mostrándose en su totalidad que brinda la

capacidad para ofrecer mayor valor a los clientes y garantizar la excelencia siendo esta la opinión recogida por los trabajadores.

Ayala (2019), en la investigación titulada: “Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018”, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote- Sede Sullana, teniendo como objetivo general: “Determinar la incidencia de la gestión de calidad en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana, Año 2018.”, empleó la metodología tipo aplicada, porque se utilizaron los conocimientos para mejorar una realidad problemática y nivel descriptivo, ya que se pretendió comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado; luego de haber realizado los procesos de recopilación, procesamiento y análisis de los resultados logrados.

Donde concluyó que se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos. Del total de las Mypes encuestadas en el distrito de Sullana, el 41.92% es muy eficiente y eficaz, mientras que el 37.46% considera que es solo eficaz, el 18.56% es regularmente eficaz y el 2.06% es poco eficaz.

Martinez (2018), en la investigación titulada Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de mas MYPES rubro librería del centro de Piura, año 2018, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote- Sede Piura, Se empleó la

metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Teniendo como objetivo general: determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las Mype rubro librería del Centro de Piura, año 2018.

Donde el investigador concluye que se aplica la enseñanza preparando a los colaboradores para la realización inmediata de diversas tareas del puesto, y las modificaciones de actitudes que se apreciaron en el cambio y la adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores. Sin embargo, se identifica que en el desarrollo personal de los colaboradores no se preocupan por desarrollar las habilidades y el desempeño de posiciones futuras.

2.1.2 Variable Kaizen

Andrade (2017), en la investigación titulada: “Propuesta de un sistema de Gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera Centromar S.A.”, en la universidad de Guayaquil, siguiendo la metodología de Imai Maasaki, se amplían los temas: Lean manufacturing, Justo a Tiempo JAT, Jidoka, Thinking People System, 5 Why’s, 5S’s y se establece su utilización dentro de la metodología Kaizen. Teniendo como objetivo general: Proponer un sistema de gestión de mejora continua para optimizar los procesos de producción de calidad en Pesquera Centromar S.A., año 2017.

Donde concluyó que al proponer un sistema de gestión de mejora continua en los procesos de producción de Pesquera Centromar S.A. arroja derivaciones y resultados efectivos que llenan e incluso superan las expectativas planteadas. Una vez proyectado el Sistema de Mejora Continua en la Gestión de Producción de

Pesquera Centromar S.A., con base en la teoría Deming se realizó la conformación de grupos o comités mejorando de forma efectiva todas y cada una de áreas de producción dentro de la planta revisando, optimizando y mejorando los indicadores en cada uno de los procesos, se motivó de manera efectiva para que se tome un involucramiento y compromiso de parte de ellos para con la organización, con la propuesta de mejora continua con la propia iniciativa y la sustentabilidad del personal.

Martinez (2018), en la investigación titulada: “Propuesta de mejoramiento continuo mediante la metodología Kaizen, a la actividad de recepción de reciclaje parte del programa de auto sostenimiento de la fundación desayunitos creando huella”, en la Universidad Católica de Colombia, El tipo de estudio a utilizar en la ejecución del proyecto es la investigación descriptiva. Teniendo como objetivo general: Plantear un mecanismo de mejora continua Kaizen, que permita a la Fundación identificar oportunidades de valor para normalizar y fortalecer su actividad de recolección de residuos.

Donde concluyó que con el desarrollo del proyecto se evidencia que la problemática principal de la baja cartera de benefactores y el déficit en ingresos por donaciones en reciclaje de la Fundación es a raíz del pobre manejo tecnológico y registros totalmente manuales que no permiten generar estrategias ni dar aportes para evaluar las causas de los puntos críticos del programa. Por tal razón la filosofía de las 5s se adapta de manera benéfica a esta problemática aportando con herramientas sencillas y de fácil aplicabilidad a proponer una mejora continua con el aprovechamiento de los recursos que se tienen a mano.

Quiñones (2019), en la investigación titulada: Propuesta de la metodología Kaizen para la mejora de la gestión de mantenimiento en la sede cuatro de una cadena de comida rápida, Lima, 2019, en la Universidad Norbert Wiener, en el estudio se utilizó el sintagma holístico, mediante el cual se analizaron datos del tipo cuantitativo y cualitativo para que seguidamente se aplique bajo un enfoque mixto del tipo proyectivo, con un nivel comprensivo, tuvo como objetivo proponer un plan de mejora de la gestión de mantenimiento de la sede cuatro de una cadena de comida rápida, Lima, 2019.

Donde concluyó que para la problemática de la gestión de mantenimiento de la sede cuatro en una cadena de comida rápida, es importante mejorar las actividades de mantenimiento preventivo mediante capacitaciones y un formato estandarizado para todo el personal involucrado, así también de mejorar la supervisión que ejerce la sede mediante una hoja de verificación finalmente la implementación de una base de datos histórica de fallas de los equipos críticos y sus accesorios involucrados, para el control de gastos correctivos, mejorando estos tres puntos la gestión de mantenimiento de la sede tendrá una evaluación satisfactoria.

Tangoa (2017), en la investigación titulada: “Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las Mype rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas- San Martin, año 2017”, en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, la investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental -transversal. Teniendo como objetivo general: Establecer las características de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas – San Martín, año 2017.

Donde concluyó que en relación a la dimensión Mejora continua, se observó que: hacen uso adecuado de los recursos; enfocan en la calidad total y objetivos a corto plazo.

Con relación al mejoramiento continuo, se tiene que ser: Realizan funciones estandarizadas por políticas; clasifican los desechos; cumple con las políticas de disciplina; aplica orden en el área de almacén del restaurante.

Flores (2018), en la investigación titulada: “Implementación de la metodología Kaizen para mejorar el control Implementación de la metodología Kaizen para mejorar el control”, en la universidad Norbert Wiener de Lima, La investigación realizada es de tipo proyectiva, de diseño no experimental, de tipo transversal y sintagma holístico ya que su estudio se basa en un diagnóstico de los datos obtenidos a través de los diferentes instrumentos los cuales no serán manipulados. Teniendo como objetivo general: Proponer la implementación de la Metodología Kaizen para mejorar el Control Administrativo en una entidad pública.

Donde propuso la implementación de la metodología Kaizen, el cual es una herramienta que ayudará a la mejora continua de los procesos, también, ayudará a identificar los cuellos de botellas que surgen internamente, en cuanto a los problema del personal con la alta dirección se desarrollarán diferentes actividades de comunicación, para el caso de la duplicación de las tareas y sobre todo los plazos en cuanto al flujo de los documentos se refiere, se desarrollarán diferentes formatos de ayuda, desarrollo de un DAP y capacitaciones. Como parte de la implementación se realizarán los seguimientos necesarios a cada una de las propuestas para realizar una

evaluación final y se pueda identificar las mejoras suscitadas y sobre todo la mejora en la productividad de la oficina.

Rios (2018), en la investigación titulada: “Aplicación de Kaizen para mejorar la calidad del proceso de reencauche en la empresa reencauchadora Beto S.R.L., San Martin de Porres, 2017.”, en la Universidad Cesar Vallejo, el tipo de investigación, según su finalidad es aplicada porque busca resolver el problema del proceso de reencauche aplicando las herramientas de Kaizen para conseguir un beneficio para la empresa. Tiene como objetivo general: Determinar cómo va a mejorar la aplicación de Kaizen en la calidad del proceso de reencauchado en la empresa Reencauchadora Beto S.R.L, San Martin de Porres, 2017.

Donde demostró que la aplicación de Kaizen mejora la calidad del producto de la empresa Reencauchadora Beto S.R.L., dado que los resultados estadísticos, analizados con SPSS con una muestra menor a 30 de antes y después de la aplicación de Kaizen, mostraron que la media de la calidad del producto antes era de 86.05% y después es de 96.99%; esto significa que se incrementó en 10.94, que en valor porcentual representa un 13%. Además, el valor de la significancia obtenido a través del estadígrafo de Wilcoxon es de 0.001, valor que acepta la hipótesis alterna.

Romero (2019), en la investigación titulada “Propuesta de aplicación del Kaizen en las Micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías, distrito Ayacucho, 2019”, en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la metodología de estudio es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo con propuesta y con un diseño no experimental –

transversal. Concluyó que los trabajadores si aplican las 5s del Kaizen, aunque no son lo suficientemente disciplinados para crear hábitos de trabajo.

Suluco (2016), en la investigación titulada “Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las Mype rubro restaurantes, de la urbanización los rosales – Piura, año 2016”, en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, teniendo como objetivo general: Identificar las características tiene la competitividad y el Kaizen en las Mype rubro restaurantes, de la urbanización Los Rosales – Piura, año 2016. Se empleó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal la cual tuvo como población una muestra conformada por los 06 propietarios, 15 colaboradores y 105 clientes utilizando como técnica la encuesta.

Donde identificó que el nivel de la competitividad de más relevancia es el nivel meta por su innovación, estructura y la capacitación constante a los empleados. - Respecto al segundo objetivo el factor de competitividad de mayor relevancia es la calidad de servicio y la imagen dado la permanente innovación que generan las cevicherías. - Las características del Kaizen en las Mype, es función de la aplicación de la filosofía Kaizen, enfoque de procesos versus resultados y primero es la calidad; que permitirá elevar el nivel competitivo y mantenerse en el entorno.

Samaniego (2019), en la investigación titulada “Impactos de la Metodología Kaizen en el control de gestión de almacenes Comerciales Callao, en la Universidad de Piura, Es una investigación tipo básica, de diseño no experimental, cuyo análisis se enmarcó dentro de la estadística descriptiva, para evaluar las tendencias y correlaciones de los indicadores con las metodologías empleadas.

Teniendo como objetivo general: Evaluar en qué medida la metodología Kaizen permite mejorar el control de gestión de almacenes comerciales Callao. Donde se concluyó que Kaizen, es una metodología de clase mundial, que ayuda a las organizaciones a desarrollar la metodología continua, apoyándose de diversas herramientas empleadas en este trabajo de investigación.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Variable Gestión de Calidad

2.2.1.1 Definiciones

El sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño constante y estable, de todos los elementos que intervienen en los procesos y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario. (Raffino, 2020)

La gestión de la calidad no solo implica gestionar la calidad del producto o servicio, sino también administrar la calidad de la gestión de la organización como tal. Esto quiere decir que dentro de la gestión de calidad se debe mejorar continuamente el proceso de gestión de la empresa reduciendo las actividades inútiles que no estén agregando valor al proceso y permitiendo de esta forma un sistema más efectivo. La gestión de la calidad proporciona una herramienta para mejorar y asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos de la organización. (Rubio & Uribe, 2013)

La calidad surge, en los primeros momentos, como un sistema de gestión empresarial, vinculada a la producción, cuyo objetivo era adecuar los productos, o los servicios, con la finalidad de abaratar costes manteniendo la uniformidad y

normalización establecidas por la empresa. Esta idea inicial ha evolucionado con el desarrollo económico y la dimensión internacional de las actuaciones, siendo necesario en nuestro tiempo no sólo tener en cuenta las especificaciones del producto o servicio, sino también las demandas y las necesidades de los clientes para alcanzar su satisfacción y mejorar la competitividad de las empresas mediante una mayor fidelización de los usuarios o consumidores. (Teruel, y otros, 2006).

La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tiene como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. No se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos. (Nueva ISO 9001, 2018)

2.2.1.2 Definiciones de Características del servicio

Calidad de servicios es un término de acuñación reciente. En la confluencia de Marketing, la gestión de Recursos Humanos y la dirección de Operaciones, el nuevo espacio acotado por diversos académicos, consultores y managers está llamado a ser lugar de paso obligado para quienes participan en la carrera de la competitividad. Al amparo de la capacidad de enredo que todo término equivoco presenta, se puede afirmar que es una economía de servicios no es concebible una estrategia de liderazgo en costos, y mucho menos una estrategia de diferenciación, sin satisfacer el nivel de calidad de servicio adecuado a cada institución. (Larrea, 1991)

Tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicio para que estos se distingan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el proveedor – vendedor” y el segundo es “los cliente evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este” (Stanton, Etzel , & Walker, 2007)

2.2.1.3 Características de la Calidad de Servicio.

Según Monreal (2011), describe las características sobre calidad de servicio, como del despliegue del desarrollo de actitudes, aptitudes y habilidades de los integrantes de la organización para dinamizar y garantizar en el servicio fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad y empatía.

a) **Fiabilidad.** En esta característica encontramos que todo cliente desea que los servicios que recibe de parte de la Mype sea fiable, es decir que se obtenga un resultado confiable y seguro, también que sea precisa en ir al punto clave del problema con procesos que se mantengan constantes. Una de las mayores causas de insatisfacción de los clientes son las promesas no cumplidas en los servicios que se solicitan.

b) **Capacidad de respuesta.** En ese punto el cliente exige a la Mype un servicio rápido pero con la calidad que se requiere, además de mostrar actitud de ayuda a sus clientes con la diversidad de problemas que se presentan, ya que cada caso es particular requiere de diferentes soluciones así como diferentes procesos que se adaptan a resolver cada situación ya sea en el servicio o en el producto.

c) **Seguridad.** Los clientes esperan que los empleados conozcan todos los detalles de su trabajo desde cómo se inicia hasta como debe concluir y los posibles ajustes que requiera el servicio, además de eso el cliente espera que los trabajadores se muestren de forma Cortez que les proyecten confianza en el servicio que les brinden lo que les motiva a sentir que están en el lugar preciso ya que sienten la seguridad que se les ofrece y que a la par obtienen en el resultado.

d) **Elementos tangibles.** Las instalaciones físicas y los equipos de las Mypes deben ser atractivos y estar limpios, las instalaciones con las áreas que se requieren para el servicio, el ambiente para los clientes, la buena visión de los productos que ofrece la Mype que tengan facilidad de acceso al lugar; los empleados deben tener una buena apariencia en su trabajo, uniformados que se identifiquen con su actividad.

e) **Empatía.** Los clientes desean Mypes que les ofrezcan un servicio personalizado y que les escuchen respecto a las preferencias que cada uno de ellos puede tener ante el servicio que quiere recibir. Las personas desean ser tratados como individuos con el respeto que cada uno merece. Desean ser conocidos y reconocidos que la Mype reconozca plenamente sus diferentes tipos de clientes y sus condiciones de cada uno.

Caicay (2017) Las dimensiones de la calidad del servicio sostiene que los clientes evalúan la calidad del servicio comparando lo que esperan recibir (expectativas) contra lo que realmente reciben (percepciones). El instrumento permite la medición de un servicio mediante un análisis por separado de las

expectativas y percepciones de un cliente, mide calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones.

a) **Confiabilidad o Fiabilidad.** Es la capacidad que debe tener la Mype para brindar el servicio prometido en forma precisa tal cual la ofrece y digna de confianza en donde el cliente no requiera estar presente para ver si se aplican todos los procesos, esta confianza le da una fiabilidad al servicio de la Mype que la hace atractiva para el cliente.

b) **Capacidad de respuesta.** En este punto se requiere de la buena disposición de los trabajadores para realizar el servicio en un corto plazo, para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio que no presente muchas dificultades para poder dar solución a sus problemas o cumplir con el producto solicitado.

c) **Seguridad.** Los clientes esperan que los empleadores deberían conocer todos los detalles de su trabajo dentro de la organización en la que se laboran, mostrarse corteses y proyectar confianza al cliente mediante el servicio y la calidad de los productos que ofrecen.

d) **Elementos tangibles.** Apariencia de las instalaciones tanto físicas es decir estructura del local, material adecuado con las medidas de seguridad, equipo necesario para los procesos y servicios, personal capacitado y materiales para el buen desempeño y de esta forma se logre cumplir con la calidad del servicio brindado.

e) **Empatía.** Los clientes desean empresas que les ofrezcan un servicio personalizado destinado a cada uno de ellos con las distintas prioridades por cada individuo y que les escuchen a los deseos y necesidades respecto

su conveniencia de cada uno de ellos. Desean que la Mype los reconozca de forma individual y conozcan sus gustos e historial del servicio que les brindan.

2.2.1.4 Factores de la gestión de calidad

Según Company, The Warter & Coffe (2019) consideran que los factores necesarios para asegura la gestión de calidad son: Innovación, organización y procesos, motivación y cuestiones externas, que contribuyen desarrollo y mejorar la productividad de las empresas:

a) **Innovación:** la innovación tiene un papel fundamental en las Mypes, ya que es la única forma de lograr conseguir una mejora y buen desarrollo de aspectos tecnológicos, de producción o de calidad de los materiales que se emplean, entre otros, que permite a la Mype lograr producir más, con mayor calidad y eficacia.

b) **Organización y procesos:** en este punto el organizar es elegir el tipo de proceso que mejor se adapta al producto o servicio y su mercado, realizando los cambios necesarios para establecer los parámetros de la mejora continua, que hoy en día, es fundamental para alcanzar los niveles de productividad que requiere un entorno cada vez más globalizado y competitivo.

c) **Motivación:** que involucra el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, así como el cuidado de su salud, la seguridad laboral y el bienestar de cada uno de ellos juegan un papel totalmente relevante y

protagonista en la productividad de todas las Mypes. Esto se refleja en la actitud de cada uno de los trabajadores por ende en su rendimiento ante lo que exige la Mype.

d) **Cuestiones externas:** en este punto entra a tallar la normativa o legislación, la demanda, el nivel de la competencia o la disponibilidad de las materias primas para llevar a cabo la producción o lograr cumplir con el servicio que realizan dentro de la Mype, son factores que escapan al control directo de la organización, sin embargo, tienen también un alto nivel de influencia en la productividad es decir esta se ve afectada por este punto.

Nueva ISO 9001 (2015) En la gestión de claridad existen diferentes factores que resultan fundamentales en cualquier organización, ya que serán clasificadores para orientar correctamente la norma ISO 9001 2015 en su organización.

- **Incrementar el enfoque al cliente.** El cliente debe aparecer de forma explícita en todo lo que se encuentre relacionado con la gestión de la calidad. Todo esto es porque el cliente será el primer elemento evaluador de la calidad del producto y servicio, por lo que es necesario que se establezca una completa vocación hacia sus necesidades y expectativas.
- **La organización se deberá implicar.** Para saber que se cuenta con un correcto sistema de gestión de calidad, los diferentes elementos personales de las organizaciones tendrán que trabajar aunando fuerzas en una misma dirección. De esta forma cualquier trabajador de la organización se sentirá integrado y motivado para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001 2015.

- **Objetivos claros e identificables.** El diseño de todos los objetivos es una tarea fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Sin dichos objetivos no se pueden realizar las planificaciones ni corregir las posibles desviaciones, porque no se conocerían y no se sabría a qué se está tratando de corregir o de buscar solución para la mejora del servicio o producto.
- **Innovación en la organización y procesos.** Todos los componentes de la empresa deberán contar con las herramientas necesarias para conseguir los objetivos marcados. Contar con un buen sistema de comunicación que articule con todas áreas, evitar duplicidades, errores que lleguen a complicar el proceso y se generen dificultades en la producción y por ende pérdidas para la Mype.
- **Procesos continuos de mejora.** Una vez que se ha realizado el diseño de los objetivos, se pueden ver las posibles desviaciones y por este motivo se podrá establecer procesos de mejora en el camino en que se va implementando cada proceso establecido, como se sabe no siempre puede quedar como se inició, ya que siempre ocurren cambios continuos que permiten la mejora ya sea del servicio o producto.

2.2.1.5 Beneficios de la Gestión de calidad

Esan (2018) Los beneficios, se ven evidenciados en los resultados positivos a mediano y largo plazo en una empresa. Ahí reside la importancia de implementarlo, más allá de que constituya un desafío perfeccionar los procesos para cumplirlo. En su publicación Esan (2018) indica los primordiales beneficios de enumerar con un sistema de gestión de calidad:

- a) **Generar mayor eficiencia.** Las empresas con un SGC tienen la finalidad de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos.

Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero. (Esan, 2018)

b) **Estimula la moral de los empleados.** Las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación instaurados, así como una clara percepción de cómo sus papeles atañe la calidad y el éxito del negocio, son propios del enfoque de un SGC. Este indaga que los empleados estén motivados y satisfechos, ya que así se desempeñarán adecuadamente en la organización. (Esan, 2018)

c) **Ofrece reconocimiento internacional. ISO 9001,** la norma que establece las condiciones para la implementación de un SGC, es una marca mundial de gestión de calidad. Al implementar este sistema, tu negocio parecerá digno de confianza. La finalidad de muchas empresas es exportar a nivel internacional, y la acreditación ISO aportara en gran escala a constituir la credibilidad en el ámbito comercial internacional. (Esan, 2018)

d) **Mejora la gestión de procesos.** Los directivos pueden aprender qué mejoras son imprescindibles en un negocio por medio de un sistema de documentación y análisis. Este es un procedimiento esmeradamente planificado e implementado, que respaldara la

toma de decisiones precisas para el negocio y la supresión de los riesgos de cualquier error costoso. (Esan, 2018)

- e) **Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente.** ISO 9001 se basa en el principio de mejora continua. El modelo permite a las empresas concretar qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes. Así, facilita a las empresas el marco para revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades, con la finalidad de una mejora continua. (Esan, 2018)

2.2.2 Variable Kaizen

2.2.2. 1 Definición.

Es una palabra japonesa que significa mejora continua, gradual y ordenada. Adoptar el Kaizen es asumir una cultura de mejora continua sostenida, que se centra en la eliminación de los desperdicios y despilfarros en los sistemas y procesos de una organización. (Lefcovich, 2004).

Kaizen es un sistema dirigido a la mejora continua de toda la empresa y sus componentes, de manera armónica y proactiva. Es una filosofía que abarca instrumentos de ingeniería con el fin de mejorar y aumentar el bien productivo de toda empresa. El Kaizen surgió en el Japón como consecuencia de sus imperiosas necesidades de superarse a sí misma de forma tal de poder alcanzar a las potencias industriales de occidente y así ganar el sustento para una gran población que vive en un país de reducido tamaño y recursos. (Suarez, 2007).

2.2.2. 2 Características del Kaizen

Imai (1986) no se refiere directamente a un grupo de características que actúan como rectores, para el Kaizen:

a) **El Kaizen orientado a los procesos:** esta característica va orientado a la mejora de los procesos de forma general, en todas las áreas y no solo en procesos netamente si no en equipos y maquinarias que se involucran en las actividades que se llevan a cabo en la Mype con el fin de mejorar los resultados tanto del producto o servicio que se ofrece.

b) **El Kaizen orientado al mantenimiento y a la mejora de los estándares:** implica sostener el rendimiento del trabajo lo que indica que debe ser constante, los cuales pueden ser mejorados a través de un esfuerzo continuo en donde se involucre toda la organización persiguiendo el mismo objetivo el mantenimiento y la mejora de los estándares que la Mype establece, así se lograra fortalecer dichos objetivos,

c) **El Kaizen orientado a los individuos:** centrado en la generación de las ideas de mejora por parte de los empleados dentro de la labor que realizan en la Mype. Al ser ellos los que se involucran con los procesos son ellos los que pueden identificar netamente nuevas propuestas las cuales pueden sugerir al empleador con el fin de facilitar sus actividades y darles mejor rumbo.

La filosofía Kaizen es de gran importancia para las Mypes ya que ayuda a conseguir una mejora continua que se extienda por toda la organización, que abarque tanto los procesos como las actividades y/o servicios, los productos y, por último pero no menos importante, los individuos. (Rojo, 2018)

La filosofía japonesa Kaizen basa sus principios, características y finalidades en la labor de incorporar en toda la empresa el espíritu de la mejora continua y hacer que toda la organización se implique en esta mentalidad. (Rojo, 2018)

Rojo (2018) Da a conocer características propias que a continuación vamos a indicar:

- a) **El Kaizen orientado a los procesos:** los trabajadores de las Mypes no solo trabajan en las tareas asignadas sino que también busca que se involucren ofreciendo sugerencias que pueden aportar en cualquier momento, así se logra que los trabajadores no caigan en la repetición y se logre mejorar y aplicar estas mejoras en la Mype.

- a) **El Kaizen orientado al mantenimiento y a la mejora de los estándares:** se debe realizar un mantenimiento de los procesos para lograr mejoras en los resultados. Cuando una organización tiene sus actividades desglosadas en proceso, esto le permite tener un control y buen seguimiento de estos para la mejora y la preservación de los estándares con los que trabajan.

- b) **El Kaizen orientado a los individuos:** que logre conseguir la satisfacción de las necesidades de todos los clientes ya sea usando técnicas sencillas de gestión de calidad en lugar de complicados sistemas.

2.2.2.3 El Kaizen como sistema de mejora continúa

Imai (1998) Kaizen se trata de una forma de pensar que pone el sentido común en práctica, esto incluye a los empleados de diferentes niveles. Además de poner el sentido común en práctica, se trata de la necesidad de desarrollar una organización de aprendizaje que permita lograr cada día metas más elevadas. Dentro de la Mype tiene fundamental importancia el GEMBA, dentro del que debe practicarse el Kaizen siguiendo tres reglas fundamentales que son:

- a) **El housekeeping:** Es un componente fundamental para una buena gestión gerencial, por medio del mismo los empleados logran y practican la autodisciplina. Los empleados sin autodisciplina hacen que sea difícil suministrar productos o servicios de buena calidad al cliente.
- b) **Eliminar el muda (desperdicio):** es identificar y prescindir de todas aquellas actividades que no sumen valor. La eliminación del muda puede ser el modo más eficaz en cuanto a costos para mejorar la productividad y bajar los costos operacionales. El Kaizen hace énfasis en la erradicación del muda en el Gemba, en lugar de aumentar la inversión con la esperanza de sumar valor.

- c) **La estandarización:** pueden conceptualizarse como la mejor forma de hacer el trabajo. Es necesario mantener un cierto estándar en cada proceso con el fin de asegurar la calidad. Mantener los estándares es una forma de asegurar la calidad en cada proceso y de evitar la reaparición de errores.

Gutierrez (2001) La innovación es única y con frecuencia sus resultados son problemáticos, el proceso de mejora continua, basado en enfoques de sentido común y de bajo costo, garantiza el progreso incremental que compensa en el largo plazo por medio de:

- a) **Housekeeping:** el primer paso consiste en preparar mentalmente a los empleados para que acepten los 5 puntos importantes que se maneja como proceso para la mejora dentro de la Mype que se definen en:

- Separar lo que sirve de lo que no sirve (Seiri-Sort).
Dejar a la mano las cosas que realmente se utilizan.
- Organizar de manera funcional (Seiton-Straighten).
Identificar perfectamente lo que se usa con mayor frecuencia. Hay ocasiones en que se pierde tiempo buscando cosas que debería ser fácil encontrarlas si las tuviéramos ordenadas y con letreros que las identifiquen para no hacer tan complicada su búsqueda.
- Limpieza constante (Seiso-Srub) basado en la limpieza que se logra con la cooperación de todos los trabajadores, no solo la espera de que el área sea limpiada por el personal de limpieza es un hábito que deben tener los trabajadores.

- Gestión visual y seguridad (Seiketsu-Systematize)

Consiste en organizar un comité dentro de la empresa que se encargue de realizar visitas periódicas en todas las áreas de la empresa, con el objetivo de hacer mejoras continuas dentro de la misma.

- Ser disciplinados todo el tiempo (Shitsuke-Standardize)

mantener una disciplina todos los días de la semana, no podemos tener una empresa de calidad unos días sí y otros no, tenemos que lograr que los buenos hábitos estén presentes todo el tiempo, pues parte del crecimiento personal y profesional consiste en ser auto disciplinados.

b) Eliminar el muda (desperdicio): cualquier actividad que no agrega valor se clasifica como muda. Muda significa desperdicio/despilfarro. En cada proceso se agrega valor al producto o servicio. Los recursos en cada proceso - personas y máquinas – agregan valor o no lo hacen. Muda hace referencia a cualquier actividad que no agregue valor. Clasificación del muda en el Gemba según las siete categorías siguientes:

- **Muda de sobreproducción:** Este muda se preocupa por problemas tales como fallas en las máquinas, productos defectuosos y ausentismo, y se ve obligado a producir más de lo necesario. Este tipo de muda es el resultado de adelantarse al programa de producción. Sin embargo, adelantarse al programa de producción se

considera como peor que retrasarse. Producir más de lo necesario genera un tremendo despilfarro.

- **Muda de inventarios:** Los productos que se mantienen en inventario no agregan ningún valor. Por el contrario, aumentan el costo de operaciones porque ocupan espacio y requieren equipo e instalaciones adicionales, requiere de recursos humanos adicionales para operación y administración. El inventario es el resultado de una sobreproducción.

- **Muda de reparaciones rechazo de productos defectuosos:** El rechazo de los productos defectuosos interrumpe la producción y requiere una costosa repetición del trabajo. Con frecuencia los productos defectuosos deben descartarse, ya que hay despilfarro.

- **Muda de movimiento:** Cualquier movimiento del cuerpo de una persona, que no se relacione directamente con la adición valor, es improductivo. Con frecuencia, la misma pieza de trabajo se recoge primero con la mano derecha y luego con la mano izquierda. Esto es muda de movimiento.

- **Muda de procesamiento:** La tecnología o el diseño inadecuados conducen a muda en el trabajo de procesamiento en sí. En cada paso en que se trabaja una

pieza de trabajo o un elemento de información se agrega valor y se envía luego al proceso siguiente.

- **Muda de espera:** En muda de espera se presenta cuando las manos del operador están inactivas; cuando el trabajo de un operador se detiene debido a desbalances en la línea, falta de parte de recambio o tiempo de no trabajo u operación de las máquinas; o cuando simplemente el operador supervisa una máquina mientras esta realiza un trabajo que agrega valor.

- **Muda de transporte:** El transporte es parte esencial de las operaciones, pero el movimiento de materiales o productos no agrega valor. Lo que es aún peor, con frecuencia ocurren daños durante el transporte. Dos procesos separados requieren transporte.

- **Muda de tiempo:** Otro tipo de muda que se observa a diario es la pérdida de tiempo. La utilización ineficiente del tiempo da como resultado el estancamiento. Los materiales, los productos, la información y los documentos permanecen en un lugar sin agregar valor alguno. Este muda es mucho más frecuente en el sector servicios.

c) **La estandarización:** mantener los estándares es una manera de asegurar la calidad en cada proceso y de prevenir la reaparición de errores.

- **Los estándares gerenciales:** son necesarios para dirigir los empleados para propósitos administrativos y que incluyen reglas administrativas, pautas y políticas para el personal, descripciones de tareas, reglas para preparar cuentas de gastos, etc.
- **Los estándares operacionales:** que tienen que ver con la manera en que las personas realizan una tarea para lograr el QCD (calidad, costo y entrega). Los estándares operacionales se relacionan con la exigencia externa de lograr el QCD para satisfacer a los clientes. La palabra estándares se utiliza para significar la utilización del proceso que sea más seguro y fácil para los trabajadores y la manera más productiva y efectiva, en cuanto a costos, para la empresa con el fin de asegurar la calidad al cliente.

Aspectos clave de los estándares. Poseen los siguientes aspectos clave:

1. Representan la mejor, más fácil y más segura forma de realizar un trabajo. Los estándares reflejan muchos años de sabiduría y know-how (saber hacer) por parte de los empleados al desempeñar sus tareas.
2. Ofrecen la mejor manera de preservar el know-how y la experiencia. Si un empleado conoce la mejor manera de hacer el trabajo y se va sin compartir dicha experiencia, su know-how también se irá.
3. Suministran una manera de medir el desempeño. Con estándares establecidos los gerentes pueden evaluar el rendimiento del trabajo. Sin estándares, no hay una manera de hacerlo.

4. Muestran la relación entre causa y efecto. No tener o no seguir estándares conduce inevitablemente a anormalidades, variabilidades y desperdicio.
5. Suministran una base para el mantenimiento y el mejoramiento. Por definición, el seguimiento de estándares implica el mantenimiento y el perfeccionamiento de estándares implica mejoramiento.

III HIPÓTESIS

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2003), y otros autores afirman que: La hipótesis indica lo que estamos buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas de manera de proposiciones.

La investigación descriptiva busca especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno en estudio. Por la misma razón que sólo busca describir las características tal como se encuentran, no requiere que se desarrolle hipótesis lo que se apoya en el alcance de la investigación.

Coelho (2019) La hipótesis de una investigación es aquella afirmación que funciona como base de un proceso de investigación. El trabajo de investigación, en este sentido, mediante un proceso de riguroso estudio, análisis y examen de los resultados obtenidos, debe servir de comprobación o refutación de la validez de la hipótesis planteada inicialmente.

La presente investigación no llevara a cabo una hipótesis ya que el enfoque de estudio va dirigido hacia una propuesta descriptiva.

IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

Es de tipo cuantitativo porque examinará los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), indica que la investigación no experimental recoge y analiza datos sobre las variables, estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar. Estas investigaciones de tipo cuantitativo reciben la denominación por la naturaleza de los datos manejados basados en la cuantificación y cálculo de los mismos.

4.2. Nivel de la investigación

El presente trabajo fue de nivel descriptivo, porque se detallaron las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas (gestión de calidad y Endomarketing) en el contexto de las unidades de análisis.

Según Hernandez & Mendoza (2018), los estudios descriptivos, refieren las características bajo la perspectiva del grupo de personas que se desempeñan en el mismo concepto, describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación a las variables estudiadas. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que los resultados a obtenerse se presentaron tal y como resultaron luego del análisis inferencial, se recogieron los datos en su contexto natural, por lo cual no se manipularon para conveniencia del investigador. También fue de corte transversal, debido a que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplicaron en un único momento, de acuerdo al cronograma de aplicación que el investigador y los representantes de las Mypes estimen conveniente.

La investigación fue de nivel descriptivo, se encarga de describir las características; consistiendo en señalar un fenómeno, individuo o grupo, que contribuya en la investigación. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2003).

4.3. Diseño de la investigación

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), Diseño es no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Diseño no experimental ya que el trabajo no se va a dedicar hacer experimentos dentro de la empresa Mype, por esta razón se ha seleccionado el diseño no experimental.

Esquema:

M ——— O

Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Kaizen

4.4. Población y muestra

4.4.1 Población

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2003). Señala que la población es la unidad de análisis es decir quiénes van a ser medidos, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La unidad de análisis de la presente investigación está conformada por 03 Mypes del rubro automotriz ubicadas en la ciudad de Huancabamba.

P1: La población para la variable, gestión de calidad se considera infinita siendo la fuente los clientes.

P2: La población para la variable, Kaizen se considera finita, la cual está conformada por los 15 trabajadores debidamente identificados de las Mypes dedicadas al rubro automotriz, en la ciudad de Huancabamba.

N°	NOMBRE DE LA MYPE	N° DE TRABAJADORES
1	45538628001	4
2	45538628002	4
3	45538628003	7

Fuente: Elaboración propia

4.4.2 Muestra

Tamayo (2012) para la variable gestión de calidad, preciso que el tamaño muestral se puede obtener con diversos mecanismos estadísticos y no estadísticos, el resultado refleja los elementos que tienen la firme voluntad de apoyar la investigación en la obtención de datos primarios. En la presente investigación se utiliza el modelo No Probabilístico por conveniencia, para ahorrar costos, tiempos y distancias, se realizó un trabajo coordinado con el apoyo de los gerentes de las Mypes y se obtuvo datos de la captura de los clientes atendidos, sacando datos de la facturación así se pudo obtener que un día entre las tres atienden 50 clientes de las Mypes del rubro automotriz, en la ciudad de Huancabamba.

N°	NOMBRE DE LA MYPE	N° CLIENTES
1	AUTOMOTRIZ ARTURO	20
2	AUTOMOTRIZ J&K	16
3	MULTISERVICIOS GENERALES M Y M S.A.C.	14
	TOTAL	50

Elaboración propia.

Para la variable Kaizen la muestra corresponde a 04 trabajadores para la Mype N° 1, 04 trabajadores para la Mype N° 2 y 7 trabajadores para la Mype N° 3 en total por las tres suman 15 trabajadores de las Mypes rubro automotriz, según preciso Tamayo (2012) que cuando existen poblaciones menores de 50 elementos, no se requiere aplicar formulas estadísticas, se considera como muestra el mismo número de elementos que existen. Por tanto:

$N = 15$ donde $n = 15$ trabajadores

En la presente investigación los criterios de inclusión y exclusión son:

Criterios de Inclusión:

Para las dos variables: Gestión de calidad y Kaizen

- Se considera a los clientes y trabajadores de la empresa.

Criterios de Exclusión:

Para el caso de las dos variables: Gestión de calidad y Kaizen

- No se excluye a los clientes y trabajadores de la empresa.

4.5. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variabales	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Escala
Gestión de Calidad	El sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño constante y estable, y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario. (Raffino, 2020)	Características de la calidad de servicio	Fiabilidad	La dimensión denominada Características de la Calidad de servicio se medirá considerando los indicadores: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, Tangibilidad y Empatía.	Nominal
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Tangibilidad		
			Empatía		
		Factores	Innovación	La dimensión denominada factores de calidad se medirá considerando los indicadores: Innovación, organización y procesos, motivación y cuestiones externas.	
			Organización y procesos		
			Motivación		
			Cuestiones externas		
		Beneficios	Mayor eficiencia	La dimensión denominada beneficios de la calidad se medirá considerando los indicadores: Mayor eficiencia, Estimula la moral de los empleados, Reconocimiento internacional ISO 9001, Mejora de procesos y Niveles altos de satisfacción del cliente y verificación.	
			Estimula la moral de los empleados		
			Reconocimiento internacional ISO 9001		
			Mejora de procesos		
Niveles altos de satisfacción del cliente					

Elaboración: propia

Kaizen	Es una palabra japonesa que significa “mejora continua, gradual y ordenada”. Adoptar el Kaizen es asumir una cultura de mejora continua sostenida, que se centra en la eliminación de los desperdicios y despilfarros en los sistemas y procesos de una organización. (Lefcovich, 2004).	Características	Orientado a los procesos	La dimensión característica se medirá por los indicadores: orientado a los procesos, mantenimiento de la mejora de los estándares y orientado a los individuos.	Nominal
			Mantenimiento de la mejora de los estándares.		
			Orientado a los individuos.		
		Elementos	El housekeeping	La dimensión mejora continua se medirá por medio de los indicadores: el housekeeping, eliminar el muda (desperdicio) y la estandarización.	Nominal
			Eliminar el muda (desperdicio)		
			La estandarización		

Elaboración: Propia.

4.6 Técnicas e instrumentos

4.6.1 Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtendrán a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. (Linares, 2013)

El cuestionario es uno de los instrumentos que sirve de ayuda para obtener la información, sobre las preguntas previamente elaboradas y significativas para la investigación y se aplica al resultado muestral, utilizando para ello un número de 20 preguntas dicotómicas y cerradas, dirigidas a los clientes y trabajadores (Linares, 2013)

4.6.2 Instrumento

El cuestionario es uno de los instrumentos que sirve de ayuda para obtener la información, sobre las preguntas previamente elaboradas que son significativas para la investigación que se realiza y se aplica al resultado muestral, utilizando para ello un formulario impreso, que los individuos responden por sí mismos, las preguntas son dirigidas a los clientes son dicotómicas, cerradas (Linares, 2013)

4.7 Plan de análisis

Lopez & Fachelli (2015) Cuando nos referimos a la preparación de los datos entendemos que se trata de un conjunto de tareas de procesamiento de los datos que engloba desde el registro y la identificación en un soporte informático, pasando por la depuración de los mismos, y su transformación, que incluye tanto la modificación de la

información original como la creación de otra nueva a partir de las variables existentes, o el tratamiento de ficheros de datos.

Por lo expuesto una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Word 2010 y Excel 2010 para poder tabular y graficar de manera ordenada los datos estadísticos con el programa SPSS, versión 24 que se recogieron a través del cuestionario aplicado a los clientes de la Mype. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto. (López & Fachelli, 2015)

4.8. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Caracterización de la gestión de la calidad y Kaizen en las MYPE rubro automotriz ciudad de Huancabamba, año 2020.	¿Cuáles son las características de la gestión de la calidad y Kaizen en las MYPE rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020?	<p>General: Determinar las características de la gestión de calidad de servicios y Kaizen en las MYPE rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020.</p> <p>a) Identificar las características del servicio en la gestión de calidad en las MYPES rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020.</p> <p>(b) Determinar los factores de la gestión de calidad en las MYPE rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020.</p> <p>(c) Señalar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPES rubro automotriz de la ciudad Huancabamba, año 2020.</p> <p>(d) Conocer las características del Kaizen en las MYPES rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020.</p> <p>(e) Describir los elementos del Kaizen como sistema de mejora continua en las MYPES rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020.</p>	Hernandez, Fernandez, & Baptista (2003), mencionan que: “La investigación descriptiva busca especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno en estudio”. Por la misma razón que sólo busca describir las características tal como se encuentran, no requiere que se desarrolle hipótesis lo que se apoya en el alcance de la investigación.	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Kaizen</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>Nivel de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental, corte transversal</p> <p>Universo o población: Población: muestra 3 MYPES de la ciudad de Huancabamba, 15 trabajadores y 50 clientes</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario.</p>

Elaboración: propia.

4.9. Principios éticos

La Universidad Uladech como ente rector de las políticas institucionales, para la investigación ha desarrollado y puesto en aplicación principios éticos a considerar por parte de los investigadores, es así que en la presente investigación se han considerado los siguientes: **1.-** Protección a las personas.- Los miembros de la investigación han tenido respeto profundo por las personas, su dignidad humana, se ha dado valía a la confidencialidad y privacidad . **2.-** Beneficiencia y no maleficencia.- En todo espacio de la investigación se ha asegurado el trato a la persona que ha participado. **3.-** Justicia.- En todo momento del desarrollo de la investigación el equipo de trabajo de campo, ha actuado de manera ponderada, buen juicio. **4.-** Integridad científica.- siempre ha primado la rectitud, el orden, la humildad, el respeto, el ejercicio del desarrollo de la investigación. **5.-** consentimiento informado y expreso.- Las personas que han apoyado en el desarrollo de la investigación proporcionando información básica y fundamental, ha participado de manera libre y voluntaria. (Del código de ética para la investigación, versión 001, aprobado por acuerdo del consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados de la encuesta

5.1.1 Variable gestión de calidad (clientes)

5.1.1.1 Objetivo: a) Identificar las características del servicio en la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020.

Tabla 3. ¿La Mype se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	42.0%
No	29	58.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz.

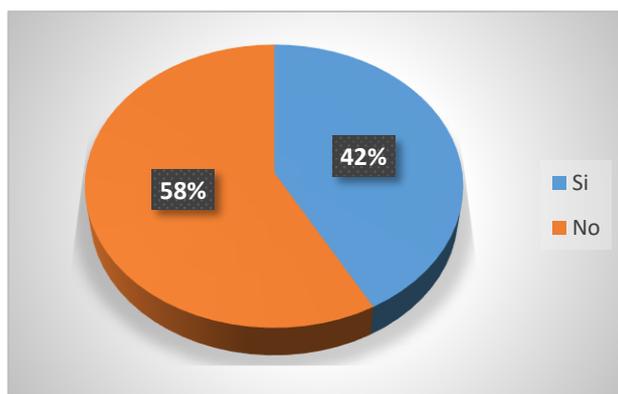


Figura 1: ¿La Mype se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente?

Fuente: Tabla 3

En la Tabla 3 y Figura 1, titulada ¿La Mype se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente? se pudo observar que los clientes en un 42% si se muestran satisfechos con el tiempo de atención que brinda en el servicio, en cambio un 58% indica que no.

Tabla 4. *¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	52.0%
No	24	48.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

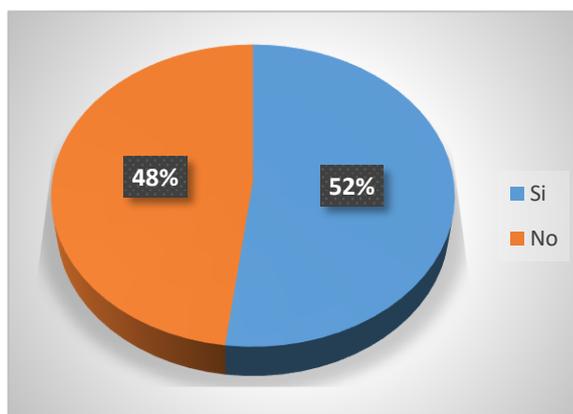


Figura 2: *¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?*

Fuente: tabla 4

En la Tabla 4 y Figura 2, titulada *¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?* se pudo observar que los clientes en un 52% considera que si se cumple con el tiempo pactado de entrega del servicio, en cambio un 48% indica que no.

Tabla 5. ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	76.0%
No	12	24.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

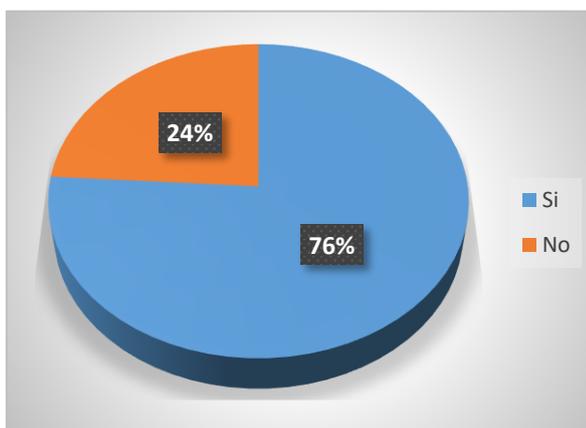


Figura 3: ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?

Fuente: Tabla 5

En la Tabla 5 Figura 3, titulada ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable? Se pudo observar que los clientes en un 76% consideran que los trabajadores si se muestran amables en el servicio, en cambio un 24% indica que no.

Tabla 6. ¿La Mype maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	40.0%
No	30	60.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

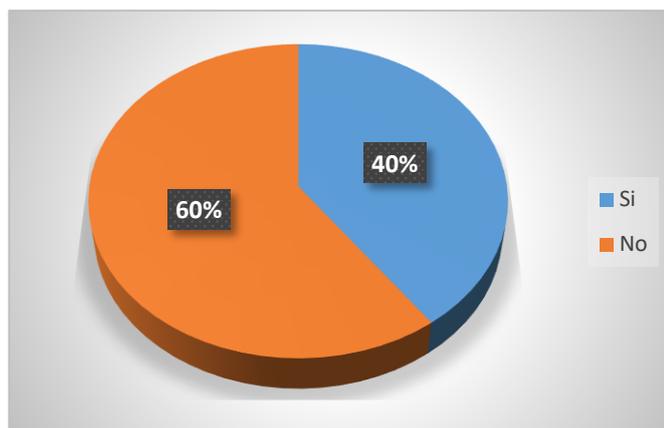


Figura 4: ¿La Mype maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?

Fuente: tabla 6

En la Tabla 6 Figura 4, titulada ¿La Mype maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes? Se pudo observar que los clientes en un 40% consideran que la Mype si maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda, en cambio un 60% indica que no.

Tabla 7. ¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	50.0%
No	25	50.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz.

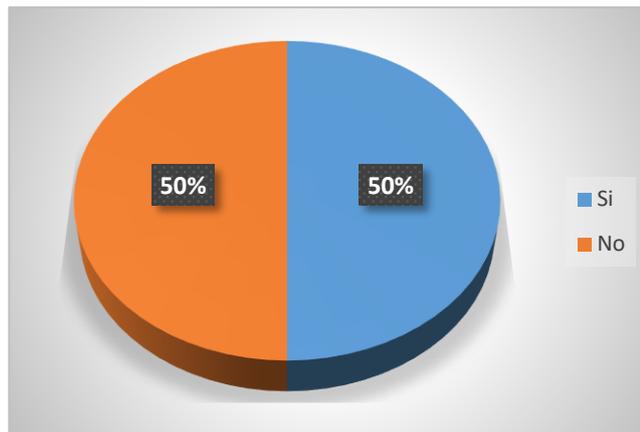


Figura 5: ¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?

Fuente: tabla 7

En la Tabla 7 Figura 5, titulada ¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente? Se pudo observar que los clientes en un 50% considera que la Mype no cuenta con servicios personalizados, en cambio un 50% indica que sí.

5.1.1.2 Objetivo: b) Determinar los factores de la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020

Tabla 8. ¿La Mype cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	30.0%
No	35	70.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

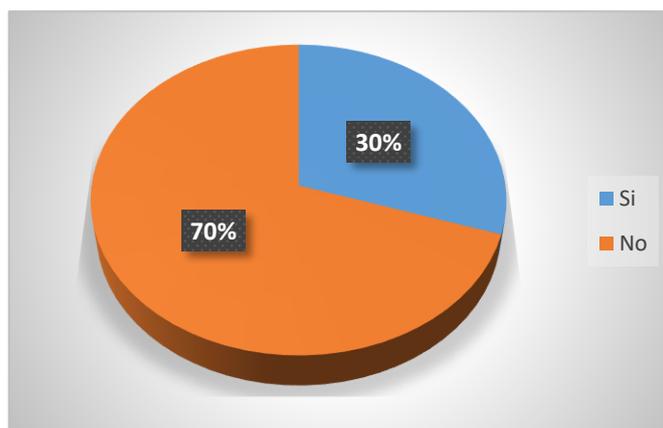


Figura 6: ¿La Mype cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?

Fuente: tabla 8

En la Tabla 8 Figura 6, titulada ¿La Mype cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados? se pudo observar que los clientes en un 30% considera que los servicios de automotriz si cuenta con procesos innovadores para brindar un mejor servicio, en cambio un 70% indica que no.

Tabla 9. ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	92.0%
No	4	8.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

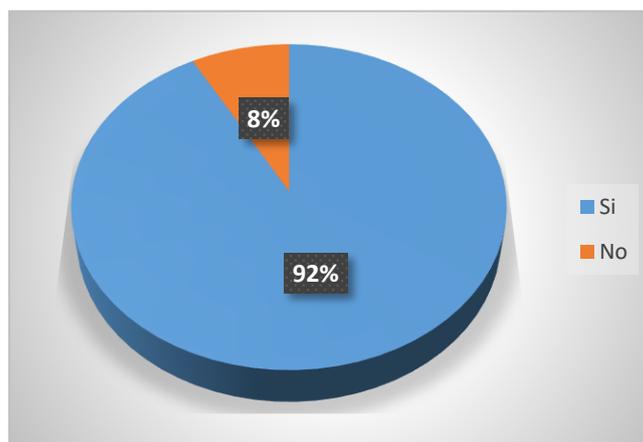


Figura 7: ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos?

Fuente: tabla 9

En la Tabla 9 Figura 7, titulada ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos? se pudo observar que los clientes en un 92% considera que las Mypes de automotriz si se preocupa por la calidad de sus productos, en cambio un 8% indica que no.

Tabla 10. ¿La Mype utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	90.0%
No	5	10.0%
Total	50	100%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

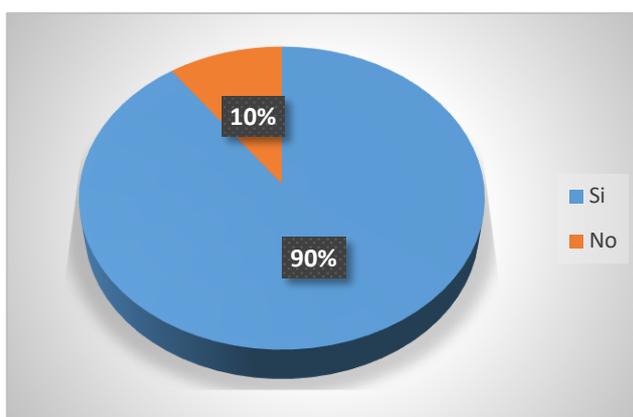


Figura 8: ¿La Mype utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?

Fuente: tabla 10

En la Tabla 10 Figura 8, titulada ¿La Mype utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente? Se pudo observar que los clientes en un 90% considera que si utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente, en cambio un 10% indica que no.

Tabla 11. ¿La Mype se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	58.0%
No	21	42.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

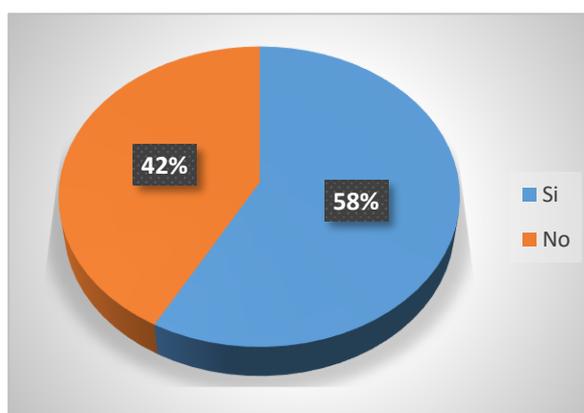


Figura 9: ¿La Mype se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?

Fuente: tabla 11

En la Tabla 11 Figura 9, titulada ¿La Mype se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia? se pudo observar que los clientes en un 58% considera que las Mypes si se preocupan por ofrecer un servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia, en cambio un 42% indica que no.

5.1.1.3 Objetivo: c) Señalar los beneficios de la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba

Tabla 12. ¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	64.0%
No	18	36.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

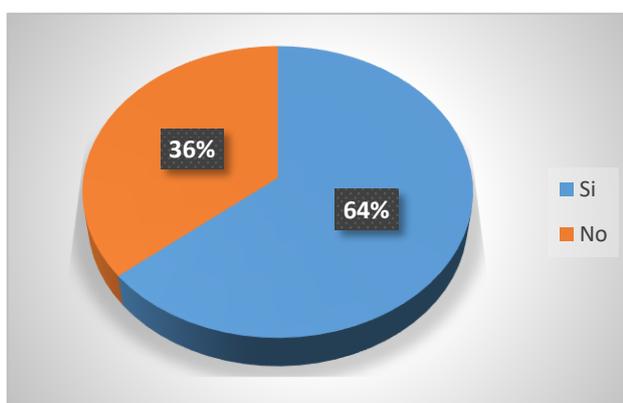


Figura 10: ¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?

Fuente: Tabla 12

En la Tabla 12 Figura 10, titulada ¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías? se pudo observar que los clientes en un 64% consideran que el personal si aplica nuevas tendencias y tecnología, en cambio un 36% indica que no.

Tabla 13. ¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	80.0%
No	10	20.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

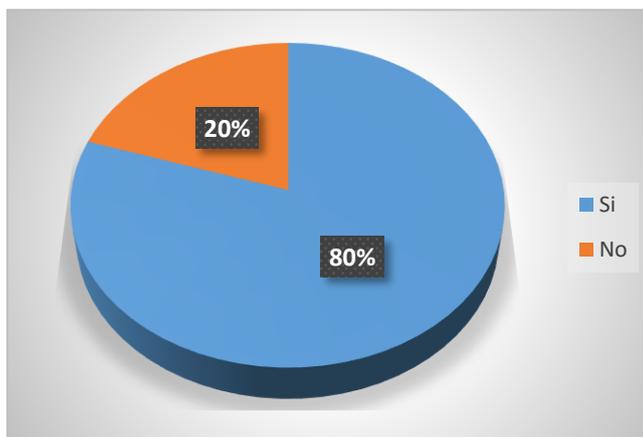


Figura 11: ¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades?

Fuente: tabla 13

En la Tabla 13 Figura 11, titulada ¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades? se pudo observar que los clientes en un 80% considera que el personal si se muestra motivado en la realización de sus actividades, en cambio un 20% indica que no.

Tabla 14. ¿La Mype es reconocida por los procesos innovadores que emplea?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	72.0%
No	14	28.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

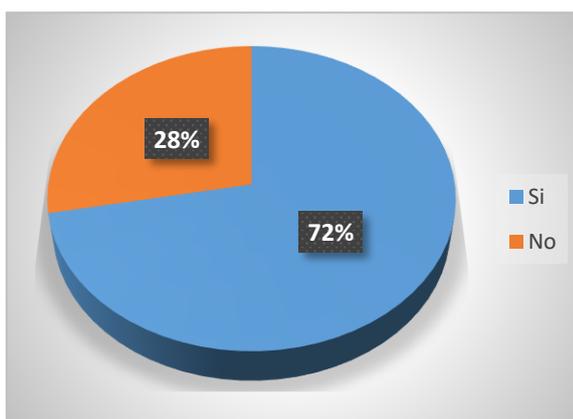


Figura 12: ¿La Mype es reconocida por los procesos innovadores que emplea?

Fuente: tabla 14

En la Tabla 14 Figura 12, titulada *¿La Mype es reconocida por los procesos innovadores que emplea?* se pudo observar que los clientes en un 72% considera que la Mypes de servicio automotriz si es reconocida por los procesos innovadores que emplea, en cambio un 28% indica que no.

Tabla 15. ¿La Mype muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?

ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	78.0%
No	11	22.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

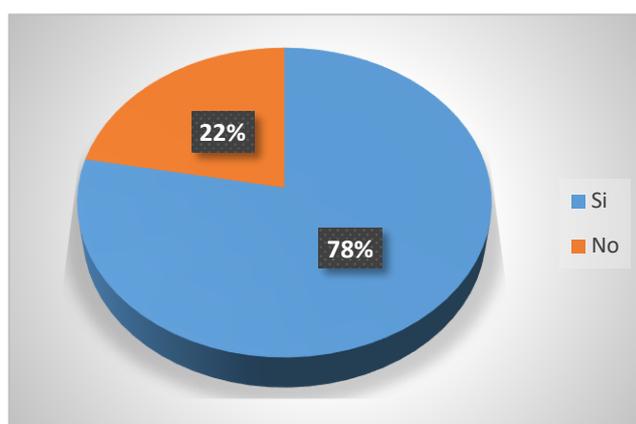


Figura 13: ¿La Mype muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?

Fuente: tabla 15

En la Tabla 15 Figura 13, titulada ¿La Mype muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio? se pudo observar que los clientes en un 78% considera que las Mypes no muestran objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que les pueda ofrecer un mejor servicio, en cambio un 22% indica que no.

Tabla 16. ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	84.0%
No	8	16.0%
Total	50	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a clientes de las Mypes rubro automotriz

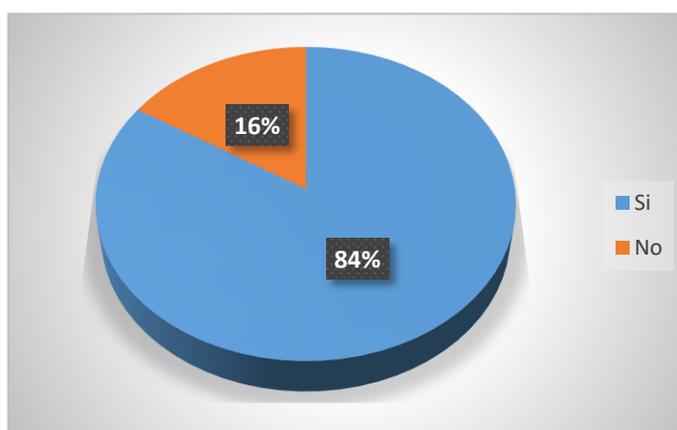


Figura 14: ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?

Fuente: tabla 16

En la Tabla 16 Figura 14, titulada: ¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente? se pudo observar que los clientes en un 84% considera que las Mypes si se preocupan por la calidad de sus procesos e infraestructura, en cambio un 16% indica que no.

5.1.2 Variable Kaizen (Trabajadores)

5.1.2.1 Objetivo: d) Conocer las características del Kaizen en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020

Tabla 17. ¿La Mype cuenta con procesos definidos para el funcionamiento adecuado?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	66.7%
No	5	33.3%
Total	15	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a trabajadores de las Mypes rubro automotriz

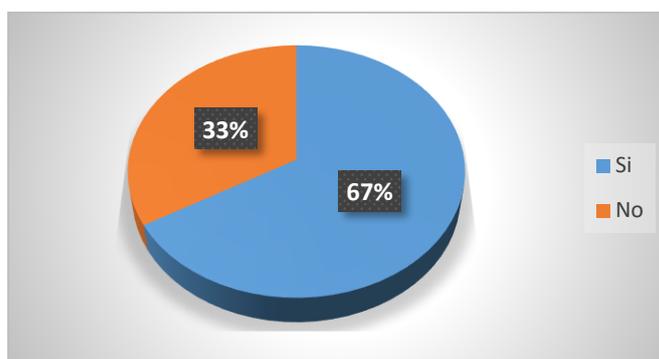


Figura 15. ¿La Mype cuenta con procesos definidos para el funcionamiento adecuado?

Fuente: tabla 17

En la Tabla 17 Figura 15, titulada ¿La Mype cuenta con procesos definidos para el funcionamiento adecuado? se pudo observar que los clientes en un 67% considera que las Mypes rubro automotriz si cuentan con procesos definidos para el funcionamiento adecuado, en cambio un 33% indica que no.

Tabla 18. ¿Para usted, las Mype rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53.3%
No	7	46.7%
Total	15	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a trabajadores de las Mypes rubro automotriz

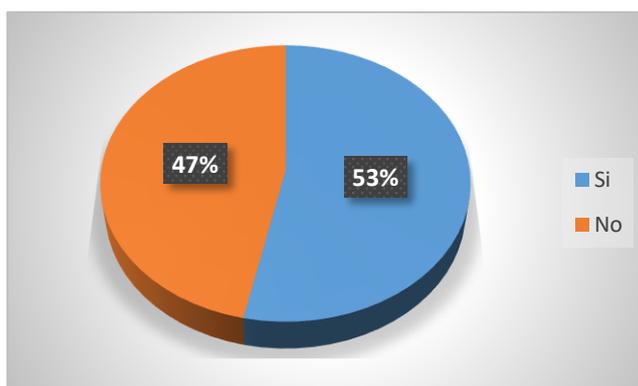


Figura 16: ¿Para usted, las Mype rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?

Fuente: tabla 18

En la Tabla 18 Figura 16, titulada ¿Para usted, las Mype rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal? se pudo observar que los clientes en un 53% consideran que si se preocupan por capacitar al personal con el que trabajan, en cambio un 47% indica que no.

Tabla 19. ¿Los empleadores evidencian procesos innovadores de atención visibles?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80.0%
No	3	20.0%
Total	15	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a trabajadores de las Mypes rubro automotriz

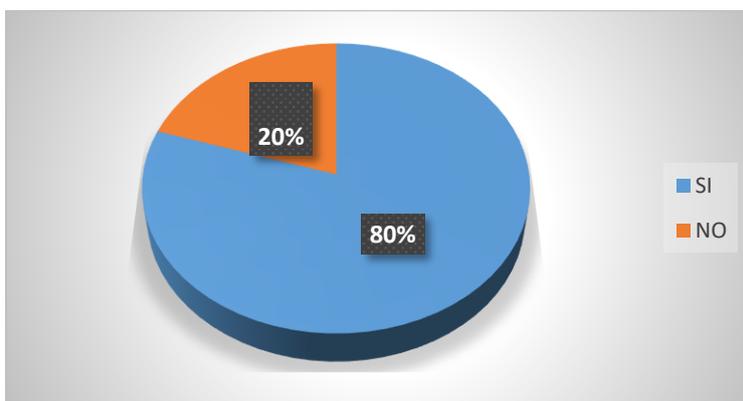


Figura 17: ¿Los empleadores evidencian procesos innovadores de atención visibles?

Fuente: tabla 19

En la Tabla 19 Figura 17, titulada ¿Los empleadores evidencian procesos innovadores de atención visibles? se pudo observar que los clientes en un 80 % considera que los empleadores no capacitan a sus trabajadores con procesos innovadores de atención, en cambio un 20% indica que sí.

5.1.2.2 Objetivo: e) Describir los elementos del Kaizen como sistema de mejora continua en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020.

Tabla 20. ¿La Mype procura que sus ambientes se encuentren limpios antes de iniciar sus funciones?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	40.0%
No	9	60.0%
Total	15	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a trabajadores de las Mypes rubro automotriz

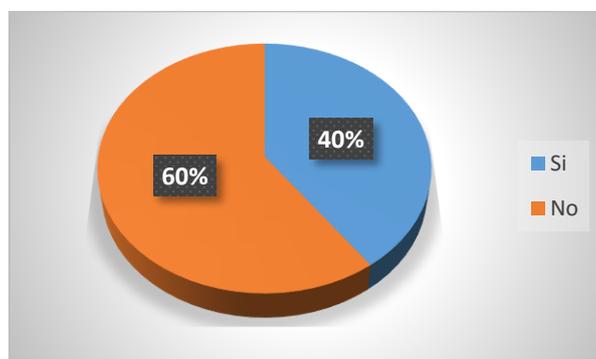


Figura 18: ¿La Mype procura que sus ambientes se encuentren limpios antes de iniciar sus funciones?

Fuente: Tabla 20

En la Tabla 20 Figura 18, titulada ¿La Mype procura que sus ambientes se encuentren limpios antes de iniciar sus funciones? se pudo observar que los trabajadores en un 40% considera que las Mypes rubro automotriz si se preocupan por que sus ambientes se encuentren limpios y ordenados, en cambio un 60% indica que no.

Tabla 21. ¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	46.7%
No	8	53.3%
Total	15	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a trabajadores de las Mypes rubro automotriz

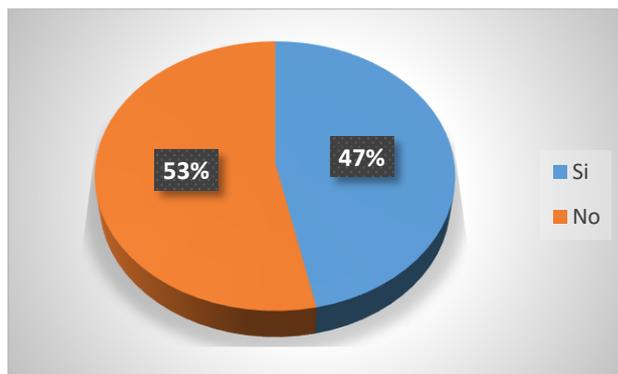


Figura 19: ¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos?

Fuente: tabla 21

En la Tabla 21 Figura 19, titulada ¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos? se pudo observar que los trabajadores en un 47% consideran que las Mypes si eliminan los desperdicios, en cambio un 53% indica que no.

Tabla 22. ¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	26.7%
No	11	73.3%
Total	15	100.0%

Fuente: resultado de la encuesta a trabajadores de las Mypes rubro automotriz

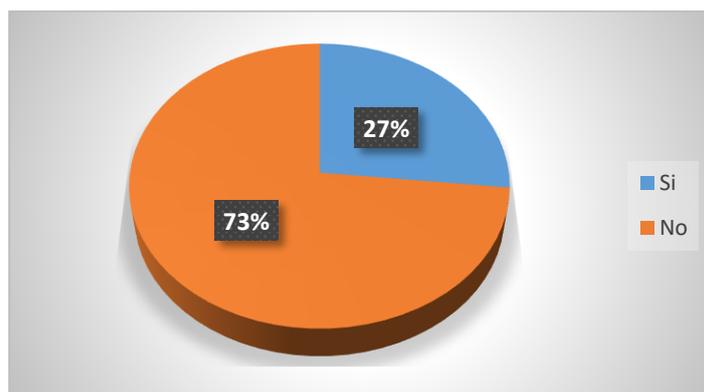


Figura 20: ¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño?

Fuente: tabla 22

En la Tabla 22 Figura 20, titulada ¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño? se pudo observar que los trabajadores en un 27% considera que las Mypes si cuentan con políticas de disciplina para su mejor desempeño, en cambio un 73% indica que no.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Variable Gestión de Calidad.

5.2.1.1 Objetivo: a) Identificar las características del servicio en la gestión de calidad de servicios en las Mype rubro automotriz de la ciudad de Huancabamba, año 2020.

En la tabla 3, titulada “Mejor tiempo de atención al cliente” se determinó que los clientes en un 42% consideran que existe un mejor tiempo de atención por parte de las Mype rubro automotriz, además un 58% considera que no existe un mejor tiempo de atención. Martínez (2018) en su investigación identificó que las Mypes preparan a sus trabajadores para la realización inmediata de diversas tareas del puesto, de esta forma se aprecia la adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los trabajadores. Monreal (2011) comunidad empresarial INTEC, da a conocer las características sobre calidad de servicio, donde habla de la fiabilidad que consiste en que los clientes desean recibir un servicio de forma fiable, precisa y consistente, así una de las mayores causas de insatisfacción de los clientes son las promesas no cumplidas.

En la tabla 4, titulada “Los servicios cumplen con el tiempo pactado” se determinó que los clientes en un 52% percibe que las Mypes cumplen con sus servicios en el tiempo pactado y un 48% considera que no. Damian (2015) en su investigación concluyo que la implementación del sistema diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores. Lo que coincide según lo que nos refiere Monreal (2011) comunidad empresarial INTEC en su blog, nos da a conocer las características sobre calidad de servicio, Capacidad de respuesta. Las empresas deben mostrar una actitud de ayuda y el ofrecimiento de un servicio rápido.

En la tabla 5, titulada “El personal del establecimiento se muestra siempre amable” se determinó 76% de los clientes consideran que los trabajadores si se muestran amables en el servicio, en cambio un 24% indica que no. Resultados coinciden con Damián (2015) concluyo que el sistema ISO 9001 diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores. Según Monreal (2011) da a conocer las características sobre calidad de servicio, donde nos menciona la Seguridad esta refiere que los clientes dicen que los empleados deberían conocer todos los detalles de su trabajo, mostrarse corteses y proyectar confianza en el servicio que ofrecen.

En la tabla 6, titulada “La Mype maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda” se determinó que los clientes en un 40% si consideran que la Mype maneje una adecuada disponibilidad del servicio que brinda, en cambio un 60% indica que no. Martinez (2018) en su investigación identificó que las Mypes preparan a sus trabajadores para la realización inmediata de diversas tareas del puesto. Harrington (2019) Una característica de la TQM (por sus siglas en inglés de total quality management, administración de la calidad total) es la prevención para garantizar la eliminación de los problemas antes de que estos aparezcan, focalizándose en la mejora continúa y creando un ambiente armónico en la organización para la respuesta inmediata a las necesidades y requerimientos del cliente.

En la tabla 7, titulada “El taller automotriz cuenta con servicios personalizados” se determinó que los clientes en un 50% considera que la Mype si cuenta con servicios personalizados, en cambio un 50% indica que no. Estos resultados coinciden en algunos aspectos con Salazar (2016), en su investigación concluyo que las Mypes por desconocimiento no emplean sistemas de gestión que ofrezcan servicios diferenciados. Esan (2018) nos indica que la ISO 9001 se basa en el principio de mejora continua, lo que

determina que al aplicarlo se puedan ofrecer servicios de calidad que satisfaga las nuevas necesidades de los clientes.

5.2.1.2 Objetivo: b) Determinar los factores de la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020

En la tabla 8, titulada “Cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio” se determinó que los clientes en un 30% considera que los servicios de automotriz si cuenta con procesos innovadores para brindar un mejor servicio, en cambio un 70% indica que no. Luna (2017), en su investigación pudo concluir que los propietarios de las Mypes invierten en implementar nuevas tecnologías que les permitan estar en vanguardia para un constante uso de tecnología para seguir manteniéndose en los distintos mercados que van apareciendo. The Warter & Coffe Company (2019) los factores que más influyen en la productividad de las empresas son la Innovación ya que es la única forma de conseguir mejorar tanto en el aspecto tecnológico con en procesos y atención.

En la tabla 9 titulada “Se preocupa por la calidad de sus productos” se determinó que el 92% de los clientes considera que las Mypes de automotriz si se preocupa por la calidad de sus productos, en cambio un 8% indica que no. Cerezo (2016), en su investigación concluyo que las Mypes se preocupan que sus procesos se den de la mejor manera para poder brindar un servicio garantizado. The Warter & Coffe Company (2019) habla de la organización y desarrollo de procesos y los trabajadores son el pilar principal para que se pueda obtener mejor productividad por ende calidad en sus productos.

En la tabla 10, titulada “Utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente” se determinó que los clientes en un 90% considera que si utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente, en cambio un 10% indica que no. Garrido (2018),

en su investigación pudo reconocer la importancia de la gestión de calidad en los servicios ya que pudo determinar que este factor permite ofrecer mayor valor a los clientes y garantizar la excelencia en el servicio. López (2019), da a conocer la importancia de la gestión de calidad para alcanzar la victoria en los proyectos teniendo en cuenta el aspecto financiero, procesos, tiempo y todo lo que influye en brindarle un servicio y producto al cliente que le genere una mayor satisfacción y aceptación.

En la tabla 11, titulada “Se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia” se determinó que los clientes en un 58% considera que las Mypes si se preocupan por ofrecer un servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia, en cambio un 42% indica que no. Salazar (2016) en su investigación pudo concluir que las Mypes por desconocimiento de los gerentes o carencia de información no usan todas las herramientas de promoción de sus servicios o productos lo que no les da un mayor valor. Truel & otros (2006). La calidad surge, en los primeros momentos, adecuando a los productos o servicios con la finalidad de que puedan ser uniformes y cumplan con los estándares de la empresa.

5.2.1.3 Objetivo: c) Señalar los beneficios de la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba

En la tabla 12, titulada “El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías” se determinó que los clientes en un 64% consideran que el personal si aplican nuevas tendencias y tecnología, en cambio un 36% indica que no. Sabino (2018), en su investigación pudo concluir que los empresarios tienen cierto conocimiento a la gestión de calidad en su mayoría, aplican técnicas como benchmarking, red corporativa y empoderamiento, su aprendizaje es lento, miden la productividad del personal a través de la observación. Harrington (2019) “El futuro depende de nuestra

habilidad para ofrecer bienes y servicios de más alta calidad tanto para el mercado nacional e internacional”. La calidad impacta de forma significativa a la organización entera, desde el proveedor hasta el consumidor, y desde el diseño del producto hasta el mantenimiento

En la tabla 13, titulada “El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades” se determinó que los clientes en un 80% considera que el personal si se muestra motivado en la realización de sus actividades, en cambio un 20% indica que no. Martínez (2018) en su investigación identificó que las Mypes prepararan a sus colaboradores, sin embargo, se identifica que en el desarrollo personal de los colaboradores no se preocupan por desarrollar las habilidades y el desempeño de posiciones futuras. Según nos da a conocer The Warter & Coffe Company (2019) los factores que más influyen en la productividad de las empresas son la motivación ellos son el principal valor de una empresa y la productividad es sobre todo una cuestión de actitud.

En la tabla 14, titulada “La MYPE es reconocida por los procesos innovadores que emplea” se determinó que los clientes en un 72% considera que la Mypes de servicio automotriz si es reconocida por los procesos innovadores que emplea, en cambio un 28% indica que no. Ayala (2019), en su investigación pudo concluir que la Mype evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos. Según nos da a conocer The Warter & Coffe Company (2019) uno de los factores que influyen en la productividad de las Mypes es la innovación pues es la única forma de conseguir una mejora y desarrollo de aspectos tecnológicos, de producción o de calidad de los materiales, entre otras cuestiones, que permitan producir más y con mayor calidad y eficacia.

En la tabla 15, titulada “Muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio” se determinó que los clientes en un 78% considera que las Mypes si muestran objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que les pueda ofrecer un mejor servicio, en cambio un 22% indica que no. Andrade (2017) en su investigación concluyó que al proponer un sistema de gestión de mejora continua en los procesos se logran resultados efectivos que llenan e incluso superan las expectativas planteadas. De esta forma se puede entender el concepto. Los beneficios, entonces, se ven reflejados en los resultados positivos a mediano y largo plazo en una empresa. Ahí radica la importancia de implementarlo, más allá de que constituya un reto perfeccionar los procesos para cumplirlo. (Esan, 2018)

En la tabla 16, titulada “Se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura” se determinó que el 84% de los clientes consideran que las Mypes si se preocupan por la calidad de sus procesos e infraestructura, en cambio un 16% indica que no. Luna (2017), en su investigación concluyó que la mayoría de empresas en investigación no cuentan con estándares de calidad pero si realizan una gestión administrativa que le permite mejorar continuamente, invierten en implementar nuevas tecnologías e infraestructura para las empresas. Imai (1994), la importancia del mejoramiento, el cual se efectiviza en las actividades dirigidas a mejorar los estándares corrientes, junto con el mantenimiento, de los estándares administrativos, tecnológicos e infraestructuras en las Mypes.

5.2.2 VARIABLE KAIZEN (Trabajadores)

5.2.2.1 Objetivo: d) Conocer las características del Kaizen en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020

En la tabla 17, titulada “Cuenta con procesos definidos para el funcionamiento adecuado” se determinó que un 67% de los trabajadores considera que las Mypes rubro automotriz si cuentan con procesos definidos para el funcionamiento adecuado, en cambio un 33% indica que no. Andrade (2017) en su investigación concluye que el Sistema de Mejora Continua mejora de forma efectiva todas y cada una de áreas de producción optimizando así los indicadores de la empresa. Imai (1998) da a conocer la estandarización que es la mejor forma de hacer el trabajo con el fin de asegurar la calidad y evitar la reaparición de errores.

En la tabla 18, titulada “Se preocupan por capacitar al personal” se determinó que los trabajadores en un 53% consideran que si se preocupan por capacitarlos, en cambio un 47% indica que no. Lo que coincide con los resultados obtenidos por (Martínez 2018), en su investigación identificó que las la Mype estudiada aplican la enseñanza para la mejora de sus trabajadores dentro de sus procesos sin embargo no se preocupan por su desarrollo personal profesional. Imai (1998) describe el housekeeping que es un componente fundamental, por medio del mismo los empleados logran y practican la autodisciplina lo que genera un cambio de mejora en cada trabajador.

En la tabla 19, titulada “Los capacitan con procesos innovadores de atención” se determinó que los trabajadores en un 80% considera que los empleadores si los capacitan con procesos innovadores de atención, en cambio un 20% indica que no. Andrade (2017), en su investigación concluyó que al proponer un sistema de gestión de mejora continua en los procesos de producción se logra mejorar los indicadores en los procesos y de esta forma los trabajadores se logran involucrar con más responsabilidad. Imari (1986) da a

conocer el Kaizen orientado a los procesos ya que la mejora en los procesos generara mejora en la producción y prestación de servicios.

5.2.2.2 Objetivo: e) Describir los elementos del Kaizen como sistema de mejora continua en las Mypes rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020.

En la tabla 20, titulada “La MYPE procura que sus ambientes se encuentren limpios y ordenados” se determinó que los trabajadores en un 40% considera que las Mypes rubro automotriz si se preocupan por que sus ambientes se encuentren limpios y ordenados, en cambio un 60% indica que no. Tangoa (2017) en su investigación concluyó que en relación a la dimensión Mejora continua se realiza la clasificación los desechos; cumple con las políticas de disciplina; aplica orden en el área de almacén. Desde la idea de Imai (1998) se tiene fundamental importancia el GEMBA, donde se prescinde de los que no se requiere.

En la tabla 21, titulada “La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos” se determinó que los trabajadores en un 47% consideran que las Mypes si eliminan los desperdicios, en cambio un 53% indica que no. Tangoa (2017) en su investigación concluyó que en relación a la dimensión Mejora continua se realiza la clasificación los desechos; cumple con las políticas de disciplina; aplica orden en el área de almacén. Desde la perspectiva de Imai (1998) Dentro de la empresa tiene fundamental importancia el GEMBA, eliminar el muda (desperdicio): es identificar y prescindir de todas aquellas actividades que no sumen valor.

En la tabla 22, titulada “Cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño” se determinó que los trabajadores en un 27% considera que los empleadores si cuentan con políticas de disciplina para su mejor desempeño, en cambio un 73% indica

que no. Lo que difiere del estudio realizado por Ayala (2019), en su investigación determinó que se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos. Zelaya (2008) Las prácticas administrativas son por lo general aquellas que proporcionan mejor calidad, orientadas al cliente interno (trabajadores dentro de la organización), así como el externo (clientes finales), tratando siempre que se alcance una buena disciplina en el lugar de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a la variable gestión de calidad:

OE.1- Se identificó que los indicadores de la calidad de servicio que utiliza la MYPE son seguridad, y capacidad de respuesta: La seguridad, brindan un trato amable y respetuoso permanentemente y la capacidad de respuesta siempre cumplen con los plazos y en la hora sin presentar disconformidad en el servicio. Además se observa que no usan adecuadamente el indicador elementos tangibles al carecer de políticas que servicios que acerquen al cliente como, obsequios, y un sistema de tecnología que dinamice e identifique lo que quiere el consumidor.

OE.2- Respecto a los factores de la calidad se observó que utilizan el indicador de organización y procesos muestran preocupación por que lo que brindan sea de calidad, además usan el indicador motivación sus servicios los desarrollan respetando las normas de la empresa y la exigencia del cliente logran la mejor calidad y conformidad. Además se observó que no generan procesos de innovación para mejorar el servicio y tener mejores resultados.

OE.3- Respecto a los beneficios que obtienen las MYPE se identificó estos son: niveles altos de satisfacción para sus clientes al brindarles servicios de calidad en los procesos, y la infraestructura que asegura comodidad y seguridad. Estimulan la moral de los trabajadores realizando actividades de integración y camaradería. Obtienen mejoras en los procesos a corto plazo asegurando la entrega de un mejor servicio. Tienen reconocimiento de la norma ISO 9001. Los trabajadores son generadores de mayor eficiencia aplicando técnicas con nuevas tendencias de mejorar el servicio automotriz.

Respecto a la variable Kaizen

OE.4- La característica del Kaizen identificadas fue la: Orientando a los individuos ya que capacitan a los trabajadores en temas específicos de procesos innovadores de atención al cliente. La característica de Orientado a los procesos, generalmente los desarrollan en el marco de las dimensiones del Kaizen (clasificación, orden, limpieza, normalización y disciplina) y una última es de Mantenimiento de la mejora de los estándares, siempre muestran preocupación por capacitar al personal y tengan dominio de los bienes y servicios que brindan.

OE.5- Respecto a los elementos del Kaizen se ha observado que las MYPE no muestran mucha preocupación por la estandarización, gran parte de su actividad es la venta de repuestos con características bien definidas. El Housekeeping algunas de las MYPE no muestran preocupación por que sus ambientes se mantengan limpios y ordenados. Finalmente el eliminar la muda (desperdicios) se observa que la mitad de ellas no se preocupan por tener un procedimiento que regule la eliminación de los residuos sólidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- A&M, A. C. (29 de 08 de 2019). Mypes de servicios son las menos capaces de formalizarse en el Peru. *A&M*.
- America Economica. (07 de 08 de 2019). Ventas de las mypes peruanas representan 19% del PIB, pese a que la mayoría está en la informalidad. (A. P. Noticias, Ed.) *Ventas de las mypes peruanas representan 19% del PIB, pese a que la mayoría está en la informalidad*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/ventas-de-las-mypes-peruanas-representan-19-del-pib-pese-que-la-mayoria>
- Andina. (20181). Pyme emplea al 75% de la poblacion economicamente activa del Perú. *Pyme emplea al 75% de la poblacion economicamente activa del Perú*. Andina, Lima, Perú. Obtenido de Pyme emplea al 75% de la poblacion economicamente activa del Perú
- Andrade, P. (2017). Propueta de un sistema de gestion orientado a la mejora continua de los procesos de produccion de la empresa pesquera CENTROMAR S.A. (*Tesis para licenciatura*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Asociacion Automotriz del Peru. (2019). *Encuentro Automotor 2019 “93 años Juntos Moviendo al Perú”*. Peru: Asociacion Automotriz del Peru.
- Ayala, C. E. (02 de 07 de 2019). Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018. *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018*. Sullana, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11778>
- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicios que influyen en la reputacion corporativa de las empresas Courier en Lima*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Camara Malaga. (2019). 6 CRITERIOS PARA DEFINIR EL NIVEL DE CALIDAD DE UN PRODUCTO O SERVICIO. Obtenido de Camara Malaga: <https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/>
- Cañari, A. (28 de agosto de 2017). Las PYMES peruanas en el marco de los acuerdos comerciales. Lima, Peru: USIL.
- Castillo, L., & Villafane, G. (08 de 2019). La importancia de la formalización de las Mypes para su acceso a los créditos financieros del sector textil en Lima Metropolitana, durante el año 2017. *La importancia de la formalización de las*

Mypes para su acceso a los créditos financieros del sector textil en Lima Metropolitana, durante el año 2017. Lima, peru.

- Cerezo, C. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 a una empresa procesadora y comercializadora de Camaron. (*Tesis para licenciatura*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Coelho, F. (2019). Significado de Hipótesis. *Hipotesis*. Universidad Los Andes. Obtenido de <https://www.significados.com/hipotesis/>
- ComexPerú. (03 de 08 de 2018). Situación de las Mype en 2017: Muchos retos en el camino. (ComexPeru, Ed.) *Situación de las Mype en 2017: Muchos retos en el camino*.
- Company, The Warter & Coffe. (2019). *Conoce los factores que más influyen en la productividad de las empresas*. Obtenido de Company, The Warter & Coffe: <https://www.aguaeden.es/blog/conoce-los-factores-que-mas-influyen-en-la-productividad-de-las-empresas>
- Damian, G. G. (2015). Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el Proyecto Crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008. *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el Proyecto Crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008*. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7881>
- Decreto Supremo N° 042-2006 MTC. (2015). *Modifican decreto Legislativo N° 843*. Lima. Obtenido de <http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/ds-042-2006-mtc.pdf>
- Diario El Peruano. (05 de 05 de 2020). Decreto de urgencia N° 052-2020. *Normas legales*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-extraordinarias-pa-decreto-de-urgencia-n-052-2020-1866033-1/>
- El Peruano. (02 de 07 de 2013). Ley N° 30056. *Normas legales*, pág. 498465. Obtenido de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30056.pdf>
- El Peruano. (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Enplanta. (2015). *MUDA: eliminar lo desperdicios es fundamental*. (C. d. Anioquia, Editor) Obtenido de www.cta.org.co www.enplanta.com info@cta.org.co info@enplanta.com
- Esan. (29 de 01 de 2018). Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad. *Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad*. Conexionesan.
- Escuela Europea. (04 de 06 de 2019). *blog*. Obtenido de blog: Análisis: en esta etapa se estudia la situación actual, que indicará el estado de la empresa para poder

planificar la implementación. Es muy importante tener en cuenta dónde se encuentra la compañía en ese momento. Así se podrá establecer un punto de part

Flores, J. (2018). Implementación de la metodología Kaizen para mejorar el control administrativo en una entidad pública de Lima, 2018. (*Tesis para licenciatura*). Universidad Norbert Wiener, Lima.

Fondo Monetario Internacional. (07 de 04 de 2020). Panorama preliminar del impacto económico de la Pandemia en cinco gráficos. (F. M. Internacional, Ed.) *Fondo Monetario Internacional*. Obtenido de <https://blog-dialogoafondo.imf.org/?p=13171>

Garrido, L. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las Mypes hoteleras del centro de Piura en el año 2018. (*Tesis para licenciatura*). Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura.

Gestión, D. (2019). Obligaciones laborales: lo que se viene para el 2020. *Obligaciones laborales: lo que se viene para el 2020*. Lima. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/obligaciones-laborales-de-las-micro-y-pequenas-empresas-son-mas-de-281-noticia/>

Gutiérrez, L. (2001). Implantación de un sistema de Kaizen, en el ambiente Laboral. *Implantación de un sistema de Kaizen, en el ambiente Laboral*. Academia Mexicana de costos, México. Obtenido de <https://intercostos.org/documentos/congreso-07/Trabajo237.pdf>

Harrington, R. (02 de 2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa*. Maracaibo, Venezuela: virtual pro.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). México: Hill, Mc Graw.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010, 2006, 2003, 1998, 1991). *Metodología de la investigación*. México.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

Imai. (1994). La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa. *La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa*. México: Continental.

Imai, I. M. (1999). Etimológicamente la palabra Kaizen proviene de la unión de dos vocablos japoneses: KAI que significa cambio y ZEN que quiere decir bondad. La unión de las dos palabras es traducida en español por mejora continua. *Etimológicamente la palabra Kaizen proviene de la unión de dos vocablos japoneses: KAI que significa cambio y ZEN que quiere decir bondad. La unión de las dos palabras es traducida en español por mejora continua*. México.

Imai, M. (1998). *Kaizen: La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa*. (S. A. Compañía Editorial Continental, Ed.)

Imari. (1986). *Kaizen-The key to Japan's Competitive Success*. New York.

- Ingenieria y Consultoria IC. (2020). *Ingenieria y Consultoria IC*. Obtenido de Ingenieria y Consultoria IC: <https://www.ingenieriaconsultoriaic.es/j/privacy>
- Ingrande, T. (2017). *Estandarizar: trabajar de forma organizada y controlada*. Obtenido de <http://kailean.es/estandarizar-trabajar-de-forma-organizada-y-controlada/>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del Marketing a la Estrategia*. Madrid, MADRID, ESPAÑA: Diaz de Santos S.A.
- Lefcovich, M. (2004). Sistema de Costos Kaizen. *Sistema de Costos Kaizen*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos16/costeo-kaizen/costeo-kaizen.shtml>
- Linares, J. (2013). *Investigación de mercados. Técnicas y procedimientos de información para el marketing competitivo*. Lima Perú. Editorial San Marcos E. I. R. L. Tercera edición.
- Lopez. (2019). Importancia de la gestin de calidad. *Importancia de la gestin de calidad*. lima, Peru: Latinpyme.
- Lopez, G., & W. Tan., W. (2010). Evaluación de impacto de los programas para PYME en Latinoamérica y el Caribe. peru, peru, peru.
- Lopez, P., & Fachelli, S. (02 de 2015). Metodología de la Investigacion social cuantitativa. (1 era). Barcelona, España. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129381/metinvsocuan_cap3-2a2015.pdf
- Luna, K. A. (07 de 07 de 2017). Caracterizacion de la gestion de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1374>
- Martinez. (2018). Propuesta de mejoramiento continuo mediante la metodologia Kaizen, a la actividad de recepcion de reciclaje del programa de auto sostenimiento de la fundacion Desayunitos creando huella. (*Tesis para licenciatura*). Univesridad Catolica de Colombia, Bogota.
- Martinez, L. (2018). Caracterizacion de la capacitacion y gestion de calidad de las MYPES rubro libreria, año 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Piura.
- Ministerio de trabajo y Promocion del empleo. (10 de 07 de N°). *Ley N° 30056*. (P. d. Peruano, Ed.) Lima: Portal del Estado Peruano. Obtenido de Normas Legales: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf
- Monreal, A. (2011). Calidad de servicio. *Calidad de servicio*. Blog, Comunidad empresarial INTEC, España.
- Nueva ISO 9001: 2015. (16 de 10 de 2018). *Nuevas Norma ISO es una iniciativa de escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de Nuevas Norma ISO es una iniciativa de escuela Europea de Excelencia: www.escuelaeuropeaexcelencia.com

- Ocampo, M. A., Nova, L. D., & Sanabria, I. V. (2018). Importancia de las PYMES para el desarrollo economico de Chile en el siglo XXI. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/b2d1/a37986f78ea0962797a289f935b8ecb6e60a.pdf>
- Ocampo, Maria Alejandra Taborda; Nova, Lady Dayana; Sanabria, Ingrid Viviana Bohorquez. (2018). Importancia de las PYMES para el desarrollo economico de Chile en el siglo XXI. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/b2d1/a37986f78ea0962797a289f935b8ecb6e60a.pdf>
- Peñaranda, C. (2018). *Deficiente performance Economica de America Latina en el 2018*. lima, lima. Obtenido de http://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r856_1/informe%20economico.pdf
- Quiñones, B. (2019). Propuesta de la metodología Kaizen para la mejora de la gestión de mantenimiento en la sede cuatro de una cadena de comida rapida, Lima. (*Tesis para licenciatura*). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Raffino, M. (13 de 02 de 2020). *Concepto de Gestion de Calidad*. Recuperado el 23 de 04 de 2020, de Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>.
- Ramos, H. (2018). Caracetristicacion del financiamiento de los talleres de mecanica automotriz en el Peru. *Caracetristicacion del financiamiento de los talleres de mecanica automotriz en el Peru*. Piura, Peru.
- Reyes, J. L. (07 de 01 de 2017). *La Importancia de las Mypes Sostenibles y su Insercion en la Economia Peruana*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JorgeReyes103/importancia-de-las-mypes-sostenibles-y-su-insercin-en-la-economia-peruana>
- Rivera, G. (2015). *La conveniencia de implantar el Housekeeping en una empresa*. Obtenido de a) <https://www.merca20.com/la-conveniencia-de-implantar-el-housekeeping-en-una-empresa/>
- Rodriguez, I., Villarreal, E., & Acosta, J. (2011). Memoria sobre la Geología Economica de la region Piura. *Memoria sobre la Geología Economica de la region Piura*. Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, Lima, Peru. Obtenido de https://www.ingemmet.gob.pe/documents/73138/468768/2011_GE33_Memoria_Geologia_Economica_Piura.pdf/710d21b0-bf67-4326-869a-ecfc88eec267
- Rojo, A. (2018). *Kaizen: ¿Que es y cuales son sus características?* Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar/2018/07/01/kaizen-que-es-y-cuales-son-sus-caracteristicas/>
- Romero, C. (2019). Propuesta de aplicacion del Kaizen en las Micro y pequeñas empresas del rubro panaderias y pastelerias, distrito Ayacucho, 2019. (*tesis para licenciatura*). Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, Perú. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13325/GESTION_DE_CALIDAD_KAIZEN_Y_MYPE_%20ROMERO_PALOMINO_CANDY_FIORELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rubio, G., & Uribe, E. (2013). Modelo de Gestion de la calidad en el servicio al cliente una aplicacion para las grandes superficies. *Modelo de Gestion de la calidad en el servicio al cliente una aplicacion para las grandes superficies*. Universal de tolima.
- Sabino, L. C. (2018). Gestion de la Calidad con el uso de la Competitividad en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Bodegas de la ciudad de Tingo Maria, año 2017. *Gestion de la Calidad con el uso de la Competitividad en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Bodegas de la ciudad de Tingo Maria, año 2017*. Tingo maria, Peru. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4350/GESTION%20DE%20CALIDAD_SABINO_TUCTO_%20LILIA_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, D. M. (2016). Caracterizacion de la Gestion de Calid bajo el enfoque de promocion de ventas en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- Rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos; bebidas o tabaco (BODEGA). *Caracterizacion de la Gestion de Calid bajo el enfoque de promocion de ventas en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- Rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos; bebidas o tabaco (BODEGA)*. Huaraz, Peru. Obtenido de <https://docplayer.es/63503646-Universidad-catolica-los-angeles-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-administracion.html>
- Samaniego, S. (2019). Impactos de la Metodología Kaizen en el control de gestión de almacenes Comerciales Callao. *(Tesis para Licenciatura)*. Universidad de Piura, Piura.
- Stanton, W., Etzel , M., & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing. Obtenido de https://www.uaq.mx/informatica/contenidosExtenso/1107_Mercadotecnia%20y%20Comercio%20Electr%C3%B3nico.pdf
- Stumpo, Giovanni; Farro, Carlo. (2010). Politicas de apoyo a las Pymes en america latina : Comision Economica para America Latina y el Caribe (CEPAL).
- Suarez, M. (2007). “EL Kaizen: La filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total. Mexico.
- Suluco, A. (2016). Caracterizacion de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes,de la urbanizacion los Rosales – Piura, año 2016. *(Tesis para licenciatura)*. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Piura.
- Tamayo. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

- Tangoa, M. (2017). Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, Provincia Lamas –San Martín, año 2017. (*Tesis para licenciatura*). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, San Martín.
- Tello, R. (2018). Gestión de calidad en el servicio educativo que brinda la facultad de agronomía- escuela de ingeniería en gestión ambiental, sede Iquitos, maynas, loreto, en el 2018. (*tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Loreto, peru. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5828/Ronald_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tello, S. I. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país.*(14). peru. Obtenido de [file:///C:/Users/kelly/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/kelly/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(8).pdf)
- Teruel, C. M., Lapresta, D. J., Rosell, M. N., Camas , L. P., Diestre, B. A., & Marco, P. J. (08 de 2006). Guía para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad. *Guía*. Aragon.
- The Warter & Coffe Company. (2019). Conoce los factores que más influyen en la productividad de las empresas. España: <https://www.aguaeden.es/blog/conoce-los-factores-que-mas-influyen-en-la-productividad-de-las-empresas>.
- ULADECH Católica. (2016). *Del código de ética para la investigación, version 001, aprobado por acuerdo del consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, fecha 25 de Enero de 2016*. Chimbote.
- Villaroel, F. (2016). Desarrollo del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para empresa de tecnología y servicios industriales Induamericana. (*Tesis para titulación*). Universidad de Chile, Santiago.
- wikipedia. (2011). Obtenido de <https://pt.scribd.com/mobile/document/230453612/Management-Du-Kaizen-Espanol>
- Yañez, J. (2016). Propuesta del instructivo Kaizen para el mejoramiento continuo en las PYMES manufactureras del D.M.Q. CASO: CIU C31. (*Tesis para licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Zabala, E. e. (05 de 2017). **COMERCIALIZACIÓN DE CALZADO PERSONALIZADO PARA DAMAS LOCALIZADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. COMERCIALIZACIÓN DE CALZADO PERSONALIZADO PARA DAMAS LOCALIZADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20722/1/TESIS%20COMERCIALIZACION%20DE%20CALZADO%20PERSONALIZADO%20PARA%20DAMAS%20LOCALIZADO%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>

Zelaya, E. (13 de 04 de 2008). KAIZEN: Mejoramiento continuo. *KAIZEN: Mejoramiento continuo*. El Salvador, El Salvador. Obtenido de https://www.academia.edu/36468022/_KAIZEN_MEJORAMIENTO_CONTINUO_PRESENTADO_POR

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Gestión de calidad y kaizen en las MYPE rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito Huancabamba, año 2020". Se le sugiere marcar con un aspa "X" dentro del paréntesis. Se agradece su colaboración.

I DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES

1.1 Edad del cliente: 18–25() 26–30() Más de 30 años ()

1.2 Sexo: Masculino () Femenino ()

II VARIABLE GESTION DE CALIDAD

2.1 Dimensión Calidad de servicio

1. ¿La MYPE se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente?

Si () No ()

2. ¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?

Si () No ()

3. ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?

Si () No ()

4. ¿La MYPE maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?

Si () No ()

5. ¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?

Si () No ()

2.2 Dimensión Factores de calidad

6. ¿La MYPE cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?

Si () No ()

7. ¿La MYPE se preocupa por la calidad de sus procesos?

Si () No ()

8. ¿La empresa utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?

Si () No ()

9. ¿La MYPE se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?

Si () No ()

2.3 Dimensión Beneficios.

10. ¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?

Si () No ()

11. ¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades?

Si () No ()

12. ¿La MYPE es reconocida por los procesos innovadores que emplea?

Si () No ()

13. ¿La MYPE muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?

Si () No ()

14. ¿La MYPE se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?

Si () No ()

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Gestión de calidad y kaizen en las MYPE rubro automotriz del distrito Huancabamba, provincia Piura- Piura, año 2020". Se le sugiere marcar con un aspa "X" dentro del paréntesis. Se agradece su colaboración.

I. DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES

1.1 Edad del trabajador: 18-25() 26-30() Más de 30 años ()

1.2 Sexo: Masculino () Femenino ()

1.3 Grado de instrucción: Secundaria () Superior no universitaria () Universitaria

()

II. VARIABLE KAIZEN

2.1 Dimensión Características

1. ¿La MYPE cuenta con procesos definidos para el funcionamiento adecuado?

Si () No ()

2. ¿Para usted, las MYPE rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?

Si () No ()

3. ¿Los empleadores evidencian procesos innovadores de atención visibles?

Si () No ()

2.2 Dimensión Mejora continua

4. ¿La MYPE procura que sus ambientes se encuentren limpios antes de iniciar sus funciones?

Si () No ()

5. ¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos son eliminados?

Si () No ()

6. ¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño?

Si () No ()

ANEXO2. MATRIZ INDICADOR – PREGUNTA

VARIABLE GESTION DE CALIDAD

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems- Preguntas	RESULTDO %	
				SI	N0
Gestión de Calidad	Calidad del servicio	Fiabilidad	¿La Mype se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente?	42%	58%
		Capacidad de respuesta	¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?	52%	48%
		Seguridad	¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	76%	24%
		Elementos tangibles	¿La Mype maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	40%	60%
		Empatía	¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?	50%	50%
	Factores de calidad	Innovación	¿La Mype cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?	30%	70%
		Organización y procesos	¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos?	92%	8%
		Motivación	¿La empresa utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?	90%	10%
		Cuestiones externas	¿La Mype se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?	58%	42%
	Beneficios	Mayor eficiencia	¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?	64%	36%
		Estimula la moral de los empleados	¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades?	80%	20%
		Reconocimiento internacional ISO 9001	¿La Mype es reconocida por los procesos innovadores que emplea?	72%	28%
		Mejoras de procesos	¿La Mype muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?	78%	22%
		Niveles altos de satisfacción del cliente	¿La Mype se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?	84%	16%

VARIABLE KAIZEN					
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems - Preguntas	RESULTADO	
				%	
				SI	NO
Kaizen	Características	Orientado a los procesos	¿La Mype cuenta con procesos definidos para el funcionamiento adecuado de las dimensiones del Kaizen?	67%	33%
		Mantenimiento de la mejora de los estándares	¿Para usted, las Mype rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?	53%	47%
		Orientado a los individuos	¿Los empleadores evidencian procesos innovadores de atención visibles?	20%	80%
	Elementos	El housekeeping	¿La Mype procura que sus ambientes se encuentren limpios y ordenados antes de iniciar sus funciones?	40%	60%
		Eliminar el muda (desperdicio)	¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos?	47%	53%
		La estandarización	¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño?	27%	73%

ANEXO 3. VALIDACIONES

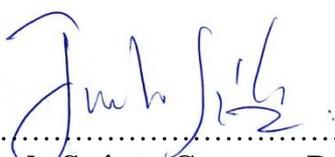
CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283, MAGISTER en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recopilación de datos: cuestionario, elaborado por Keli Sánchez Gonzales, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPES RUBRO AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE HUANCABAMBA, AÑO 2020.**

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 06/05/2020


.....
Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Victor Helio Patiño Niño, identificado con DNI: 02860873 MAGISTER en Docencia Universitaria.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recopilación de datos:

.....CUESTIONARIO....., elaborado por Keli Sánchez Gonzales, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPES RUBRO AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE HUANCABAMBA, AÑO 2020.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura,

24/04/2020



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo: Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI N° 02786302, MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recopilación de datos: CUESTIONARIO,

elaborado por Keli Sánchez Gonzales, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPES RUBRO AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE HUANCABAMBA, AÑO 2020.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 06/05/2020



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

ANEXO 4. VALIDACIONES POR EXPERTOS DE JUICIO

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Nombre del experto: <i>Victor Helio Patino Nieto</i>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable: Gestión de calidad									
1 OE	Identificar las características de la gestión de calidad de servicios en las MYPE rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020								
1	¿La MYPE se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿La MYPE maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 OE	Determinar los factores de la gestión de calidad en las MYPE rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020								
6	¿La MYPE cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿La MYPE se preocupa por la calidad de sus procesos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿La empresa utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿La MYPE se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 OE	Señalar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba								
10	¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿La MYPE es reconocida por los procesos innovadores que emplea?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿La MYPE muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿La MYPE se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Victor Helio Patino Nieto

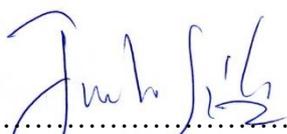
Variable Kalzen						
4 OE	Conocer las características del Kalzen en las MYPES rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020					
15	¿La MYPE muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?	X		Y	Y	si () no (X)
16	¿Para usted, las MYPE rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?	X		Y	X	si () no (X)
17	¿Los empleados evidencian procesos Innovadores de atención visibles?	X		X	Y	si () no (X)
5 OE	Conocer las características del Kalzen en las MYPES rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020					
18	¿La MYPE procura que sus ambientes se encuentren limpios y ordenados antes de iniciar sus funciones?	X		X	X	si () no (X)
19	¿El taller verifica que sus ambientes se encuentren limpios antes de iniciar sus funciones?	X		X	X	si () no (X)
20	¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño?	X		X	X	si () no (X)



Dr. VICTOR HELIO PATINO
 RUC: 01471111

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquecentado?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		S	N	S	N	S	N	S	N
	Nombre del experto: Fernando Suárez Carrasco	I	O	I	O	I	O	I	O
	Variable: Gestión de calidad								
1 OE	Identificar las características de la gestión de calidad de servicios en las MYPES rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020								
1	¿La MYPE se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente?	X			X		X		si () no (X)
2	¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?	X			X		X		si () no (X)
3	¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	X			X		X		si () no (X)
4	¿La MYPE maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	X			X		X		si () no (X)
5	¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?	X			X		X		si () no (X)
2 OE	Determinar los factores de la gestión de calidad en las MYPE rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020								
6	¿La MYPE cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?	X			X		X		si () no (X)
7	¿La MYPE se preocupa por la calidad de sus procesos?	X			X		X		si () no (X)
8	¿La empresa utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?	X			X		X		si () no (X)
9	¿La MYPE se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?	X			X		X		si () no (X)
3 OE	Señalar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba								
10	¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?	X			X		X		si () no (X)
11	¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades?	X			X		X		si () no (X)
12	¿La MYPE es reconocida por los procesos innovadores que emplea?	X			X		X		si () no (X)
13	¿La MYPE muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?	X			X		X		si () no (X)
14	¿La MYPE se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?	X			X		X		si () no (X)
	Variable Kaizen								

4 OE	Conocer las características del Kaizen en las MYPES rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020							
15	¿La MYPE muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinda un mejor servicio?	X			X		X	si () no (X)
16	¿Para usted, las MYPE rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?	X			X		X	si () no (X)
17	¿Los empleados evidencian procesos innovadores de atención visibles?	X			X		X	si () no (X)
5 OE	Definir los elementos del Kaizen como sistema de mejora continua en las MYPES rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020.							
18	¿La MYPE procura que sus ambientes se encuentren limpios y ordenados antes de iniciar sus funciones?	X			X		X	si () no (X)
19	¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos son eliminados?	X			X		X	si () no (X)
20	¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño?	X			X		X	si () no (X)



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

VALIDACIÓN DE JUNCO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACION							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Es posible medir la relevancia?		¿Es metodológicamente adecuada?		¿Es necesario incluir ítem para medir el concepto?	
	Nombre del experto:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Variable: Gestión de calidad								
1	CEI. Identificar las características de la gestión de calidad de servicios en las MYPEs rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020								
1	¿La MYPE se preocupa por brindar el mejor tiempo de atención al cliente?	X			X		X	SI () NO (X)	
2	¿En su condición de cliente, observa que los servicios brindados por el taller automotriz se cumplen en el tiempo pactado?	X			X		X	SI () NO (X)	
3	¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	X			X		X	SI () NO (X)	
4	¿La MYPE maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	X			X		X	SI () NO (X)	
5	¿El taller automotriz cuenta con servicios personalizados para atender mejor a al cliente?	X			X		X	SI () NO (X)	
2	CEI. Determinar los factores de la gestión de calidad en las MYPE rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020								
6	¿La MYPE cuenta con procesos innovadores para brindar un servicio con mejores resultados?	X			X		X	SI () NO (X)	
7	¿La MYPE se preocupa por la calidad de sus procesos?	X			X		X	SI () NO (X)	
8	¿La empresa utiliza la calidad del servicio para motivarlo como cliente?	X			X		X	SI () NO (X)	
9	¿La MYPE se preocupa por ofrecer servicio con valor agregado para hacer frente a la competencia?	X			X		X	SI () NO (X)	
3	CEI. Señalar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba.								
10	¿El personal aplica técnicas que demuestran nuevas tendencias y tecnologías?	X			X		X	SI () NO (X)	
11	¿El personal se muestra motivado en la realización de sus actividades?	X			X		X	SI () NO (X)	
12	¿La MYPE es reconocida por los procesos innovadores que emplea?	X			X		X	SI () NO (X)	


 Mg. María Cárdenas
 DNI. 02786362
 CLAD 06346

13	¿La MYPE muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinde un mejor servicio?	X			X	X	SI () No(x)
14	¿La MYPE se preocupa por la calidad de sus procesos e infraestructura que ofrece al cliente?	X			X	X	SI () No(x)
Variable Kaizen							
4 OE	Conocer las características del Kaizen en las MYPEs rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020.						
15	¿La MYPE muestra objetivos de mejora en los procesos a corto plazo, que le brinde un mejor servicio?	X			X	X	si () no (X)
16	¿Para usted, las MYPE rubro automotriz se preocupan por capacitar al personal?	X			X	X	si () no (X)
17	¿Los empleados evidencian procesos innovadores de atención visibles?	X			X	X	si () no (X)
5 OE	Definir los elementos del Kaizen como sistema de mejora continua en las MYPEs rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020.						
18	¿La MYPE procura que sus ambientes se encuentren limpios y ordenados antes de iniciar sus funciones?	X			X	X	si () no (X)
19	¿La Mype se encarga de eliminar los desperdicios generados en los procedimientos con eliminados?	X			X	X	si () no (X)
20	¿El taller cuenta con políticas de disciplina para su mejor desempeño?	X			X	X	si () no (X)


M^{te}. Ana Clara Bector Ojeda
 DNI. 02786302
 CLAS 06248

ANEXO 5. LIBRO DE CÓDIGOS

Variable Gestión de calidad

n	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13		P14		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																	
1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	
2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	
3	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	
4	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
5	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	
6	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
7	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0
8	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	
9	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	
10	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	
11	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	
12	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	
13	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
14	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	
15	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	
16	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	
17	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	
18	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	
19	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	
20	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0
21	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0
22	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0
23	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0
24	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
25	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
26	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	
27	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	
28	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	
29	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0
30	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1
31	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	
32	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	

33	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
34	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
35	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0
36	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0
37	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
38	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0
39	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1
40	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1
41	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
42	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0
43	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
44	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
45	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
46	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1
47	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0
48	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
49	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
50	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0
if	21	29	26	24	38	12	20	30	25	25	15	35	46	4	45	5	29	21	32	18	10	40	36	14	39	11	42	8
total	50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50	
%	42%	58%	52%	48%	76%	24%	40%	60%	50%	50%	30%	70%	92%	8%	90%	10%	58%	42%	64%	36%	20%	80%	72%	28%	78%	22%	84%	16%
total	100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%	

Variable Kaizen

n	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	SI	NO										
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0
3	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1
4	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0
5	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1
6	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
7	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0
8	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1
9	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1
10	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1
11	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
12	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1
13	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1
14	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
15	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1
if	10	5	8	7	12	3	6	9	7	8	4	11
total	15		15		15		15		15		15	
%	67%	33%	53%	47%	80%	20%	40%	60%	47%	53%	27%	73%
total	100%		100%		100%		100%		100%		100%	

ANEXO 6. CONSTANCIA DE NO ADEUDO



ANEXO 6. REPORTE TURNITI

Turnitin Informe de Originalidad		Visualizador de documentos
<small>Procesado el: 28-abr.-2020 11:26 -05 Identificador: 1310275607 Número de palabras: 8679 Entregado: 1</small>		
INFORME FINAL Por Kelli Sanchez Gonzales		
Índice de similitud 4%	Similitud según fuente Internet Sources: 4% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 0%	
