



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE KAIZEN EN
LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO DE
SERVICIOS DIGITALES “J&K” EN LA CALLE
LIBERTAD DISTRITO PIURA, 2018**

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

AUTOR

SIEZA IZAGA, ROQUE ISMAEL

ORCID: 0000-0002-8474-313X

ASESOR

MG. PELÁEZ CAMACHO, HÉCTOR YVÁN

ORCID: 0000-0002-5394-1037

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sieza Izaga, Roque Ismael

ORCID: 0000-0002-8474-313X

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

ASESOR

Mg. Peláez Camacho, Héctor Yván

ORCID: 0000-0004-5680-4824

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

JURADO

Mg. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Mg. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Mg. Chumacero Ancajima, Maritza Zelindeth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mg. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mg. Guzmán Castro Iván Arturo

Secretario

Mg. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

Miembro

Mg. Peláez Camacho Héctor Yván

Asesor

AGRADECIMIENTO:

Principalmente le agradezco a Dios nuestro señor que nos brinda las facultades necesarias para poder desarrollar de forma eficaz nuestras actividades rutinarias y también aquellas fuera de la rutina, que nos apoyan para poder desarrollar nuestra carrera universitaria y poder llevar así una formación universitaria correcta y regulada, también le agradezco a nuestro docente y asesor Peláez Camacho Héctor Yván, porque gracias a sus orientaciones que nos brinda en cada sesión de clase nos ayuda de la mejor manera para poder desarrollar el siguiente proyecto de investigación de manera satisfactoria

DEDICATORIA

El presente trabajo será dedicado a Dios y a mi familia, ya que han sido de suma importancia para poder lograr realizar este trabajo, dios que nos ha dado la gracia y capacidad de poder realizar todas las actividades solicitadas y a nuestra familia ya que nos ha brindado la facilidad y oportunidad de poder participar en algo tan interesante y complejo como es la realización de un trabajo de investigación.

RESUMEN

Este proyecto de investigación se trazó como objetivo general, Describir la gestión de calidad y el Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018. Es una investigación de tipo cuantitativo, para la variable gestión de calidad y el Kaizen contamos con un estudio de muestra de 12 trabajadores y una muestra de 84 clientes, con el fin de tener mayor alcance y precisión de la información. Los resultados obtenidos son los siguientes, respecto a los sistemas de gestión de calidad, encontramos que el 100% (12) de los colaboradores indicaron que esta empresa cuenta con un registro de ganancias y costos, de acuerdo a los beneficios, se pudo encontrar que un 100% (12) de los trabajadores conocen los procesos dentro de la organización y también aseguran no contar con un sistema de motivación por parte de la empresa y un 97.62% (82) de los clientes cuentan con una imagen positiva de la empresa. Con respecto a las características del Kaizen, un 96.43% (81) de los clientes se sienten satisfechos con la fotografía que se le entrego y si hablamos de los principios de Kaizen, se encontró que un 100% (12) de los trabajadores indica que esta empresa no cuenta con un sistema de evaluación de los procesos, también un 83.33% (70) de los clientes considera que la empresa cuenta con un área aseada de manera adecuada.

Palabras clave: Tipo de investigación, gestión de calidad y Kaizen

ABSTRACT

This research project was drawn up as a general objective, to describe quality management and Kaizen in the MYPE of the digital services category located in Libertad street, Piura district, 2018. It is a quantitative type research, for the quality management variable and Kaizen we have a sample study of 12 workers and a sample of 84 clients, in order to have greater scope and precision of information. The results obtained are the following, regarding the quality management systems, we found that 100% (12) of the collaborators indicated that this company has a record of profits and costs, according to the benefits, it could be found that 100% (12) of the workers are aware of the processes within the organization and they also ensure that they do not have a motivation system from the company and 97.62% (82) of the clients have a positive image of the company. Regarding the characteristics of Kaizen, 96.43% (81) of the clients are satisfied with the photograph that was given to them and if we talk about the principles of Kaizen, it was found that 100% (12) of the workers indicate that This company does not have a process evaluation system, also 83.33% (70) of the clients consider that the company has an adequately cleaned area.

Keywords: Type of research, quality management and Kaizen

Contenido (Índice)

EQUIPO DE TRABAJO-----	ii
FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR-----	iii
AGRADECIMIENTO:-----	iv
DEDICATORIA -----	v
RESUMEN -----	vi
ABSTRACT -----	vii
Contenido (Índice)-----	viii
Índice de tablas -----	x
Índice de gráficos -----	xii
Índice de cuadros-----	xiv
I. Introducción-----	15
II. Marco teórico y conceptual -----	32
2.1. Antecedentes: -----	32
2.1.1 Variable Gestión de calidad: -----	32
2.1.2. Variable Kaizen:-----	38
2.2. Bases teóricas: -----	44
2.2.1. La gestión de calidad -----	44
2.2.2 El Kaizen: -----	50
III. Hipótesis: -----	56
IV. Metodología:-----	57
4.1 Tipo de investigación: -----	57
4.2 Nivel de investigación: -----	57
4.3 Diseño de la investigación: -----	57
4.4. Población y muestra: -----	58
4.5. Definición y operacionalizacion de las variables: -----	61

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: -----	63
4.7. Plan de análisis:-----	63
4.8. Matriz de consistencia: -----	64
4.9. Principios éticos -----	65
V. Resultados: -----	66
5.1. Resultados de la encuesta:-----	66
5.2. Análisis de resultados -----	101
VI. Conclusiones -----	113
Referencias bibliográficas: -----	116
ANEXOS-----	124
Anexo 01: Instrumentos de recolección de información -----	125
Anexo 02: Validación de instrumentos -----	129
Anexo 03: Matriz de indicador por pregunta: -----	141
Anexo 04: Libro de códigos -----	145

Índice de tablas

Tabla 1¿Se lleva un registro de cuanto es lo que se gasta para la impresión de fotos? -----	66
Tabla 2¿Conocen lo que significan las siglas ISO?-----	67
Tabla 3¿Existen fotografías que salgan defectuosas?-----	68
Tabla 4¿Cuentan con un registro de ganancias que se contraste con los gastos?-	69
Tabla 5¿Existen momentos de inactividad entre los procesos?-----	70
Tabla 6¿Se realizan autoevaluaciones constantes dentro de la empresa?-----	71
Tabla 7¿Se sienten motivados por al realizar sus labores?-----	72
Tabla 8¿Se realizan capacitaciones en la organización?-----	73
Tabla 9¿Tiene confianza en las habilidades de sus compañeros?-----	74
Tabla 10¿Cree que se le permite desarrollar su potencial en su puesto de trabajo? -----	75
Tabla 11¿La fotografía que se le entrego cumple con lo que usted solicito?-----	76
Tabla 12¿Cree que se cuenta con una producción estable?-----	77
Tabla 13¿Conoce todos los procesos que se realizan antes de dar la fotografía?-	78
Tabla 14¿A existido alguna mejora de las ganancias de la empresa?-----	79
Tabla 15¿Existe algún área que cometa errores en la producción?-----	80
Tabla 16¿Ha existido un aumento en el número de clientes?-----	81
Tabla 17¿La empresa le brinda una imagen positiva?-----	82
Tabla 18¿Alguna persona le recomendó venir a esta empresa?-----	83
Tabla 19¿Consideran importante el aporte que usted realiza a la empresa?-----	84
Tabla 20¿La empresa cuenta con un sistema de premiación por desempeño?-----	85
Tabla 21¿Cuenta con alguna motivación por parte de la empresa?-----	86
Tabla 22¿Existe coordinación entre las diversas áreas de esta empresa?-----	87
Tabla 23¿Busca mejorar sus habilidades en el área que se desempeña?-----	88
Tabla 24¿Siente que sus compañeros de trabajo lo han ayudado a mejorar su desempeño?-----	89
Tabla 25¿Se cuenta con diferentes procesos para imprimir la fotografía?-----	90
Tabla 26¿Las fotografías que le entregan pudo satisfacer su necesidad?-----	91
Tabla 27¿Usted recomendaría esta empresa por la calidad de sus fotografías?--	92
Tabla 28¿Han contado con un sistema de gestión de calidad?-----	93

Tabla 29¿Los problemas se solucionan inmediatamente en la empresa? -----	94
Tabla 30¿Se cumplió con el tiempo establecido para la entrega de la fotografía? 95	
Tabla 31¿Considera que cuentan con todos los aparatos tecnológicos que necesitan para la elaboración de la fotografía? -----	96
Tabla 32¿La infraestructura de la empresa le permite moverse con facilidad? ---	97
Tabla 33¿Considera que la empresa cuenta con un área aseada para brindar sus servicios?-----	98
Tabla 34¿La empresa cuenta con un supervisor encargado de los procesos? ----	99
Tabla 35¿La empresa cuentan con un sistema de evaluación que se realice cada cierto periodo de tiempo?-----	100

Índice de gráficos

Ilustración 1: Tabla 1	66
Ilustración 2: tabla 2	67
Ilustración 3: Tabla 3	68
Ilustración 4: Tabla 4	69
Ilustración 5: Tabla 5	70
Ilustración 6: Tabla 6	71
Ilustración 7: Tabla 7	72
Ilustración 8: Tabla 8	73
Ilustración 9: Tabla 9	74
Ilustración 10: Tabla 10	75
Ilustración 11: Tabla 11	76
Ilustración 12: Tabla 12	77
Ilustración 13: Tabla 13	78
Ilustración 14: Tabla 14	79
Ilustración 15: Tabla 15	80
Ilustración 16: Tabla 16	81
Ilustración 17: Tabla 17	82
Ilustración 18: Tabla 18	83
Ilustración 19: Tabla 19	84
Ilustración 20: Tabla 20	85
Ilustración 21: Tabla 21	86
Ilustración 22: Tabla 22	87
Ilustración 23: Tabla 23	88
Ilustración 24: Tabla 24	89
Ilustración 25: Tabla 25	90
Ilustración 26: Tabla 26	91
Ilustración 27: Tabla 27	92
Ilustración 28: Tabla 28	93
Ilustración 29: Tabla 29	94
Ilustración 30: Tabla 30	95
Ilustración 31: Tabla 31	96

Ilustración 32: Tabla 32-----	97
Ilustración 33: Tabla 33-----	98
Ilustración 34: Tabla 34-----	99
Ilustración 35: Tabla 35-----	100

Índice de cuadros

Cuadro 1: Empresa "J & K" -----	58
Cuadro 2:Matriz de operacionalizacion de las variables -----	61
Cuadro 3:Matriz de consistencia-----	64

I. Introducción

La presente investigación ha sido denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018” siguiendo la línea de investigación de gestión de calidad, línea asignada a la escuela de administración y aplicando la variable dependiente de Kaizen.

Como sabemos en nuestro país (Perú) está pasando por un apogeo de la creación de diversas micro y pequeñas empresas, lo cual es favorable para nuestro país ya que se convierte en una importante fuente de empleo, pero esto le afecta a las que ya están establecidas en el mercado ya que crea más competencia por ende las MYPES ya establecidas deben buscar mejorar la gestión de calidad y la atención al cliente que aplican, para poder destacar frente a las nuevas empresas que vayan apareciendo en el mercado.

La presente investigación será de mucha utilidad para aquellas empresas que buscan mejorar tanto la gestión de calidad que se aplica dentro de ellas como la calidad de atención que le ofrecen a sus clientes, ya que como sabemos estos factores son de suma importancia para las empresas que busquen destacar y poder mantener su lugar en el mercado frente a las posibles nuevas empresas que puedan aparecer y así poder mantenerse competitivas en el rubro al que pertenezcan.

Para poder brindar mejor la información sobre la condición que se presenta en el espacio geográfico donde se realizara este proyecto de investigación procederemos a brindar toda la información de la empresa a través del análisis de la cadena de valor que según Caja (2018) es una modelo que nos permite poder

describir cómo se desarrollan las actividades en general de una empresa u organización.

Iniciando con las actividades primarias que se toman en cuenta en la cadena de valor, se encuentra la logística interna que es un apartado que se centra en cómo se maneja la materia prima, en la empresa “J & K” trabaja con papel fotográfico, tóner y rollos de impresión láser para las fotos, esto es la materia prima con la cual trabaja esta empresa, todo esto es almacenado en la parte trasera de la organización y solo puede ser removida de este lugar con el permiso del jefe de esta organización, el cual también es el encargado de comprar esta materia, la cual adquiere a través de internet.

Las operaciones que se realizan dentro de esta organización para poder llegar al producto final es la utilización del papel fotográfico y los rollos de impresión láser para poder imprimir las fotos en una alta calidad, sin embargo, antes de la impresión, se debe de ajustar el tamaño de la imagen y arreglar posibles errores que pueda haber en la fotografía, esto es realizado en el área de digitación.

La logística externa hace referencia al manejo de los productos terminados como son almacenados o distribuidos con el consumidor, esto es a través del área de entrega de las fotografías donde una persona está encargada de recortar las fotos y entregarlas, esta persona también cobra el precio respectivo de las fotografías, en caso de que un cliente decida recoger su foto al día siguiente o en una fecha determinada esta foto es almacenada en el escritorio donde se entregan las fotos.

El marketing y las ventas son las maneras en como la organización da a conocer sus productos, en esta empresa se utilizan diversas maneras, además de

contar con 2 afiches a la vista del público donde se puede apreciar todos los servicios que se realizan, también cuentan con jaladores que trabajan fuera del local atrayendo a posibles clientes.

Siguiendo con las actividades secundarias encontramos la infraestructura, la empresa “J & K” se encuentra en la calle Libertad nro. 572 en el departamento de Piura, si bien no es un establecimiento sumamente amplio, es de un tamaño adecuado para la actividad que realiza, además se encuentre dividido de manera que existe espacio suficiente para sus distintas áreas que son, empezando desde la entrada principal, agende del banco de la nación donde se realizan pagos, área de fotocopias, área de tramites de duplicados de DNI vía internet, área de entrega de las fotografías, área de edición de fotos, área de captura de fotográficas, segunda área de edición de fotos o pago de tasas a través de internet y por ultimo cuenta con un baño. Como se menciona aun cuando el espacio no es reducido cabe destacar que cuando se llegan a acumular clientes, este establecimiento puede ser un poco estrecho para tantas personas, esta acumulación de personas se suele dar por alguna demora en la impresión de las fotos lo que puede llegar a generar incluso malestar entre los clientes.

En el ámbito de la dirección de recursos humanos, contamos que esta organización está formada principalmente por personas del mismo linaje familiar, es decir con relaciones de sangre, por ende, no se llega a dar una asertiva selección de personal, sino que se suele realizar a través de recomendaciones entre este grupo familiar.

Si hablamos del factor tecnológico podemos encontrar que realmente cuentan con buenos equipos para realizar las actividades que deben realizar, cuentan con cámaras profesionales con autoenfoco para poder tener una captura de imagen con calidad HD, además cuentan con equipos que aun siendo de generaciones pasadas cumplen con su objetivo, también cuentan con software poco actualizado, sin embargo es cuestión de costumbre ya que con estos software son con los que siempre han trabajado y por ultimo tenemos que cuentan con diversos instrumentos preventivos como lo son los estabilizadores que protegen a los equipos electrónicos de descargas que podrían afectar su funcionamiento, y también cuentan con un generador de energía que se usa cuando existen apagones en el área de trabajo.

Si tenemos en cuenta las compras que realiza esta empresa, nos podemos dar cuenta que estas suelen ser pedidos a través de internet donde se contactan con proveedores de Lima para poder adquirir el papel fotográfico necesitado para poder desarrollar su principal actividad económica, además de esto también contamos con que compran nuevos equipos y materias de uso común que se pueden conseguir en el mismo entorno de la empresa, materiales como hojas A4, lapiceros, conto metros para los post de pagos, etcétera.

Para poder explicar de manera ordenada el entorno exterior de esta empresa se ha decidido utilizar el análisis de las 5 fuerzas de Porter, según Casado (2015) este análisis permite poder encontrar cual es el nivel de competencia que existe en un mercado, al ser aplicado en una empresa podría ayudar a desarrollar estrategias que beneficien a la empresa para que esta pueda mejorar así su nivel o puesto en el mercado.

Cuando hablamos del poder de negociación de los compradores, se refiere a que el cliente tiene la capacidad de decidir entre si decide comprar y negociar el precio si este no le parece justo, en la empresa “J&K” podemos identificar que muy pocas veces se presentan estos casos, sin embargo es verdad que algunas veces las personas no están de acuerdo con el precio, en estos casos se aplican 2 procesos el primero es indicarle al cliente toda la información sobre la calidad de la fotografía que se le está otorgando y si esto no funciona lo máximo que se le puede realizar al cliente es ofrecerle otro tamaño de fotografía o dependiendo de la situación realizar un descuento.

Tenemos el poder de negociación de los proveedores, que en este caso la MYPE “J&K” usa un tipo de papel fotográfico que si se compra a nivel nacional no sería rentable para la empresa, por esto usan una página web con la cual pueden contactar con proveedores, sin embargo, en esta página no existe una negociación, simplemente los proveedores ponen un precio a dicho tipo de papel y dependerá si conviene comprarlo o no para la empresa.

La amenaza de nuevos competidores entrantes es realmente baja o se podría decir nula, la ubicación donde se encuentra el establecimiento de la empresa “J&K” es un lugar donde ya existen fuertes competidores, haciendo de esta manera muy difícil el nacimiento de un nuevo competidor ya que se encontrará con empresas que ya llevan años en el rubro además no se cuenta con locales que estén en venta o alquiler cerca de la empresa.

La amenaza de productos sustitutos si es algo que se deba tener en cuenta ya que en esta empresa su principal actividad económica es la impresión de fotos y

como sabemos en la actualidad existen diversos bienes sustitos, ahora contamos con cámaras en los celulares, estas fotos pueden ser fácilmente impresas, sin embargo esta empresa se encuentra estratégicamente ubicada a un lado de RENIEC la cual exige presentar una foto impresa tamaño pasaporte en papel fotográfico con muchas otras especificaciones, lo cual sirve para poder mantener la necesidad de la actividad de imprimir fotos en papel fotográfico.

La rivalidad entre competidores es algo realmente normal, como se mencionaba anteriormente, la empresa “J&K” cuenta con competidores antiguos que llevan años en el mercado, esta antigüedad ha hecho que esta rivalidad sea una amigable y saludable, es decir es una rivalidad en la cual no se realiza ningún tipo de juego sucio por así decirlo, en si existe una buena relación entre las empresas competidoras.

Para poder hablar sobre el entorno en general de la empresa, usaremos el análisis PESTEL, el cual según Márquez (2018) es una herramienta muy utilizada por las organizaciones para la toma de decisiones y poder tener una idea y a través de esta poder fabricar diversos planes estratégicos para poder alcanzar las metas de la organización. Este análisis nos presenta 6 dimensiones a tomar en cuenta, las cuales son Político, Económico, Socio-Cultural, Tecnológico, Ecológico y Legal.

El entorno político es algo que nos afecta a todos, no solo a las empresas, en este caso, la empresa “J&K” cuenta con 9 años laborando, es decir a pasado diversos periodos políticos, esto le da cierta estabilidad política, como sabemos en este momento el país no se encuentra en una situación política muy favorable, ya que

los poderes del estado han entrado en un conflicto, sin embargo, cabe resaltar que esta organización se mantiene funcionando a pesar de estas adversidades.

En el ámbito económico, podemos referirnos tanto a la economía en general del país o de la empresa, en este momento la economía de nuestro país se encuentra estable, gracias a la administración del banco central de reserva, sin embargo no sabemos cuánto llegara a durar esto, ya que nuestro país está pasando por una serie de conflictos políticos, en cuanto a la organización, esta cuenta con su propia cuenta de ahorro, es decir una parte de las ganancias van depositadas en esta cuenta, lo cual representa en si un pequeño respaldo para posibles crisis, además representa una futura y posible inversión.

En el aspecto socio – cultural de la organización, debido a que en esta organización la mayor parte de los trabajadores son jóvenes, rondan entre los 20 y 30 años, por esta razón comparten formas de pensar y algunos gustos y costumbres, sin embargo esto no es del todo bueno, ya que debido a este mismo aire juvenil, suelen ocurrir casos donde estos trabajadores no cuentan con la madures suficiente para poder comprometerse con el trabajo, ocurriendo diversas situaciones como faltas o tardanzas para trabajar. Por otra parte, este mismo ambiente juvenil genera al público un ambiente agradable ya que pueden ser más abiertos a expresar sus ideas.

Si hablamos del ámbito tecnológico, podemos darnos cuenta que esta organización cuenta con los instrumentos necesarios y actualizados con respecto al resto del mundo, esto si hablamos de las cámaras digitales que usan y de las impresoras de fotos, sin embargo, si hablamos de los ordenadores que utilizan si

podemos encontrar una desactualización, ya que cuentan con procesadores y tarjetas de video desactualizadas para el año en el que estamos.

En el ámbito ecológico esta organización usa papel fotográfico y cámaras fotográficas, como sabemos las cámaras digitales usan las denominadas “materias raras” que son usadas para elaborar cualquier dispositivo electrónico, sin embargo este tipo de cámaras suelen tener una gran duración, además sus partes son reemplazables, a lo que se quiere llegar es que estas cámaras no son desechadas fácilmente, no generan gran cantidad de basura, sin embargo si hablamos del plástico utilizado para entregar las fotos, este si genera gran cantidad de desperdicios, sin embargo son necesarios para poder entregar el producto.

En el ámbito legal, la empresa “J&K” está legalmente formada, por esta razón no tiene ningún inconveniente legal registrado, cuenta con un ruc, es decir está registrada, además esto quiere decir que esta empresa paga todas sus obligaciones tributarias.

En la actualidad la realidad en la que vivimos es una donde el Perú cuenta con un gran número de MYPE las cuales generan un gran impulso económico dentro de nuestro país, actualmente en nuestro país contamos con un total de 2 332 218 empresas formalmente registradas en el Perú generando así un aumento del 7.1% con respecto al estudio realizado en el año pasado en la misma fecha, también se cuenta con la información de que se dio el nacimiento a 66 067 empresas las cuales en su mayoría eran MYPE y se dieron de baja a 37 449 empresas. (INEI 2018).

Además, se demostró que existen más de 1,9 millones de MYPE las cuales no se encuentran registradas, es decir no están formalizadas, además las MYPE

generan alrededor del 60% de la población económicamente activa ocupada, se le reconoce como la mayor fuente de empleo para las personas en nuestro país, también aportan el 42% del PBI nacional, por esta razón es que son tan importantes las MYPE en Perú. (Ministerio de la Producción 2017).

En la provincia de Piura se cuenta con un gran número de MYPE, se cuenta con 58 927 microempresas y 2 193 pequeñas empresas, este es un numero alto teniendo en cuenta que diversos estudios realizados en la provincia de Piura coinciden que las MYPE están creciendo económicamente a esta provincia ya que es un generador de empleos impulsando de esta manera la comercialización dentro de la región apoyando al flujo del dinero, sin tener en cuenta que existen múltiples MYPE las cuales no están registradas y por ello no aparecen en los números antes mencionados, (SUNAT 2017).

Este gran cumulo de MYPE es favorable para el país, como se ha visto anteriormente representan grandes beneficios para la economía de este, sin embargo, desde el punto de vista de una MYPE el gran aumento de la creación de nuevas empresas es negativa, ya que se están generando posibles competidores dentro de su mercado, lo cual representara que la empresa tendrá que mejorar sus métodos para poder liderar en este mercado lleno de competidores nuevos, lo cual es beneficioso para los consumidores ya que podrán disfrutar de un beneficio de mejor calidad al que se han acostumbrado.

En este caso la investigación presentada se tratara sobre la MYPE del rubro servicios digitales ubicada en el sector de la Calle Libertad del distrito de Piura, teniendo como limitante que se estudiara a la empresa “J & K” la cual se encuentra

en el N° 572 de la calle antes mencionada, en esta calle podemos encontrar un gran número de MYPE que se dedican al mismo rubro, las cuales suelen ser formadas en este sector ya que se encuentra cerca de RENIEC en la cual se piden fotografías para ciertos tramites de DNI, por ende existe una gran competencia entre estas 2 empresas, por esta razón se ha decidido tener en cuenta 2 conceptos que son importantes en estos casos.

Empezando por la gestión de calidad, la cual es un concepto que se debe de tener en cuenta por todas las organizaciones sin importar a que rubro se estén dedicando ya que este concepto abarca muchos ámbitos que le ayudaran a una organización a tener un correcto uso de todos los materiales con los que se cuenta para la elaboración o la venta de los productos, además de esto comparte un ideal de que la calidad no solo se demuestra en el producto final que se le entrega al consumidor, es todo el proceso para llegar a ese producto y se debe tener en cuenta el proceso post venta es decir la atención que se le brinda después de entregar el producto final.

En la actualidad existen diversos modelos para poder gestionar la calidad, el más reconocido son las normas ISO, las cuales son un conjunto de normas las cuales estandarizan la calidad de todos los procesos que se dan dentro de la organización desde la elección del producto y la selección de personal, hasta la atención que se le brinda al cliente y la atención post venta, esta norma cuenta con una certificación, es decir una empresa puede llegar a ser certificada cumpliendo con todas las normas que se le establezcan lo cual le daría una superioridad de calidad frente a la competencia, ya que esta certificación es algo con lo que solo el 1% de las empresas en el Perú cuentan.

También contamos con otro modelo de gestión de calidad del cual se puede tomar ciertos criterios para las MYPE del rubro servicios digitales en este caso el modelo EFQM, el cual es un modelo europeo que se centra en la gestión de calidad total, presentándonos diversas normas, algunas de las cuales coinciden con el sistema de gestión de calidad total, sin embargo lo que diferencia a este sistema es que fomenta la autoevaluación y la mejora de las organizaciones a través de ellas mismas, es decir sin fijarse en la competencia solo centrándose en la mejora de los procesos de la organización.

Siguiendo con el tema de la aplicación de un sistema de gestión de calidad, podemos tener en cuenta la gran cantidad de beneficios que este puede ofrecerle a una organización ya que estos modelos se centran en mejorar en totalidad a la organización imponiéndole normas, se puede mencionar la atención al cliente, ya que estos sistemas se suelen centrar mucho en esto ya que los productos de una organización deben de estar centrados en la satisfacción del cliente y poder cubrir sus necesidades, siguiendo con el tema de los productos también busca homogeneizar la producción de estos, es decir busca que se pueda establecer un conjunto de pasos a seguir para que los productos puedan hacerse de manera que presenten una calidad aceptable y también este proceso de producción no presente errores que pueda retrasar la producción de los productos y tampoco puedan representar ningún tipo de gasto extra para la producción del producto final.

Otro beneficio que se puede llegar a apreciar es que la imagen de la empresa será más reconocida ya que si se llega a cumplir con las normas establecidas se mejorara el trato al cliente y este recomendará a la organización y dará buenas críticas de la misma mejorando positivamente la imagen de la empresa con el

exterior, por otra parte también aumentara considerablemente la motivación de los trabajadores ya que estas normas también abarca la dirección de los recursos humanos de una organización.

El otro concepto a tomar en cuenta es el Kaizen el cual no es un sistema de gestión de calidad, es un modelo a seguir, lo que lo diferencia de un sistema es que nos presenta un conjunto de pasos a seguir para poder llegar a una gestión de calidad aceptable por el público al cual nos estamos dirigiendo, este puede ser de gran utilidad no solo para la empresa “J & K” a la cual está dirigida esta investigación sino también para muchas otras que busquen un modelo de gestión de calidad el cual seguir y que sea fácil y exequible ya que este modelo no busca la compra de nuevas maquinarias o aumentar el personal, solo busca la mejora continua de toda la empresa y las personas que participan de esta.

El Kaizen tiene ciertas características las cuales ayudaran a las empresas a poder mejorar la calidad de las mismas, una de sus principales características es que no tiene fin, ya que sigue una filosofía de mejora continua por lo que la organización debe de hacer constantes evaluaciones para poder mejorar, con respecto a los trabajadores de la organización el Kaizen busca crear lazos entre ellos y la empresa para que de esta manera se sientan cómodos dentro de la organización y sea un lugar agradable en el que pueda trabajar ya que según este modelo una persona dentro de una organización debe de mejorar a través de la ayuda de los demás, con respecto a los productos busca que la producción de estos sea la más óptima posible, que no exista ningún tipo de error en la producción o demora innecesaria, además que los productos deben estar orientados a la satisfacción de los clientes.

Otras características del Kaizen es que es sencillo de manejar, por ello todas las empresas podrán adquirir este modelo de gestión de calidad, además cuando se llega a presentar algún problema en la organización se centra en la raíz del problema y poder eliminar este inconveniente y establecer procedimientos para que no se vuelva a repetir ya que en esta filosofía el tiempo es muy importante.

El Kaizen también cuenta con ciertos principios los cuales se deben de seguir son 5 principios los cuales deben de ser constantes en la organización ya que representaran si se realiza de manera correcta o no el Kaizen, de manera general estos principios se centran en el manejo dentro de la organización ya que todos las herramientas que se utilizan para la elaboración del producto final debe estar en perfectas condiciones ya que esto asegurara la calidad del producto final y todas aquellas herramientas que no sean necesarias para la elaboración de los productos deberán de ser desechadas, también aquellas que se encuentren con fallas, con esto presente se debe de buscar la estandarización de los procesos, es decir que se cumpla con una serie de procesos establecidos óptimamente para la realización de los productos, este conjunto de procesos deberá de ser rápido sin embargo deberá de poder producir un producto de calidad y esto se debe de mantener constantemente y si es necesario se buscara como mejorarse.

Siguiendo con tolo lo mencionado con anterioridad de acuerdo al rubro que se investigara el cual es la MYPE con rubro servicios digitales “J & K” y además contamos con la línea de investigación planteada por la universidad la cual es la gestión de calidad y de acuerdo a la información anteriormente descrita de acuerdo a la problemática encontrada se ha decidido tomar en cuenta la línea de investigación de control de inventarios.

De acuerdo a la situación anteriormente descrita se ah enunciado el problema como ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018?

Objetivos de la investigación:

Objetivo general:

Describir la caracterización de la Gestión de Calidad y Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018

Objetivos específicos

(a) Describir los sistemas de gestión de calidad en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018

(b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018

(c) Describir las características del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018

(d) Identificar los principios del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018

Justificación:

Teórica: Según Cegarra (2012) indica que un proyecto investigación tiene el propósito de proponer toda la información necesaria para aquellas personas que se encuentren interesados en la investigación, ya que esta se realiza con el fin de poder

servir como base para futuros investigadores y estos puedan tener una guía sobre el tema de investigación, además esta información podrá ser usada por el área que se está investigando con el fin de poder mejorar.

La presente investigación se justifica de manera teórica ya que ha sido realizada teniendo en cuenta diversas fuentes de información de diversas categorías, además de que todas estas fuentes están debidamente citadas para que de esta manera otros investigadores puedan corroborar la veracidad de esta información, además toda la información que se ha recolectado podrá ser utilizada por la MYPE que se ha investigado o por otras que tengan el mismo rubro ya que los temas que se toman en esta investigación pueden ser utilizados de manera general por diversas empresas.

Práctica: Según Hernández (2011) una investigación debe de buscar satisfacer una necesidad, es decir la investigación se da con el fin de poder solucionar algo o mejorarlo si es necesario, y toda la información que se dé dentro de la investigación deberá de estar dirigida a la satisfacción de esa necesidad y su aplicación.

Existe un nacimiento de empresas continuo, por lo que el principal problema a la que una empresa se puede enfrentar es a la competencia, esto puede llegar a afectar gravemente a una MYPE ya que al ser de un tamaño reducido este tipo de problemas puede llevar a la quiebra a muchas de estas organizaciones, por esta razón es que es importante que las organizaciones cuenten con una calidad sobresaliente frente a la competencia.

Esta investigación se justifica de manera práctica ya que la información que se presenta, trata temas sobre la gestión de calidad lo cual abarca gran parte de los procedimientos que se dan dentro de la empresa, además se tratara el concepto del Kaizen el cual es un modelo de gestión de calidad que puede ser usado por cualquier empresa, sin importar el tamaño o el rubro al cual se dedique, toda esta información será usada por los investigadores o personas que cuenten con una MYPE para poder mejorar sus procesos de gestión de calidad ya que es lo que busca esta investigación.

Metodológica: Para Stein y Caballero (2019) toda investigación debe de contar con una metodología la cual debe de seguir, esta metodología deberá de ser aprobada por los entes reguladores de la comunidad investigadora, con el fin de que la investigación siga un orden y un nivel que pueda ser presentado frente a investigadores que sigan esta misma metodología.

Esta investigación se justifica de manera metodológica ya que sigue una metodología científica aprobada por la SUNEDU además de que es supervisada por un asesor que cuenta con toda las normas y orientaciones necesarias para que esta investigación se realice en el orden correcto y cumpla con todos los estándares establecidos, además esta metodología usada se encuentra dentro de esta investigación.

Social: Según Campos y Covarrubias (2010) toda investigación que sea realizada deberá buscar tener un impacto social positivo dentro de una sociedad, además que se deberá contar con el punto de vista del investigador frente a la problemática que se encontró en esta sociedad. Todo esto con el fin de que se pueda

utilizar esta investigación como un antecedente y registro de la problemática encontrada en la sociedad y esta pueda utilizarlo para poder mejorar.

Esta investigación se justifica de manera social ya que uno de los principios de ética que se están aplicando expresa que la investigación se realiza con el fin de obtener un impacto positivo dentro de la sociedad y que esta pueda usar la información para buscar una mejora constante de la misma, además de que se expresa en un punto de vista diferente, el cual es el punto de vista del investigador, quien como observador externo de la problemática podrá dar un punto de vista más amplio sobre dicho problema.

Profesional: Según Casanova (2017) en una investigación se debe de apreciar todos los conocimientos y habilidades que la investigación cuente para redactar y conseguir la información, la investigación debe de motivar al investigador a mejorar estas habilidades para que pueda desarrollarse como profesional.

La presente investigación se justifica de manera profesional ya que tiene como principal motivación personal, el poder desarrollar nuevas habilidades de investigación y poder poner en practica con las que contamos actualmente, además a través de la evaluación de este proyecto podemos entender en qué nivel se encuentran nuestras habilidades de investigación.

Esta investigación queda delimitada de la siguiente manera:

- Temática por la variable Gestión de calidad y Kaizen
- Psicográfica: MYPE “J & K” del rubro servicios digitales
- Geográfica: Calle libertad Numero 572, Distrito Piura.
- Temporal: Año 2019

II. Marco teórico y conceptual

2.1. Antecedentes:

2.1.1 Variable Gestión de calidad:

Valle (2016) en su tesis de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala presenta su investigación sobre “*Estrategias de servicio al cliente en estudio fotográfico “Antigua”, 2015*” El tipo de la investigación es descriptivo nivel cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Identificar cuáles son los aspectos de más relevancia en la elaboración de una estrategia de servicio al cliente en Estudios Fotográficos "Antigua"”. El autor nos brinda como conclusión que se Determinó la importancia de capacitar a la fuerza de ventas de Foto "Antigua”, mismos que no han recibido capacitaciones en servicio al cliente, técnicas de ventas" procedimientos de su trabajo, así como de orden y limpieza, tratamiento en la distribución física de productos y presentación de los servicios que éste ofrece, por falta de un supervisor que asesore y se encargue de velar por las deficiencias o debilidades.

Báez (2016) en su tesis de la Universidad Internacional Del Ecuador sede Quito presenta su investigación denominada “*Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.*” El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015, enfocado a alcanzar una gestión organizacional superior en la empresa BRITEL S.A.”. se concluye que la organización mantiene una operación

basada en los criterios de sus colaboradores y su experiencia, por lo que no ha podido implantar un sistema de gestión de la calidad para poder estandarizar sus procesos y así tener un mejor desempeño y productividad. Como se observa en la evaluación de la lista de verificación, la organización cumple medianamente o no cumple con los requisitos de un sistema de gestión de la calidad según la Norma Internacional ISO 9001:2015.

López & Roa (2016) en su tesis de la Universidad Libre sede de Bogotá, presenta su investigación denominada “*Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.*” El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.”. Se concluye que los resultados de cada brecha dejan al descubierto la problemática de la poca información sobre los clientes que posee Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda., razón por la cual no han podido establecer parámetros de prestación de servicio claros ni especificaciones de calidad contundentes. La brecha 1 evidencia un alto grado de cumplimiento e inclusive un alto grado de complacencia con las expectativas de los clientes, esto porque las percepciones las genera los altos directivos, percepciones que son erradas comparadas con las demás brechas que muestran un panorama más aterrizado de la actualidad de la compañía, existe inclusive alta diferencia entre los directivos y los empleados de la organización, hay que empezar por generar directrices que permitan que internamente la empresa se compagine, que sus empleados entiendan

la realidad de la empresa y entiendan los objetivos de la misma y los objetivos de cada tipo de servicio.

Pastor (2018) en su tesis de la Universidad Señor De Sipan sede Pimentel presenta su investigación sobre el *“Ensayo fotográfico: una mirada sobre las trabajadoras del mercado modelo, Chiclayo 2017”* La cual tiene un tipo descriptiva y diseño naturalista además se fundamentó en la metodología cualitativa. Esta investigación tiene como objetivo general *“Determinar la realidad de las trabajadoras del mercado Modelo a través de un ensayo fotográfico sobre las trabajadoras del mercado modelo, Chiclayo 2017”*. Por último, el autor llega a la conclusión de que el horario de trabajo generalmente empieza a tempranas horas y culmina por la tarde debido a la falta de alumbrado en diversos sectores y la falta de seguridad. La delincuencia dentro del mercado Modelo ha venido aumentando en los últimos años, es por ello que las trabajadoras optan por laborar lo más temprano posible y aprovechar la luz del día.

Castro (2016) en su tesis de la Universidad Tecnológica Del Perú sede Lima presenta su investigación sobre la *“Incidencia del conocimiento de la normativa tributaria sobre servicios digitales prestados por sujetos no domiciliados en la gestión del cumplimiento tributario de la empresa cóndor Perú S.A.C. en el año 2015”* El tipo de la investigación es descriptivo nivel cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general *“Determinar de qué manera el conocimiento de la normativa tributaria sobre servicios digitales prestados por sujetos no domiciliados incide en la gestión del cumplimiento tributario de la empresa Cóndor Perú S.A.C. en el año 2015”*. En las conclusiones presentadas por el autor nos indica que la empresa Cóndor Perú S.A.C. muestra un

nivel elevado de carencia de conocimientos de la normativa tributaria sobre servicios digitales prestados por sujetos no domiciliados, lo cual incide de forma negativa en la gestión del cumplimiento tributario y cuando la empresa recibe un documento de pago por servicios digitales prestados por sujetos no domiciliados, esta sólo verifica la conformidad formal de la operación y no requiere documentación adicional de sustento.

Marroquin (2017) en su tesis de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Lima presenta su investigación sobre el *“Impuesto a la renta y su incidencia en los servicios digitales, caso: contribuyentes no domiciliados en el Perú, 2016”* El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general *“Determinar la incidencia del impuesto a la renta en los servicios digitales, caso: Contribuyentes no domiciliados en el Perú, año 2016”*. El autor nos presenta como conclusión que se logró determinar la incidencia del impuesto a la renta en los servicios digitales de los no domiciliados en el Perú, a través de la normatividad vigente y las críticas de autores mencionados en la investigación y Se logró describir y analizar las características de la naturaleza de los servicios digitales prestados por no domiciliados en el Perú, teniendo los criterios para determinar si determinado beneficio debe ser considerado como renta peruana además Se logró describir y analizar el tratamiento tributario del impuesto a la renta de los servicios digitales prestados por no domiciliados en el Perú, mediante el DLeg.945 y 970, DS.179-2004-EF e informes emitidos por SUNAT.

García (2017) en su tesis de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Sullana presenta su investigación sobre la *“Caracterización de la gestión de*

calidad y Rentabilidad de las mype del sector servicio - rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, año 2016” El tipo de investigación es descriptiva, es de nivel cuantitativa y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Determinar las principales características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, año 2016”. El autor nos brinda la conclusión llegada la cual es que las principales características de gestión de calidad de las MYPE en los estudios fotográficos de Sullana obtuvimos como resultados que ellos supervisando la calidad de los insumos pueden verificar los errores que puede haber y rectificarlos, También se recopilan y analizan los datos para determinar la eficiencia de gestión de calidad y poder identificar en que mejorar

Saba (2018) en su tesis de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote sede Piura presenta su investigación denominada “*Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños mercado modelo de Piura, año2018*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018”. Se concluye que las MYPE rubro confección de ropa para niños emplean la gestión de calidad, la cual es confiable debido a que existe una adaptación de las tendencias a la hora de confeccionar, cuentan con un sistema de seguridad, que es facilitado por la empresa a sus trabajadores y además tienen una buena gestión por parte del gerente, quien implementa continuamente plan de mejoras para el desarrollo de la empresa, además los elementos con los que cuentan las MYPE y

que ayudan a determinar la gestión de calidad son: un manual de calidad, que determina las políticas de calidad y objetivos que apuntan al cumplimiento de las mismas, un control del desempeño de sus trabajadores que ayuda de manera eficiente a la MYPE; por otro lado encontramos, la importancia de contar con un kardex que facilita un mejor control de los ingresos y salidas del inventario.

Bances (2018) en su tesis de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote sede Sechura presenta su investigación sobre “*Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Determinar qué Características tiene la gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018”. Se concluye que en relación a los factores básicos para lograr la gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplican las normas establecidas por escrito para difundir los procesos, los valores contando con personal de confianza, la tecnología como un sistema de control y servicio al cliente y los recursos humanos por sus conocimientos y valores, las necesidades identificada para el desarrollo de la gestión de calidad a través de la transacción comercial al requerir un hospedaje, el desempeño del personal del hotel siendo cumplidor de sus tareas y atender con amabilidad a los clientes y en relación de la identificación de la innovación para ser competitivos los hoteles de la ciudad de Sechura, tiene la tecnología como un sistema facilitando diferentes servicios a disposición del cliente, los costos de los servicios son bajos, personal con apto para atender al cliente en constante

renovación del conocimiento y listo para identificar y atender las necesidades del huésped

2.1.2. Variable Kaizen:

Martínez (2018) en su tesis de la Universidad Católica De Colombia en su investigación “*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*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene 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”. Se llegó a la conclusión 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.

Gálvez (2015) en su tesis de la Escuela Superior Politécnica Del Litoral presenta su investigación denominada “*Implementación de la Metodología Kaizen como herramienta de Mejora Continua para Incrementar la Satisfacción de los Clientes en una empresa Automotriz*”. El tipo de la investigación es descriptiva

tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Implementación de la Metodología Kaizen en el área de Servicio de A&A como herramienta de Mejora Continua para incrementar el Índice de Satisfacción de Clientes”. Se concluye que se logró incrementar el ISC de 88,04% (promedio del primer semestre) a 88,57% cumpliendo con el objetivo planteado en este proyecto, gracias a la metodología Kaizen utilizada, se implementó la Metodología Kaizen en A&A que culmina con la Convención Kaizen anual en donde se exponen los proyectos y se premia a los mejores y se logró motivar al personal para que participen en Grupos Kaizen lo cual se traduce en 70 personas involucradas en el desarrollo de proyectos (7 personas por 10 equipos finalistas)

Álvarez & Carrera (2017) en su tesis de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil presenta su investigación denominada “*Análisis del método Kaizen como optimización de la productividad del personal en un taller automotriz: Caso de estudio*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Identificar los efectos de la metodología Kaizen para mejorar la productividad de un taller automotriz mediante la reestructuración de los procesos del servicio post-venta brindado por el personal.” Se llegó a la conclusión que se logró deducir que la principal problemática que surge en el servicio postventa del caso de estudio se resume en la desorganización de las actividades realizadas por el personal desde la etapa de ingreso hasta la salida de los vehículos. Esto es el punto de partida de problemas como la sobrecarga laboral y el atrasado de tiempos de respuestas que producen desórdenes operacionales y logísticos. Se planteó la metodología Kaizen

como medio para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores mediante un correcto manejo y seguimiento de las actividades del proceso de Cambio de Aceite y Filtro, el cual representa alrededor del 27% de las utilidades totales del departamento

Ticona (2017) en su tesis de la Universidad Nacional Del Altiplano presenta su investigación denominada “*Análisis del sistema Kaizen como herramienta para el mejoramiento continuo en la empresa distribuciones Bookshop E.I.R.L. Arequipa – 2017*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Analizar el sistema Kaizen como herramienta para lograr el mejoramiento continuo en la empresa Distribuciones Bookshop E.I.R.L. Arequipa – 2017”. Se llegó a la conclusión que la aplicación del sistema Kaizen como herramienta para lograr el mejoramiento continuo en Distribuciones Bookshop E.I.R.L., exige involucrar a todos por igual, la participación de éstos permite organizar los lugares de trabajo con el propósito de mantenerlos funcionales, limpios, ordenados, agradables y seguros, de acuerdo a los resultados existe un desconocimiento de los fundamentos teóricos que sostienen la filosofía del sistema Kaizen; sin embargo se observa que los colaboradores están de acuerdo con su lugar de trabajo, el mismo que es confortable y acogedor, manifiestan también que existe responsabilidad, compromiso y orden en el trabajo realizado y son conscientes de que los aportes son necesarios para implementar algún cambio; asimismo se denota que existe un nivel de cumplimiento de las actividades planeadas como resultado de una coordinación efectiva, aunado al manejo de mecanismos de comunicación e

información de los clientes en tiempo real y sobre todo al manejo de los espacios al detalle

Robles (2017) en su tesis de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Huaraz presenta su investigación sobre la *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el método kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015”*

La investigación fue de diseño no experimental transaccional con un tipo de investigación descriptiva. Dicha investigación tiene como objetivo general *“Describir las principales características de la Gestión de Calidad bajo el método KAIZEN aplicando las 5 “S”, en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Restaurantes de dos tenedores en el distrito de Huaraz, 2015”*. Se ha obtenido como resultados de la investigación que la mayoría de trabajadores sabe utilizar los utensilios de la cocina y estos tienen su lugar, sin embargo también nos damos cuenta que rara vez se le da la importancia al orden y la higiene del restaurante ya que los utensilios no son devueltos a su lugar creando así un desorden y llevando a la suciedad. Se ha llegado a la conclusión que el método de gestión de calidad kaizen se caracteriza por la clasificación, orden, limpieza, aseo personal, disciplina las cuales se incumplen en los restaurantes investigados.

Briceño & Moran (2017) en su tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego sede Trujillo presenta su investigación denominada *“Implementación de la metodología de las 5s de Kaizen para mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de farm import s.a en la ciudad de Trujillo del 1º trimestre, año 2017”* El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general

“Determinar si la implementación de la metodología de las 5S de Kaizen contribuirá a mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1° trimestre, año 2017”. El autor nos presenta como conclusión que la implementación de un plan basado en la metodología de las 5S de Kaizen ha contribuido a mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. del 1° trimestre, año 2017, que los procesos actuales son deficientes, pues existen problemas en la cadena de suministro, afectando las áreas de logística y ventas y la productividad antes de ser aplicada la metodología de las 5S de Kaizen era regular, existía un problema de planificación y organización; sin embargo, tal como se ha demostrado en los gráficos correspondientes después de su aplicación el resultado fue bueno y excelente.

Añazco (2016) en su tesis de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote presenta su investigación denominada “*Caracterización de la competitividad y capacitación en las MYPE de servicio rubro fotografía y video – distrito de Piura, año 2016*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Identificar las características que tiene la competitividad y la capacitación, en las MYPE de servicio rubro Fotografía y Video de Piura, año 2016”. Se llegó a la conclusión que los propietarios de las MYPE en estudio se caracterizan por no considerar a la capacitación como algo vital para la empresa ya que la mayoría de empresas no capacita al personal a la hora de ingresar a trabajar en la empresa y las características de los empresarios en cuanto a competitividad que se han identificado es que los servicios que brindan no son entregados al tiempo acordado lo cual genera incomodidad en los clientes, además se considera que los servicios

deben ser mejorados o implementados para generar mayor satisfacción a los clientes que consuman el servicio.

Suluco (2016) en su tesis de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote presenta su investigación denominada “*Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes, de la urbanización los rosales – Piura, año 2016*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene 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 llega a la conclusión que se 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 cevicheras y 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 su tesis de la Universidad de Piura presenta su investigación denominada “*Impactos de la Metodología Kaizen en el control de gestión de almacenes Comerciales Callao*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Evaluar en qué medida la metodología Kaizen permite mejorar el control de gestión de almacenes comerciales Callao”. Se llegó a la conclusión que el 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 y las herramientas empleadas como la técnica de las 5S y la charla de cinco minutos, han mejorado el Índice de Accidentabilidad en un 20% en el 2018 comparado al año 2016 y un 6% comparado al 2017 y las Buenas Prácticas de Almacenamiento en un 2% comparado al 2017. Sin embargo, para tener resultados más significativos es importante emplear otras técnicas, y reforzar el uso de las técnicas ya expuestas en las cuentas con menores porcentajes

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. La gestión de calidad

En este enunciado encontramos dos términos el primero es “gestión”, el cual según González y Arciniegas (2016) es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo, en otras palabras, podemos decir que una gestión se refiere a todos aquellos tramites que debemos realizar para poder resolver una situación o alcanzar un objetivo, en términos empresariales la gestión es asociada a la administración de un negocio.

El otro termino es “calidad” que para Gamboa, Cuervo y Gamboa (2018) es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia; podemos decir que calidad describe lo que es bueno, se refiere a algo de calidad cuando tiene un desempeño destacable. Por ende, podemos decir que gestión de calidad es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u

organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Por ende, podemos decir que gestión de calidad es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

2.2.1.1. Sistemas de gestión de calidad:

En la actualidad existen 3 sistemas de gestión de calidad reconocidos a nivel mundial, sin embargo, uno de estos se basa en normas impuestas hacia las ONG por esta razón no ha sido incluido en la presente investigación, por esta razón solo se mencionarán 2 a continuación:

Las normas ISO 900: Según Ayuso (2015) la abreviatura ISO viene de las siglas de “International Standard Organización” que en español significa “Organización Internacional de Normalización”, es una federación internacional no gubernamental que está compuesta por 162 miembros, uno por país, la cual se encarga de publicar normas a nivel internacional, en este caso sobre la gestión de calidad se ha establecido la serie de normas ISO 9000 que es un modelo a seguir para poder aplicar una gestión de calidad asertiva.

La ISO 9001 nos brinda un conjunto de herramientas administrativas que permiten la definición de políticas y objetivos de calidad de la empresa, controlar y monitorear el desempeño de todos sus procesos, fomenta la mejora continua de la organización en general y contiene una serie de requisitos que mejoran la gestión

de las organizaciones que lo apliquen. El objetivo principal para que fue hecha la norma ISO 9001: 2015 es incrementar la satisfacción del cliente gracias a los procesos de mejora continua.

Según Peña (2017) estas normas cuentan con indicadores que describen o califican el rendimiento del modelo de gestión de calidad introducido a la empresa, estos son:

- ✚ Rendimiento: Se refiere si la realización de los procesos es demasiado costosa o no.
- ✚ Tiempo de inactividad: Evalúa el tiempo de inactividad de los procesos que realiza la organización, buscando algún proceso que se considere innecesario.
- ✚ Rechazar la ratio: Son los productos que son rechazados o marcados como fallas en el proceso de producción
- ✚ Satisfacción del cliente: Es importante saber cómo se ven las empresas desde el punto de vista de sus clientes.
- ✚ Margen bruto: se debe conocer el margen de ganancia que se está obteniendo en la organización con los productos o servicios que este brindando al público.

Estos indicadores sirven para saber si el arquetipo de manejo de la calidad que se está aplicando en esta empresa, realmente está siendo útil, es decir si está ayudando a la empresa a lograr la excelencia que busca o a la realización de los objetivos de calidad antes planteados

Sistema europeo EFQM: según González (2016) la abreviatura EFQM son las siglas de European Foundation for Quality Management lo que en español significa Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. Fue creada en 1988 por un grupo de empresas que contaban con el amparo de la comisión europea, con el objetivo de fomentar la excelencia de las empresas europeas mejorando así su competitividad, aumentando su proyección internacional.

Se basa en el concepto de calidad total, busca fomentar la autoevaluación para ayudar a las organizaciones a conocerse mejor, a realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de su funcionamiento, ayudando así a las organizaciones a mejorar su funcionamiento y poder alcanzar la excelencia.

Como sabemos las organizaciones necesitan un sistema de gestión para la complejidad del entorno que encontramos en la actualidad, el modelo EFQM ofrece la mejora de los procesos a través del análisis de la gestión y proponiendo acciones que ayuden a la mejora de este. Este modelo ayuda a identificar los puntos fuertes de la empresa y ofrecer oportunidades de mejora, establece un modelo de excelencia a través de puntos y ayuda a establecer las prioridades sobre las que se debe actuar.

Según Batet (2016) este modelo indica algunos conceptos básicos para alcanzar la excelencia:

- ✚ Orientación hacia los resultados: Se refiere a la satisfacción y el equilibrio de las necesidades de las personas interesadas en la organización

- ✚ Orientación al cliente: El cliente es el juez final del producto y del servicio, por eso es necesario orientarse hacia las necesidades de los clientes.
- ✚ Liderazgo y constancia en los objetivos: Es necesario que el entorno y el líder de la organización incentive a los colaboradores para la realización de los objetivos.
- ✚ Gestión por procesos y hechos: Todas las actividades y procesos deben estar relacionados y ser realizados de manera sistemática para que los procesos más complejos de mejora se adquieran de manera confiable.
- ✚ Desarrollo e implicación de las personas: Aprovechar el potencial humano que existen entre los colaboradores de una organización.
- ✚ Aprendizaje, innovación y mejora continua: Se debe desarrollar un entorno de aprendizaje dentro de la organización para llegar a la excelencia.
- ✚ Desarrollo de alianzas: Realizar relaciones personales de mutuo beneficio basados en la confianza.
- ✚ Responsabilidad social: Se debe adoptar una actitud ética superando las expectativas impuestas por el cliente a través de la honestidad.

Este modelo en los últimos años ha alcanzado cierto nivel de popularidad entre las empresas que buscan un modelo de gerencia de calidad, esto se da porque nos muestra un enfoque riguroso y efectivo del funcionamiento de una organización a través de la evaluación de los criterios aceptados en Europa. Este modelo permite valorar el proceso de la organización y establecer planes de mejora para la misma.

2.2.1.2. Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad

Ya se ha visto 3 sistemas de gestión de calidad los cuales tienen diferentes enfoques y se puede decir que distintas maneras de lograr alcanzar su objetivo, sin embargo, todos los sistemas de gestión de calidad comprenden el mismo objetivo el cual es el mejoramiento continuo de la organización.

Según Cortés (2017) al compartir un mismo objetivo logran obtener beneficios similares o iguales para las organizaciones, entre estos beneficios tenemos:

- ✓ **Mejoran la satisfacción al cliente:** Los SGC (Sistema de Gestión de Calidad) posibilitan que las producciones estén orientadas hacia los clientes, permitiendo la creación de un producto o servicio que se adapte a las demandas del consumidor.
- ✓ **Homogeneización de los productos o servicios:** Se refiere a la sistematización de la elaboración del bien o servicio ya que además de ser de calidad se podrá establecer las pautas necesarias para poder realizar una producción uniforme y estable.

Según González (2017) también existen los siguientes beneficios

- ✓ **Aumento de la eficiencia y reducción de costes:** Debido a que el objetivo del sistema de gestión de calidad es la mejora continua, este lograra la optimización de los procesos a través de la eliminación de

las actividades innecesarias, mejor gestión del tiempo, detectando áreas de mejora y reduciendo fallos.

- ✓ **Potenciación de la imagen positiva de la empresa:** Se favorece a la reputación de la organización mejorando su lugar en el mercado, tanto para los consumidores actuales como para los futuros clientes que oirán de la buena reputación de la organización.

Según Peña (2017) indica la importancia de los siguientes beneficios para impulsar a la utilización de un sistema de gestión de calidad:

- ✓ **Impulso de la motivación de los trabajadores:** Al integrar a los colaboradores en el análisis de los procesos para llegar a la mejora, estos se sentirán más implicados con los objetivos de la empresa, además al conocer cómo deben realizar su trabajo ayudara a que lo realicen de la mejor manera.
- ✓ **Crecimiento de la coordinación interdepartamental:** Cuando cada área sea consciente de su papel dentro de la organización ayudara a que la interacción entre departamentos sea más ágil y mejore la producción de la organización.

2.2.2 El Kaizen:

Según Alvarado & Pumisacho (2017) el Kaizen es un término japonés el cual se compone de 2 kanjis, es decir 2 caracteres de la escritura japonesa, el primero es “kai” el cual significa cambio y la palabra “zen” que se refiere a algo mejor, por lo que podemos deducir que Kaizen significa mejora, esta termino surgió en Japón debido a que las organizaciones de este país estaban obsesionadas con superarse a

sí mismas de manera de poder alcanzar a las potencias industriales de occidente, pero como sabemos Japón es un país pequeño y de pocos recursos por lo que se desarrolló el Kaizen el cual consiste en la mejora continua de toda la empresa y todos sus componentes.

Según Torres (2017) Kaizen significa el mejoramiento no solo de un momento o circunstancia sino es un mejoramiento continuo de los procesos es decir no tiene fin.

Kaizen es un proceso a través del cual participan todos los integrantes de la organización y en algunos casos participan terceros, todo eso con el fin de mejorar los procesos de la organización. Es un arquetipo usado para poder manejar la calidad, muy conocido en el mundo de las industrias ya que se trata de un proceso de mejora continua que consiste en la realización de acciones concretas y simples.

Sin embargo, el doctor Masaaki Imai (1986), nos dice que el Kaizen no solo es la mejora continua, sino que es la mejora de todo los días, esto quiere decir que siempre se tiene que tener algo por hacer, es decir algo que mejorar, además es la mejora de todos, se refiere a que el Kaizen no solo abarca a las personas encargadas de actividades operativas, sino también a los administradores de la organización ya que ellos deben de incentivar a sus empleados para que ellos puedan formar parte del Kaizen, y es la mejora en todos lados, con esto se refiere a que el Kaizen busca solo busca la mejora en la parte de la producción de la empresa, sino que es la mejora de todos los procesos de la organización, desde la planificación hasta la distribución de los productos o servicios.

El objetivo principal del Kaizen es la eliminación de actividades innecesarias, eliminar los desperdicios y las operaciones que no ofrecen ningún tipo de rentabilidad a la organización.

2.2.2.1 Características del Kaizen

Siguiendo la filosofía del Kaizen según Ricardo (2016) ha encontrado las siguientes características:

-Se busca involucrar a los trabajadores en este modelo de mejora continua y así se consigue que los trabajadores no caigan en la monotonía y puedan buscar las mejoras para la realización de sus procesos.

-Explica que para poder crecer una persona necesita a otras ya que una persona no puede crecer sola, por lo que necesita la colaboración con otras personas para poder alcanzar la perfección.

-Si se busca unos mejores resultados se deberá conseguir mejorar los procesos de producción ya que cuando una empresa tiene todas sus actividades repartidas en procesos permitirá un mejor control y por consiguiente una mejora.

Según Ceballos (2017) nos presenta las siguientes características del Kaizen:

-La aplicación del Kaizen permite la realización de un producto que tenga una entrada directa en el mercado ya que este será realizado para satisfacer las demandas de los clientes.

-De acuerdo a lo anterior este método busca que los diseños de los productos estén orientados a la satisfacción de las necesidades de los clientes obteniendo así una mayor cantidad de ventas.

Sin embargo, según Almonacid (2017) agrega las siguientes características:

-Esta filosofía busca una manera comprensible de realizar una gestión de calidad, es decir una manera sencilla de manejarlo, en lugar de complicados sistemas de gestión de calidad.

-Cuando surge un problema el Kaizen siempre busca la raíz del problema para poder arreglarlo de manera inmediata en lugar de distraerse con los síntomas de los problemas.

-Se le da gran importancia al tiempo ya que se considera un recurso demasiado valioso para la empresa ya que este recurso llega a ser irrecuperable y una mala planificación lleva a un derroche de tiempo y esfuerzo.

2.2.2.2. Los 5 principios de la metodología Kaizen

Según Vásquez & Moza (2019) se le llama 5 principios de Kaizen o las 5 s de Kaizen, esta segunda opción se le dice ya que las palabras que conforman si las traducimos al japonés todas empiezan con la letra “S” como se muestra a continuación:

(a) Clasificación (Seiri): Es el primero de las 5 s consiste en saber distinguir las cosas necesarias de las innecesarias para la organización, también se debe deshacer de estas últimas, evitando que estas vuelvan a aparecer. También de esta

manera se confirma si se cuenta con todo lo necesario para la realización de los procesos.

(b) Orden (Seiton): Consiste en buscarle un lugar a cada cosa, es decir que deben ubicarse los materiales necesarios para la realización de una actividad de manera que sea fácil el encontrar dichos materiales o herramientas, esta etapa busca ordenar el ambiente de trabajo de manera que no se pierda ni tiempo ni energía.

(c) Limpieza (Seiso): Cuando todo ya ha sido clasificado y está ordenado es el momento adecuado para la limpieza, este principio consiste en la identificación y eliminación de la suciedad la cual puede afectar en los procesos de la empresa, además de esta manera se mantiene los instrumentos de trabajo siempre en perfecto estado operativo, listos para su uso. El incumplimiento de la limpieza puede ocasionar diversos problemas en la organización como puede ser el mal funcionamiento de las máquinas.

(d) Estandarización (Seiketsu): Este consiste en detectar anomalías o situaciones irregulares en los procesos, estas anomalías se detectan a través de unos procesos sencillos los cuales se crean para poder mantener el orden y la limpieza.

(e) Mantenimiento de la disciplina (Shitsuke): En esta etapa se pretende comprometer a trabajar siempre aplicando las normas de las 5 s, es la etapa que establece un riguroso control para identificar si se está cumpliendo con el sistema planteado, esta fase sirve para que las anteriores fases se vinculen directamente con el objetivo de este modelo de gestión de calidad.

Para Polo (2017) la realización de cada una de las anteriores etapas se suele realizar los siguientes pasos:

-Preparación: Busca formar la metodología y planificar las actividades que se realizarán

-Acción: Es la búsqueda según las etapas de elementos no deseados o innecesarios.

-Análisis: Esta debe de ser realizada en equipo para poder obtener una decisión que beneficie a todos.

-Documentación: Cada etapa deberá tener un registro de las acciones que se han realizado en esta.

III. Hipótesis:

Para el autor Cacciamani (2014) nos indica que todas las investigaciones requieren hipótesis ya que esta representa la suposición hecha por el autor a partir de los datos con los que cuenta además esta sirve para poder iniciar o argumentar una investigación. Sin embargo, la presente investigación al ser descriptiva esta no requiere de una hipótesis ya que no asume ninguna suposición solo se encargará de describir ciertas variables las cuales detalla sus características mas no habrá ningún tipo de intervención.

IV. Metodología:

4.1 Tipo de investigación:

Se presenta tipo cuantitativa ya que los resultados obtenidos serán numéricos y además se utilizarán diversas técnicas estadísticas para poder analizarlos, y según Londoño (2017) esto quiere decir que se aplicarán métodos estadísticos para poder llegar a obtener los resultados objetivos en los que se centra la investigación.

4.2 Nivel de investigación:

Esta investigación es de nivel descriptiva como ya se mencionaba en la hipótesis, ya que según Baena (2017) solo nos ayudara a describir las características de las variables que se presentan en este trabajo investigativo, estas variables son la gestión de calidad y el sistema de gestión de calidad que se aplica en la MYPE dedicada al rubro de servicios digitales “J & K” ubicada en la calle libertad Piura (centro).

4.3 Diseño de la investigación:

El diseño de esta investigación es no experimental y transversal, no experimental porque no se aplicará ningún tipo de variación a las variables y tampoco a las dimensiones, según Jiménez (2018) esto quiere decir que éstas simplemente serán descrita y es transversal debido a que los datos se recogerán en un solo momento, esto quiere decir que la encuesta será aplicada en un solo día.

4.4. Población y muestra:

Población:

La población o también conocida como universo según Domínguez, Medina y Martínez (2018) nos referimos a la representación global del objeto de estudio, esto quiere decir que cuando hablamos de población o universo nos referimos a todas las personas que abarca nuestra investigación, esto dependiendo del lugar donde será aplicada y a que grupo de personas se le aplicara.

P 1: Para la variable “Gestión de calidad” se ha decidido que la población a investigar serán los clientes de la MYPE de rubro servicios digitales “J & K”. por esta razón será necesario contar con los trabajadores y el propietario de esta empresa que se encuentra ubicada en la calle libertad 572 y tiene como referencia la RENIEC.

P 2: Para la variable “Kaizen” la población seleccionada será los colaboradores y el propietario que también labora, de la MYPE de rubro servicios digitales “J & K”, la cual se presenta de manera más detallada en el siguiente cuadro.

Ítem	Razón social	Nº de RUC	Nº trabajadores	Propietario	Ubicación
1	“J & K” S.A.	10424598491	11	1	Calle libertar N° 572
total			12		

Cuadro 1: Empresa "J & K"

Muestra:

La muestra según Oliva y Lonardi (2017) y otros autores coinciden en la afirmación de que esta muestra es el número de personas a la cual se le aplicará la técnica de recolección de datos que se haya escogido, en el caso de esta investigación esta técnica de recolección de datos será a través de una encuesta.

M 1: Para la variable de “Gestión de calidad” ya que no se cuenta con el número determinado de clientes, se ha decidido utilizar la aplicación de una fórmula de muestra para una población infinita o indeterminada, mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$
$$n = \frac{(1.645^2 * 0.5 * 0.5)}{(0.09^2)}$$
$$n = \frac{0.67650625}{0.0081}$$
$$n = 83.51 = 84 \text{ clientes}$$

n: Representa el tamaño de la muestra

Z: Es el nivel de confianza que este caso será de 90% cuyo valor estadístico está representado por 1.645

e: Representa el margen de error permitido por el investigador, que este caso será un máximo de 9% es decir del 0.09

p: Es la probabilidad de éxito o de proporción esperada que en este caso es de 50% que se representa como 0.5.

q: Es la probabilidad de error o fracaso, que en esta oportunidad será de 50% es decir de un 0.5

Según Cohen y Gómez (2019) indico que, si no se aplica una encuesta piloto para poder determinar de forma precisa los valores de la probabilidad de ocurrencia negativa y positiva, estos deberán de tomar el valor predeterminado de 50% y 50% respectivamente.

M 2: Serán los 12 trabajadores de la MYPE de rubro servicios digitales “J & K” del distrito de Piura ubicada en la calle libertar 572.

Según Oliva y Lonardi (2017) cuando la población que se encuentra representada como N es menor de 50 personas no es necesario la aplicación de fórmulas estadísticas ni matemáticas para el cálculo de la muestra, ya que se tomara como muestra el número de personas que se cuente en la población.

Criterios de inclusión:

- Personas que se encuentren dispuestas a participar de la investigación.
- Trabajadores de la empresa de rubro servicios digitales “J & K” del distrito de Piura que cuenten con más de un año de laborar.

Criterios de exclusión:

- Los clientes que no cuenten con la voluntad de participar de la investigación
- Por parte de los trabajadores ninguno será excluido.

4.5. Definición y operacionalización de las variables:

Cuadro 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Nivel de respuesta	Técnica e instrumento	Fuente
Gestión de calidad	Según González y Arciniegas (2016) gestión de calidad es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.	Sistemas de gestión de calidad	La norma ISO 9001:2015	La dimensión de “Sistemas de gestión de calidad” se medirá con los indicadores: Normas ISO 9001: 2015 y Sistema de gestión de calidad según el modelo europeo EFQM.	Dicotómica	Encuesta y cuestionario	Colaboradores y clientes
			Sistema de gestión de calidad según el modelo europeo EFQM				
		Beneficios	Mejoran la satisfacción al cliente	La dimensión de “Beneficios” será evaluada con los indicadores: Mejoran la satisfacción al cliente, Homogeneización de los productos o servicios, Aumento de la eficiencia y reducción de costes, Potenciación de la imagen positiva de la empresa, Impulso de la motivación de los trabajadores y Crecimiento de la coordinación interdepartamental.	Dicotómica		
			Homogeneización de los productos o servicios				
			Aumento de la eficiencia y reducción de costes				
			Potenciación de la imagen positiva de la empresa				
			Impulso de la motivación de los trabajadores				
Crecimiento de la coordinación interdepartamental							

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Nivel de respuesta	Técnica e instrumento	Fuente
Kaizen	Según Alvarado & Pumisacho (2017) Kaizen significa el mejoramiento no solo de un momento o circunstancia sino es un mejoramiento continuo de los procesos es decir no tiene fin.	Características	Involucrar a los trabajadores	Para la dimensión de “Características” se medirá con los indicadores: Involucrar a los trabajadores, Para poder crecer una persona necesita a otras, Mejora de resultados a través del proceso, Realizado para satisfacer las demandas del cliente, Diseños de los productos orientados al cliente, Sencillo de manejarlo, Busca la raíz del problema y El tiempo importa	Dicotómica	Encuesta y cuestionario	Colaboradores y clientes
			Para poder crecer una persona necesita a otras				
			Mejora de resultados a través del proceso				
			Realizado para satisfacer las demandas del cliente				
			Diseños de los productos orientados al cliente				
			Sencillo de manejarlo				
			Busca la raíz del problema				
			El tiempo importa				
		Principios	Clasificación (Seiri)	La dimensión de “Principios” se evaluarán a través de los indicadores: Clasificación (Seiri), Orden (Seiton), Limpieza (Seiso), Estandarización (Seiketsu) y Mantenimiento de la disciplina (Shitsuke)	Dicotómica		
			Orden (Seiton)				
			Limpieza (Seiso)				
			Estandarización (Seiketsu)				
			Mantenimiento de la disciplina (Shitsuke)				

(Elaboración propia)

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Según Martínez (2011) para poder recolectar los datos de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta que ha sido realizada tanto a los trabajadores existentes dentro de esta MYPE dedicada al rubro de servicios digitales la cual felizmente nos brindó facilidades para poder aplicar la encuesta, sin embargo, el lugar debido a su infraestructura quedo siendo un poco estrecho para poder aplicar la encuesta, además de que debido a la gran cantidad de clientes la mayoría de estos no estaban dispuestos a brindarnos su tiempo para poder aplicar la encuesta.

Según Ibáñez (2010) un instrumento de recolección de datos es el cuestionario ,en esta caso como instrumento se usó un cuestionario aplicado que ha sido realizado con la ayuda del docente tutor el cual nos ha brindado la información y metodología con la que debemos de realizar cada una de las preguntas aplicadas, para que así estas puedan contribuir con los objetivos que tiene planteada esta investigación.

4.7. Plan de análisis:

Para Martínez y Morillo (2012) en el plan de análisis se menciona las herramientas utilizadas para la elaboración del informe. Después de recolectar los datos estos son tabulados para poder tener un porcentaje general de las preguntas, luego serán analizados e interpretados según las variables que se están estudiando, para esto se ha utilizado herramientas tecnológicas como la aplicación de software como son los programas Word y Excel para poder realizar los cuadros y tablas presentados en este informe de investigación además se ha aplicado diversos métodos estadísticos para poder analizar y llegar a los resultados de las encuestas realizadas tanto a las personas pertenecientes a la empresa como a los clientes de esta MYPE con razón social “J&K”.

4.8. Matriz de consistencia:

Cuadro 3: Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado general	Objetivos		Variables	Metodología
		General	Específicos		
Caracterización de la Gestión de Calidad y Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018	¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y el Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018?	Describir la caracterización de la Gestión de Calidad y Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018	(a) Describir los sistemas de gestión de calidad en las MYPE del rubro de servicios digitales “J&K” en la calle libertad - Piura, 2018	Gestión de calidad	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptiva Diseño de la investigación No experimental, transversal Población 12 trabajadores y 84 clientes Técnica Encuestas
			(b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018		
		(c) Describir las características del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018	Kaizen		
		(d) Identificar los principios del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018			

(elaboración propia)

4.9. Principios éticos

Protección a las personas: Según Ferrer (2010) toda investigación debe de priorizar la seguridad de las personas que participen brindando información, por lo cual se busca proteger a la población de estudio.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Para Garate (2013) las investigaciones deben de ser capaces de realizar actividades sin involucrar o afectar negativamente al medio ambiente.

Libre participación y derecho a estar informado: Según Hartmann (2013) toda investigación debe de buscar la recolección de datos y la participación sin violentar la libertad de los participantes, en esta investigación se ha buscado la aceptación a la participación y nadie ha sido obligado a participar en contra de su voluntad.

Beneficencia no maleficencia: Según García y González (2014) la investigación debe de presentar un beneficio a la comunidad, incentivándola a participar de futuras investigación, por esta razón esta investigación ha buscado tener un impacto positivo en la sociedad donde se ha aplicado.

Justicia: Para Torres (2015) una investigación debe de tratar de manera equitativa a todas las personas que participen de la investigación, por lo que en esta investigación no ha existido ningún tipo de discriminación hacia las personas que han participado en los instrumentos de recolección de datos y se ha usado un lenguaje adecuado.

Integridad científica: Según Escobar y Arredondo (2017) toda investigación debe regirse bajo una adecuada rectitud del investigador, el cual debe actuar con esta integridad, al redactar la información, incluso al mencionar los conflictos que pudieran ocurrir.

V. Resultados:

5.1. Resultados de la encuesta:

Los resultados de esta encuesta que ha sido aplicada a los trabajadores y a los clientes de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, tiene como principales aspectos la gestión de calidad y atención al cliente, a continuación, se representaran los resultados con las tablas correspondientes.

Tabla 1¿Se lleva un registro de cuanto es lo que se gasta para la impresión de fotos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 1: Tabla 1

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que si se lleva un registro de cuanto es el total que se gasta para poder imprimir las fotografías.

Tabla 2; Conocen lo que significan las siglas ISO?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 2: tabla 2

(Elaboración propia)

Un 75% (9) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2019 indican que, no conocen el significado de las siglas ISO, sin embargo, el 25% (3) indica lo contrario.

Tabla 3; Existen fotografías que salgan defectuosas?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	83.33%
No	2	16.67%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 3: Tabla 3

(Elaboración propia)

El 83.33% (10) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que si existen fotografías que salen defectuosas, pero el 16.67% (2) indican lo contrario.

Tabla 4; Cuentan con un registro de ganancias que se contraste con los gastos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 4: Tabla 4

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2019 indican que, si se cuenta con un registro de ganancias que contrasta con los gastos.

Tabla 5; ¿Existen momentos de inactividad entre los procesos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33.33%
No	8	66.67%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 5: Tabla 5

(Elaboración propia)

Un 66.67% (8) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que no existen momentos de inactividad en los procesos de producción, sin embargo, un 33.33% (4) de los trabajadores indica lo contrario

Tabla 6 ¿Se realizan autoevaluaciones constantes dentro de la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 6: Tabla 6

(Elaboración propia)

Un 75% (9) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, si se cuentan con evaluación constantes en la empresa, sin embargo, el 25% (3) indica lo contrario.

Tabla 7; Se sienten motivados por al realizar sus labores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	83.33%
No	2	16.67%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 7: Tabla 7

(Elaboración propia)

Un 83.33% (10) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, si se encuentra motivados para realizar sus labores, sin embargo, el 16.67% (2) indican lo contrario.

Tabla 8 ¿Se realizan capacitaciones en la organización?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	66.67%
No	4	33.33%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 8: Tabla 8

(Elaboración propia)

Un 66.67% (8) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, si se realizan capacitaciones dentro de la empresa, sin embargo, un 33.33% (4) indican lo contrario.

Tabla 9; Tiene confianza en las habilidades de sus compañeros?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 9: Tabla 9

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, si confían en las habilidades de sus compañeros de trabajo.

Tabla 10; Cree que se le permite desarrollar su potencial en su puesto de trabajo?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 10: Tabla 10

(Elaboración propia)

Un 75% (9) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 201 indican que, si se le permite desarrollar su potencial en su área de trabajo, un 25% (3) indican lo contrario.

Tabla 11; La fotografía que se le entrego cumple con lo que usted solicito?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	78	92.86%
No	6	7.14%
Total	84	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 11: Tabla 11

(Elaboración propia)

Un 92.86% (78) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, la fotografía que se le entrego si cuenta con lo que se solicitó, sin embargo, un 7.14% (6) de los trabajadores indican lo contrario.

Tabla 12; Cree que se cuenta con una producción estable?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 12: Tabla 12

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, si se cuenta con una producción estable.

Tabla 13; Conoce todos los procesos que se realizan antes de dar la fotografía?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100.00%
No	0	0.00%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 13: Tabla 13

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, si conocen todo el procedimiento antes de la impresión de la fotografía.

Tabla 14 ¿A existido alguna mejora de las ganancias de la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	16.67%
No	10	83.33%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 14: Tabla 14

(Elaboración propia)

Un 83.33% (10) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2019 indican que, no ha existido ningún tipo de mejora en las ganancias de la empresa, sin embargo, un 16.67% (2) indican lo contrario.

Tabla 15; Existe algún área que cometa errores en la producción?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	66.67%
No	4	33.33%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 15: Tabla 15

(Elaboración propia)

Un 66.67% (8) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, si existen áreas que cometen errores en la producción de la fotografía, sin embargo, un 33.33% (4) indican lo contrario.

Tabla 16; Ha existido un aumento en el número de clientes?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 16: Tabla 16

(Elaboración propia)

Un 75% (9) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, si se cuenta con un aumento considerable en el número de clientes, sin embargo, un 25% (3) indican lo contrario.

Tabla 17; La empresa le brinda una imagen positiva?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	82	97.62%
No	2	2.38%
Total	84	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 17: Tabla 17

(Elaboración propia)

Un 97.62% (82) de los clientes de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que la empresa le brinda una imagen positiva, sin embargo, un 2.38% (2) indican lo contrario.

Tabla 18 ¿Alguna persona le recomendó venir a esta empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	44.05%
No	47	55.95%
Total	84	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 18: Tabla 18

(Elaboración propia)

Un 55.95% (47) de los clientes de la empresa “J&K” dedicada al rubro de servicios digitales, ubicada en la calle libertad en el año 2018 indican que, una persona les recomendó que adquieran los servicios de la empresa, sin embargo, un 44.05% (37) indican lo contrario.

Tabla 19; Consideran importante el aporte que usted realiza a la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 19: Tabla 19

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que es importante el aporte que ellos realizan para la empresa.

Tabla 20: ¿La empresa cuenta con un sistema de premiación por desempeño?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 20: Tabla 20

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran no cuentan con un sistema de premiación por su desempeño.

Tabla 21; Cuenta con alguna motivación por parte de la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	83.33%
No	2	16.67%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 21: Tabla 21

(Elaboración propia)

Un 83.33% (10) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que cuentan con motivación por parte de la empresa, sin embargo, un 16.67% (2) indican lo contrario.

Tabla 22; Existe coordinación entre las diversas áreas de esta empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	83.33%
No	2	16.67%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 22: Tabla 22

(Elaboración propia)

Un 83.33% (10) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que existe una coordinación entre las diversas áreas de la empresa, sin embargo, un 16.67% (2) indican lo contrario.

Tabla 23; Busca mejorar sus habilidades en el área que se desempeña?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 23: Tabla 23

(Elaboración propia)

Un 75% (9) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que buscan mejorar sus habilidades dentro de su área de trabajo, sin embargo, un 25% (3) indican lo contrario.

Tabla 24; Siente que sus compañeros de trabajo lo han ayudado a mejorar su desempeño?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	66.67%
No	4	33.33%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 24: Tabla 24

(Elaboración propia)

Un 66.67% (8) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran han podido mejorar su desempeño gracias a sus compañeros de trabajo, sin embargo, un 33.33% (4) indican lo contrario.

Tabla 25; Se cuenta con diferentes procesos para imprimir la fotografía?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que la empresa cuenta con diferentes procesos para poder llegar a imprimir una fotografía.

Tabla 26; Las fotografías que le entregan pudo satisfacer su necesidad?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	81	96.43%
No	3	3.57%
Total	84	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 26: Tabla 26

(Elaboración propia)

Un 96.43% (81) de los clientes de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran la fotografía que se le entrego pudo satisfacer su necesidad, sin embargo, un 3.57% (3) indican lo contrario.

Tabla 27; ¿Usted recomendaría esta empresa por la calidad de sus fotografías?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	72	85.71%
No	12	14.29%
Total	84	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 27: Tabla 27

(Elaboración propia)

Un 85.71% (72) de los clientes de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que si recomendarían a la empresa a sus conocidos, sin embargo, 14.29% (12) indican lo contrario

Tabla 28; Han contado con un sistema de gestión de calidad?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 28: Tabla 28

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que no han contado con ningún tipo de sistema de gestión de calidad.

Tabla 29: ¿Los problemas se solucionan inmediatamente en la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	58.33%
No	5	41.67%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 29: Tabla 29

(Elaboración propia)

Un 58.33% (7) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que los problemas dentro de la empresa se solucionan de manera inmediata, sin embargo, un 41.67% (5) indican lo contrario.

Tabla 30: ¿Se cumplió con el tiempo establecido para la entrega de la fotografía?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	79	94.05%
No	5	5.95%
Total	84	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 30: Tabla 30

(Elaboración propia)

Un 94.05% (79) de los clientes de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que, si se cumplió con el tiempo establecido para entregar la fotografía, sin embargo, un 5.95% (5) indican lo contrario.

Tabla 31; Considera que cuentan con todos los aparatos tecnológicos que necesitan para la elaboración de la fotografía?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	58.33%
No	5	41.67%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 31: Tabla 31

(Elaboración propia)

Un 58.33% (7) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que cuentan con todos los aparatos tecnológicos para poder realizar sus labores en la empresa, sin embargo, un 41.67% (5) indican lo contrario.

Tabla 32; La infraestructura de la empresa le permite moverse con facilidad?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	83.33%
No	2	16.67%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 32: Tabla 32

(Elaboración propia)

Un 83.33% (10) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que la infraestructura de la empresa le permite moverse libremente para poder realizar sus labores, sin embargo, un 16.67% (2) indican lo contrario.

Tabla 33; Considera que la empresa cuenta con un área aseada para brindar sus servicios?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	83.33%
No	14	16.67%
Total	84	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 33: Tabla 33

(Elaboración propia)

Un 83.33% (70) de los clientes de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que la empresa cuenta con un área libre para ellos, sin embargo, un 16.67% (14) indican lo contrario.

Tabla 34; La empresa cuenta con un supervisor encargado de los procesos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 34: Tabla 34

(Elaboración propia)

Un 75% (9) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que esta empresa cuenta con un supervisor que está encargado de regular los procesos, sin embargo, un 25% (3) indican lo contrario.

Tabla 35; La empresa cuentan con un sistema de evaluación que se realice cada cierto periodo de tiempo?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
Total	12	100%

(Elaboración propia)



Ilustración 35: Tabla 35

(Elaboración propia)

Un 100% (12) de los trabajadores de la empresa “J&K” dedicada al rubro de los servicios digitales ubicada en la calle libertad en el año 2018 aseguran que esta empresa no cuenta con un sistema de evaluación continua que se realice cada cierto periodo de tiempo.

5.2. Análisis de resultados

Para el objetivo específico “Describir los sistemas de gestión de calidad en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018”

Tabla 1: Se centra en que, si la MYPE cuenta con un registro de gastos, dando una afirmación del 100% de sus trabajadores los cuales ratifican la existencia de este documento. Resultado idéntico al de Báez (2016) aplicado en la empresa Britel S.A, la cual es una empresa de electrodomésticos que busca la introducción de las normas ISO. Según Peña (2017) una de las características de las normas ISO es que la empresa cuente con un registro de ganancias y por ende se deben de registrar los gastos.

Tabla 2: Esta se centra en el conocimiento teórico que pueden tener sobre las normas ISO, específicamente sobre el significado de las siglas, obteniendo que un 75% de los trabajadores no conocen este significado. Este resultado discrepa con los resultados de la investigación de López & Roa (2016) donde se aprecia un conocimiento teórico sobre las normas ISO. Según Ayuso (2015) la abreviatura ISO viene de las siglas de “International Standard Organización” que en español significa “Organización Internacional de Normalización”.

Tabla 3: Esta tabla se centra en los posibles errores que puedan existir en la producción de las fotografías, en el cual se obtuvo que un total de 83.33% de los trabajadores indicaron que si existe estos fallos en la producción. Este resultado es similar al de Valle (2016) el cual se centra en un estudio fotográfico y establece la recomendación de buscar estrategias con el fin de reducir estos errores. Según Peña (2017) se debe de buscar reducir la ratio, refiriéndose en la reducción de errores de producción con la finalidad de aumentar las ganancias.

Tabla 4: Esta se centra en la capacidad que tiene la empresa para medir la rentabilidad, se obtuvo como resultado que un 100% de sus trabajadores indican que cuentan con un registro donde se contrasta los ingresos con los gastos, obteniendo de esta manera un resultado de la rentabilidad. Este resultado es muy similar al de Pastor (2018) el cual nos presenta dentro de sus conclusiones la importancia de tener un registro de rentabilidad. Según Peña (2017) se debe conocer el margen de ganancia que se está obteniendo en la organización con los productos o servicios que este brindando al público

Tabla 5: Esta tabla se relaciona con los procesos y el tiempo de espera que existe entre ellos, el 66.67% de los trabajadores indicaron que no existe un tiempo de inactividad entre los procesos. Este resultado es similar al de Castro (2016) cuya investigación se centra en el reglamento de un estudio fotográfico en el que se indica la importancia del tiempo. Para Peña (2017) se debe evaluar el tiempo de inactividad de los procesos que realiza la organización, buscando algún proceso que se considere innecesario

Tabla 6: Esta tabla tiene como tema la autoevaluación dentro de la empresa, en la que el 75% de los trabajadores indicaron que, si contaban con una autoevaluación, sin embargo, el 25% restante desconocían de la existencia de una. Este resultado es contrario al de Marroquín (2017) el cual pudo identificar que los trabajadores si tenían conocimiento sobre la realización de autoevaluación dentro de la empresa. Según González (2016) el modelo EFQM se basa en el concepto de calidad total, busca fomentar la autoevaluación para ayudar a las organizaciones a conocerse mejor y buscar una mejora.

Tabla 7: Esta tabla se centra en si existe una motivación por parte de los trabajadores a realizar sus labores, donde se obtuvo que un 83.33% de los trabajadores se sienten motivados a cumplir con sus labores. Este resultado es muy similar al de García (2017) el cual pudo identificar que todos los trabajadores se encontraban motivados a realizar sus labores. Según González (2016) es necesario que el entorno y el líder de la organización incentive a los colaboradores para la realización de los objetivos.

Tabla 8: Esta tabla se centra en las capacitaciones que existen dentro de la empresa, en la que un 66.67% de los trabajadores afirmaron haber recibido capacitaciones para poder realizar sus labores. Este resultado es bajo en comparación al de Saba (2018) el cual identifico que en la empresa de ropa todos los trabajadores habían recibido capacitaciones por parte de la empresa. Para González (2016) un indicador del modelo EFQM es el aprendizaje, innovación y mejora continua, para esto se debe desarrollar un entorno de aprendizaje dentro de la organización para llegar a la excelencia.

Tabla 9: Esta tabla habla sobre la importancia de la confianza entre los trabajadores y sus capacidades, se obtuvo que un 100% de los trabajadores confían en las habilidades de sus compañeros, lo cual representa un ambiente agradable dentro de la organización. El resultado que obtuvo Bances (2018) en su investigación es similar al que pudimos obtener, sin embargo, se identificó la desconfianza en algunos de los colaboradores. Para Batet (2016) todos los trabajadores se ven involucrados en la producción de una organización por lo que es de suma importancia que se cuenta con la confianza en las habilidades de cada uno de los trabajadores.

Tabla 10: Esta tabla se centra en la capacidad que tienen los trabajadores sobre si se sienten capaces de poder desarrollar todo su potencial en su área de trabajo, donde un 75% de los trabajadores indico que si sienten que cuentan con esa capacidad. Este resultado es similar al de Valle (2016) el cual pudo obtener un mayor porcentaje siendo específicamente un 83.33% sobre si los trabajadores cuentan con la capacidad desarrollar su potencial. Según Batet (2016) es necesario buscar el desarrollo del personal y explotar el potencial humano que existen entre los colaboradores de una organización.

Para el objetivo específico “Identificar los beneficios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018”

Tabla 11: Esta tabla está centrada en la satisfacción al cliente y si la empresa puede cumplir con lo que solicite el cliente, se obtuvo que un 92.86% de los clientes se sienten satisfechos con la fotografía que se le entrego y con sus características. Este resultado es similar al que obtuvo Báez (2016) en su investigación, en la cual se pudo identificar que si se cuenta con la satisfacción al cliente. Según Cortés (2017) los SGC (Sistema de Gestión de Calidad) posibilitan que las producciones estén orientadas hacia los clientes, permitiendo la creación de un producto o servicio que se adapte a las demandas del consumidor

Tabla 12: Se centra en la producción de la empresa, esta debe de contar con una producción estable con la finalidad de reducir el porcentaje de errores, se obtuvo que un 100% de los trabajadores indican que si existe una producción estable. Este resultado es igual al que obtuvieron los investigadores López & Roa (2016) en su tesis. Según Cortés (2017) la sistematización de la elaboración del bien o servicio es

importante, ya que además de ser de calidad se podrá establecer las pautas necesarias para poder realizar una producción uniforme y estable

Tabla 13: Esta tabla se basa en la cantidad de información que los trabajadores manejan sobre los procesos de la empresa, se obtuvo que un 100% de los trabajadores si conocen cada proceso que se da en la elaboración de una fotografía. Este resultado concuerda con los del investigador Pastor (2018) el cual pudo determinar el conocimiento con el que se contaba en su investigación. Según Cortés (2017) al sistematizar la elaboración del bien o servicio se estandarizan los procesos lo que representa que cada colaborador deberá de conocer cuáles son estos procesos de producción

Tabla 14: Esta tabla hace referencia a la importancia de la rentabilidad de una empresa, la cual debe de ser constante y creciente, un 83.33% de los trabajadores indico que no se cuenta con un aumento significativo de la rentabilidad. Este resultado discrepa con el investigador Castro (2016) el cual pudo concluir que había una rentabilidad creciente dentro de la empresa la cual estaba investigando. Para González (2017) a través de la mejora de los procesos, estos serán más eficientes y se reducirán los gastos aumentando significativamente la rentabilidad de la organización.

Tabla 15: Esta tabla habla sobre la capacidad que tienen las empresas para poder identificar aquellos fallos que existen en el proceso de producción, se obtuvo que un 66.67% de los trabajadores indicaron que si existen áreas que cometen errores durante la producción. Este resultado es negativo en comparación al del investigador Marroquin (2017) el que pudo identificar que en su población no se contaba con errores de producción. Según González (2017) uno de los beneficios de la aplicación de un

sistema de gestión de calidad es la mejora de los procesos por eso es importante que no se cometan errores en la producción.

Tabla 16: Esta tabla se centra en el número de clientes que existe en la empresa, un 75% de los trabajadores indico que si ha existido este aumento de clientes lo cual es beneficioso para la organización. Este resultado es similar al que obtuvo García (2017) en su investigación, el que se concluyó como beneficio de la gestión de calidad el aumento de los clientes. Según González (2017) se favorece a la reputación de la organización mejorando su lugar en el mercado, tanto para los consumidores actuales como para los futuros clientes que oirán de la buena reputación de la organización

Tabla 17: Esta tabla se basa en la imagen que el cliente tiene sobre la empresa, un 97.62% de los clientes indican que ellos cuentan con una imagen positiva de la empresa. Este resultado es casi tan positivo al de Saba (2018) el cual pudo identificar que todos los clientes de la empresa que investigaba contaban con un buen comentario de la empresa. Según González (2017) una empresa que aplica un sistema de gestión de calidad debe de enfocarse en los clientes y ofrecerle un servicio de calidad el cual le brinde una imagen positiva de la empresa.

Tabla 18: Esta tabla se refiere a la capacidad que tiene una empresa para poder motivar al cliente a recomendarla, un 55.95% de los clientes indicaron que no llegaron a la empresa por recomendación. Este resultado es contrario al obtenido por Bances (2018) el cual pudo obtener un resultado positivo, donde la mayoría de los clientes iban por una recomendación de conocidos. Según González (2017) cuando una persona tiene una imagen positiva de una empresa, esta se verá en la obligación moral de recomendársela a las personas cercanas a él.

Tabla 19: Esta tabla destaca la importancia de que un trabajador se sienta participe de la empresa, un 100% de los trabajadores indico que sienten que su labor es importante para la empresa. Este resultado es similar al de Valle (2016) el cual pudo identificar la participación de un colaborador con la empresa y su importancia dentro de la organización. Según Peña (2017) Al integrar a los colaboradores en el análisis de los procesos para llegar a la mejora, estos se sentirán más implicados con los objetivos de la empresa, además al conocer cómo deben realizar su trabajo ayudara a que lo realicen de la mejor manera.

Tabla 20: Esta tabla se relaciona con la motivación que existe por parte de la empresa hacia sus trabajadores, un 100% de los trabajadores indico que no se cuenta con un sistema de premiación por desempeño. Este resultado es contrario al que obtuvo Báez (2016) en su investigación, donde destacó la importancia de un trabajador motivado por la empresa. Según Peña (2017) es importante que la empresa cuente con modalidades para motivar a sus trabajadores, los sistemas más conocidos son aquellos que premian al trabajador por un mejor desempeño que los demás.

Tabla 21: Esta tabla también se relaciona con la motivación de la empresa hacia sus trabajadores, en la que se obtuvo que un 83.33% de los trabajadores indicaron que, si se sienten motivados por la empresa, aun sin la existencia de una premiación por desempeño. Este resultado es similar al obtenido por López & Roa (2016) en su investigación donde se destaca la importancia de la motivación por parte de la empresa a sus trabajadores. Según Peña (2017) una empresa que utiliza un sistema de gestión de calidad debe de contar con modalidades de motivación laboral, ya sean motivaciones económicas o de realización personal.

Tabla 22: Esta tabla se relaciona con la capacidad que tiene una empresa para poder coordinar sus áreas interdepartamentales, un 83.33% de los trabajadores indicaron que existe una coordinación sobre las distintas áreas de la empresa. Este resultado es contrario al de Pastor (2018) el cual pudo identificar una deficiencia entre la coordinación de las áreas de su población que estuvo investigando. Según Peña (2017) cuando cada área sea consciente de su papel dentro de la organización ayudara a que la interacción entre departamentos sea más ágil y mejore la producción de la organización.

Para el objetivo específico “Describir las características del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018”

Tabla 23: Esta tabla hace referencia a la integración de los trabajadores a la organización, un 75% de ellos indica que buscan mejorar sus habilidades en el área que se desempeñan. Este resultado es similar al de Martínez (2018) el cual pudo identificar que, si se aplicaba la integración de los trabajadores en su investigación, ya que estos buscaban mejorar dentro de la empresa. Según Ricardo (2016) se busca involucrar a los trabajadores en este modelo de mejora continua y así se consigue que los trabajadores no caigan en la monotonía y puedan buscar las mejoras para la realización de sus procesos.

Tabla 24: Esta tabla hace énfasis a una característica del Kaizen que se refiere a la mejora a través de la cooperación, un 66.67% de los trabajadores indico que sienten que la relación con sus compañeros los ayudo a desempeñarse mejor. Este resultado concuerda con el obtenido por el Gálvez (2015) en su investigación donde pudo identificar como característica el compañerismo. Según Ricardo (2016) explica que para poder crecer una persona necesita a otras ya que una persona no puede crecer sola,

por lo que necesita la colaboración con otras personas para poder alcanzar la perfección.

Tabla 25: Esta tabla se centra en el conocimiento que tienen los trabajadores sobre los procesos para la elaboración de la fotografía, un 100% indico que conocen que existen diversos procesos para poder elaborar la fotografía. Los investigadores Álvarez & Carrera (2017) concluyeron que es necesario que una empresa cuente con diversas áreas que realicen diversos procesos con la finalidad de realizarlos de manera correcta. Según Ricardo (2016) Si se busca unos mejores resultados se deberá conseguir mejorar los procesos de producción ya que cuando una empresa tiene todas sus actividades repartidas en procesos permitirá un mejor control y por consiguiente una mejora.

Tabla 26: Esta tabla se refiere a que el producto que la empresa brinde sea capaz de poder cubrir la necesidad de los clientes, en este caso un 96.43% de los clientes indicaron que las características de la fotografía si satisfacían su necesidad. Este resultado esté relacionado con la investigación de Ticono (2017) que concluyo que en la empresa que investiga si se cumple con esta capacidad de los productos. Según Ceballos (2017) la aplicación del Kaizen permite la realización de un producto que tenga una entrada directa en el mercado ya que este será realizado para satisfacer las demandas de los clientes

Tabla 27: Esta tabla se relaciona con la característica de que cada producto que se diseñe debe de estar orientado a la satisfacción al cliente, un 85.71% de los clientes indicaron que están dispuestos a recomendar la empresa solo por la calidad de sus fotografías. Robles (2017) nos indica como conclusión la importancia de la calidad de los productos, ya que este atraerá a nuevos clientes a través de recomendaciones.

Según Ceballos (2017) de acuerdo a lo anterior este método busca que los diseños de los productos estén orientados a la satisfacción de las necesidades de los clientes obteniendo así una mayor cantidad de ventas.

Tabla 28: Esta tabla se relaciona con la facilidad que es la aplicación del sistema Kaizen como un SGC, un 100% de los trabajadores indico que no se contaba con un SGC lo que podría representar una oportunidad para la aplicación del Kaizen. Este resultado es contrario al de Briceño & Moran (2017) los cuales obtuvieron que en las organizaciones donde desarrollaron su investigación si contaban con un sistema de gestión de calidad. Según Almonacid (2017) esta filosofía busca una manera comprensible de realizar una gestión de calidad, es decir una manera sencilla de manejarlo, en lugar de complicados sistemas de gestión de calidad

Tabla 29: Esta tabla se relaciona con la capacidad que tiene una empresa para identificar la raíz de un problema y poder solucionarlo de manera inmediata, un 58.33% de los trabajadores indico que si se pueden solucionar los problemas de manera inmediata. Este resultado es similar al de Añazco (2016) el cual pudo identificar que si existe una capacidad por parte de la empresa para poder identificar la raíz de un problema y poder solucionarlo de manera rápida. Según Almonacid (2017) cuando surge un problema el Kaizen siempre busca la raíz del problema para poder arreglarlo de manera inmediata en lugar de distraerse con los síntomas de los problemas

Tabla 30: Esta tabla se centra en el tiempo de espera que hay en la impresión de fotografías, un 94.05% de los clientes indicaron que si se cumplió con el tiempo que le indicaron para poder entregarle la fotografía. Esto parcialmente coincide con Suluco (2016) el cual identifico que dentro de los restaurantes que investigo si se le tomaba importancia al tiempo que se le hacía esperar al cliente. Según Almonacid

(2017) se le da gran importancia al tiempo ya que se considera un recurso demasiado valioso para la empresa ya que este recurso llega a ser irrecuperable y una mala planificación lleva a un derroche de tiempo y esfuerzo

Para el objetivo específico “Identificar los principios del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales ubicada en la calle libertad distrito Piura, 2018”

Tabla 31: Esta tabla está relacionada con el principio de clasificación del Kaizen, donde un 58.33% de los trabajadores indico que si contaban con los aparatos necesarios para la elaboración de las fotografías. Este resultado es similar al de Samaniego (2019) el cual identifico que si se contaba con una clasificación de los instrumentos que se utilizaban para la gestión de las empresas de almacenamiento. Según Vásquez & Moza (2019) es necesario saber distinguir las cosas necesarias de las innecesarias para la organización, también se debe deshacer de estas últimas, evitando que estas vuelvan a aparecer. También de esta manera se confirma si se cuenta con todo lo necesario para la realización de los procesos.

Tabla 32: Esta tabla se relaciona con el principio de orden que se refiere a que cada cosa este en su lugar con la finalidad de mejorar la movilidad dentro de la empresa, donde un 83.33% de los trabajadores indico que si cuentan con movilidad dentro de la empresa. Este resultado es contradictorio con el obtenido por Martínez (2018) el cual pudo identificar la dificultad para la circulación dentro de la empresa dedicada al reciclaje en la que elaboro su investigación. Según Vásquez & Moza (2019) se debe de buscar un lugar a cada cosa, es decir que deben ubicarse los materiales necesarios para la realización de una actividad de manera que sea fácil el encontrar dichos materiales o herramientas, esta etapa busca ordenar el ambiente de trabajo de manera que no se pierda ni tiempo ni energía

Tabla 33: Esta tabla se relaciona con el principio de limpieza en el área laborable de la empresa y en la que se atiende al público, un 83.33% de los clientes indicaron que la empresa si cuenta con un área aseada para brindar su servicio. Este resultado es similar al de Gálvez (2015) el cual obtuvo que la totalidad de las personas encuestadas afirman que la empresa contaba con un área limpia donde brindaba sus productos. Según Vásquez & Moza (2019) cuando todo ya ha sido clasificado y esta ordenado es el momento adecuado para la limpieza, este principio consiste en la identificación y eliminación de la suciedad la cual puede afectar en los procesos de la empresa, además de esta manera se mantiene los instrumentos de trabajo siempre en perfecto estado operativo, listos para su uso.

Tabla 34: Esta tabla se relaciona con el principio de estandarización en el Kaizen, donde un 75% de los trabajadores indicaron que cuentan con una persona encargada que los procesos se realicen de la manera en que este establecida. Este resultado se relaciona al de Álvarez & Carrera (2017) ya que ellos pudieron identificar la aplicación de esta estandarización dentro de la empresa que están investigando. Para Polo (2017) la estandarización consiste en detectar anomalías o situaciones irregulares en los procesos, estas anomalías se detectan a través de unos procesos sencillos los cuales se crean para poder mantener el orden y la limpieza.

Tabla 35: Esta tabla está relacionada con la capacidad que cuenta la empresa para poder mantener la disciplina Kaizen, un 100% de los trabajadores indicaron que no se tiene un sistema de evaluación que se realice por periodos constantes. Este resultado es contrario al de Ticona (2017) el cual pudo identificar la aplicación de este principio dentro de las empresas de distribución la cual investigo. Para Polo (2017) se pretende comprometer a trabajar siempre aplicando las normas de las 5 s, es la etapa que establece un riguroso control para identificar si se está cumpliendo con ello.

VI. Conclusiones

En el desarrollo de la investigación titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad y el Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales en la calle libertad distrito Piura, 2018” la cual se ha planteado como objetivo general “Describir la Gestión de Calidad y el uso de Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales “J&K” en la calle libertad distrito Piura, año 2018” se ha llegado a las siguientes conclusiones en función a sus objetivos específicos y las encuestas realizadas:

Objetivos específicos:

- Objetivo N° 1: Se concluye que se pudo determinar que la empresa “J & K” del rubro servicios digitales cuenta con las características de la aplicación de las normas ISO 9001, ya que cuentan con registros de ganancias y pérdidas, además de que los trabajadores cuentan con información sobre la teoría y práctica de este sistema, además de que también se cumple con el sistema de gestión de calidad EFQM, ya que se cuentan con evaluaciones a los trabajadores, además de que se identificó que los trabajadores se sienten con la capacidad de desarrollar sus habilidades dentro de su área de trabajo.
- Objetivo N° 2: Se concluye que se pudo identificar que la empresa goza de los beneficios de la aplicación de un sistema de gestión de calidad como la mejora de la satisfacción al cliente, además de la homogeneización de los productos o servicios, con la potenciación de la imagen positiva de empresa frente a sus clientes y existe una coordinación interdepartamental en las áreas de producción de las fotografías y otras áreas.
- Objetivo N° 3: Se llega a la conclusión que las características que se pudieron identificar son el buscar involucrar a los trabajadores, el poder crecer a través

de la ayuda de otras personas, además de buscar mejorar los procesos, que el servicio que se brinda está orientado a satisfacer la demanda de los clientes, el diseño de los productos está orientado a lo solicitado por los clientes, la capacidad de poder encontrar la raíz del problema y poder solucionarlo de manera inmediata y que toman en cuenta el tiempo que se establece para el diseño e impresión de la fotografía.

- Objetivo N° 4: Se concluye que la empresa “J & K” cuenta con la aplicación los siguientes principios del Kaizen, la clasificación ya que cuentan con los instrumentos necesarios para poder desarrollar sus labores, el orden que le brinda a los trabajadores la capacidad de poder moverse con facilidad dentro de la organización, la limpieza del local además del mantenimiento de los aparatos utilizados para la impresión de fotografías y la estandarización ya que cuentan con una persona que se encarga de supervisar que los procesos se realicen de la manera en que está establecido.

Recomendaciones:

- Con respecto a los sistemas de gestión de calidad se recomienda principalmente realizar capacitaciones para los trabajadores ya que estos cuentan con muy poca información sobre los sistemas de gestión de calidad y cuál es el propósito de estos sistemas, además que se debe de buscar eliminar los momentos de inactividad existentes en la elaboración de las fotos ya que pueden representar pérdidas para la empresa y un error en la elaboración del procedimiento de producción de la fotografía, por último se debe de fomentar la evaluación dentro de la empresa, deben de existir un empleado que tenga la capacidad de supervisar si algo se está realizando correctamente o no.

- La principal recomendación con respecto a los beneficios de la gestión de calidad es fomentar la motivación a los trabajadores, ya que muchos de estos afirman no tener ningún tipo de sistema de recompensas por sus logros, lo que puede llegar a ser desmotivador para ellos, disminuyendo su eficacia en el trabajo; otro punto a tomar en cuenta es implementar un ambiente amigable para los clientes y brindarles la información suficiente para que estos puedan recomendar a otras personas sobre esta empresa.
- Con respecto a las características del Kaizen, existe una deficiencia en los inconvenientes dentro de la empresa, ya que estos suelen ser muy llamativos, incomodando a otros clientes, además de tener una duración demasiado prolongada, la recomendación sería buscar disminuir el tiempo de estos problemas e intentar evitarlos.
- Por último, se recomienda implementar un sistema de evaluación que le permita a la empresa poder mejorar a través de la eliminación de los errores que ya hayan sido registrados anteriormente.

Referencias bibliográficas:

- García Y. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y Rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, año 100 2016* (tesis para optar el título profesional de Licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Sullana.
- Pastor M. (2018). *Ensayo fotográfico: una mirada sobre las trabajadoras del mercado modelo, Chiclayo 2017* (tesis para optar el título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación). Universidad Señor De Sipan. Pimentel
- Valle E. (2016). *Estrategias de servicio al cliente en estudio fotográfico “Antigua”, 2015* (tesis para obtener el título de administradora de empresas). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Castro A. (2016). *Incidencia del conocimiento de la normativa tributaria sobre servicios digitales prestados por sujetos no domiciliados en la gestión del cumplimiento tributario de la empresa cóndor Perú S.A.C. en el año 2015* (tesis para optar por el título profesional de contador público) . Universidad Tecnológica Del Perú . Lima
- Marroquin C. (2017). *Impuesto a la renta y su incidencia en los servicios digitales, caso: contribuyentes no domiciliados en el Perú, 2016* (tesis para optar por el título profesional de maestro en contabilidad con mención en tributación). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Lima
- Delgado A. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” chiclayo-2015* (tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas). Universidad Señor de Sipan. Pimentel.
- Guzmán I. (2014). *Caracterización gestión de calidad y Formalización de las MYPE rubro librerías, ciudad Piura, año 2013.* (Tesis para obtener título profesional de licenciada en administración). ULADECH católica. Piura

- Espinoza L. (2014). *Caracterización de formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales rubro calzado, Piura, año 2013*. (Tesis para obtener título profesional de licenciada en administración). ULADECH católica. Piura
- Martínez S. (2014). *Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector comunicaciones rubro Transporte de pasajeros de la ciudad Piura, Año 2013*. (Tesis para obtener título profesional de licenciada en administración). ULADECH católica. Piura
- Robles N. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el Método Kaizen en las micro y pequeñas empresas Del sector servicios - rubro restaurantes de dos Tenedores del distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis para obtener título profesional de licenciada en administración). ULADECH católica. Huaraz
- Saavedra G. (2015). *Caracterización de la capacitación y del Kaizen en las mype rubro cevicheras de la Urb. chira Piura, 2015*. (Tesis para obtener título profesional de licenciada en administración) ULADECH católica. Piura.
- García L. (2015). *Caracterización del financiamiento y el Kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco Urbano de morropón, año 2015*. (Tesis para obtener título profesional de licenciada en administración) ULADECH católica. Piura.
- Pola, M. Á. (1988). *Gestión de la calidad*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181318&query=gestion+de+calidad#>
- Cuatrecasas, A. L. (2011). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3175155&query=gestion+de+calidad#>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3175059&query=gestion+de+calidad#>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (iso 9001:2015)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794&query=gestion+de+calidad#>

- Benavides, V. C. A., & Quintana, G. C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3171416&query=gestion+de+calidad#>
- Lefcovich, M. (2009). *Kaizen y su aplicación en instituciones de salud: su aplicación en materia de mejoramiento continuo en los niveles de calidad, productividad y costos*. El Cid Editor | apuntes
- Báez A. (2016). “Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A”. (tesis para la obtención del título profesional de ingeniería comercial) Universidad Internacional Del Ecuador
- López K. & Roa A. (2016). “Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.” (tesis para la obtención del título profesional de ingeniería industrial). Universidad Libre De Ecuador
- Saba K. (2018). “*Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018*”. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote
- Bances E. (2018) “*Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*” (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote
- Martínez D. (2018) “*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*” (Trabajo de grado para optar al título de: Ingeniero Industrial). Universidad Católica De Colombia.
- Gálvez M. (2015) “*Implementación de la Metodología Kaizen como herramienta de Mejora Continua para Incrementar la Satisfacción de los Clientes en una empresa Automotriz*” (Trabajo final de graduación: Examen Complexivo). Escuela Superior Politécnica Del Litoral

- Álvarez S. & Carrera K. (2017) “*Análisis del método Kaizen como optimización de la productividad del personal en un taller automotriz: Caso de estudio*” (Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingenieros en gestión empresarial internacional). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Ticona V. (2017) “*Análisis del sistema Kaizen como herramienta para el mejoramiento continuo en la empresa distribuciones Bookshop E.I.R.L. Arequipa – 2017*” (Tesis para optar el título profesional de: licenciado en administración). Universidad Nacional Del Altiplano
- Añazco L. (2016) “*Caracterización de la competitividad y capacitación en las MYPE de servicio rubro fotografía y video – distrito de Piura, año 2016*”. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote
- Suluco A. (2016) “*Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes, de la urbanización los rosales – Piura, año 2016*”. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote
- Samaniego S. (2019) “*Impactos de la Metodología Kaizen en el control de gestión de almacenes Comerciales Callao*”. (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura
- González O. y Arciniegas J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/114366?page=1>
- Gamboa M., Cuervo C. y Gamboa M. (2018). *Control de calidad interno y externo*. Recuperado de. El Cid Editor. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/34556?page=1>
- Cortés M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794&query=gesti3n+de+calidad#>
- González P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. Editorial Tutor Formación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245?page=1>

- Peña G. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público*. Ediciones USTA. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70701?page=1>
- Batet M. (2016). *Gestión administrativa*. D - Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/51690?page=1>
- Alvarado K. & Pumisacho V. (2017). *Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio*. ISSN: 2014-3214. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=549/54950452008>
- Torres O. (2017). *Mejora continua del manejo de materiales en planta usando Value Stream Mapping y metodologías KAIZEN*. Recuperado de <https://dspace.itcolima.edu.mx/handle/123456789/1412>
- Ceballos B. (2017). *Experiencia docente de aplicación de Kaizen en una empresa*. *Experiencia docente de aplicación de Kaizen en una empresa*. Recuperado de <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=19899068&AN=123808917>
- Polo B. (2017). *Propuesta del modelo de pensamiento esbelto basado en esferas concéntricas del Kaizen, como mejora continua en la Dirección Regional Agraria Amazonas 2016*. Chimera Software. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18913>
- Mías D. (2018). *Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos neuropsicología: guía práctica para investigación*. Editorial Brujas. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/106711?page=1>
- Escudero D. (2017). *Metodología del trabajo científico: proceso de investigación y uso de SPSS*. Editorial Universidad Adventista del Plata. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/76527?page=1>
- Smith J. & Smith J. (2017). *Investigar en educación: conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación*. Narcea Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/46288?page=1>

- Menoyo P. (2016). *La realización de trabajos de investigación*. Ediciones Octaedro, S.L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62003?page=1>
- Baena E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/40513?page=1>
- Cohen N. & Gómez G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. CLACSO. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120390?page=1>
- Spangenberg, P. (2014). *El cuerpo en el proceso esquizofrénico*: Tesis de maestría en salud mental europea. Editorial Brujas
- Villafuerte, L. L. A. (2015). *Análisis metodológico en los trabajos de tesis*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5307893&query=tesis#>
- Toyos, M., & Massafra, M. (2015). *Cómo escribir una tesis en turismo: Esquema metodológico*. Fundación Pro turismo
- Aliata, F., Sessa, E., & Silvestri, G. (2016). *Investigación y proyecto: La arquitectura como tema de tesis doctorales*. Editorial Nobuko
- Cegarra J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62635?page=1>
- Hernández A. (2011). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/71435?page=1>
- Stein, E. y Caballero J. (2019). *Una investigación sobre el Estado*. Editorial Trotta, S.A. recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/128388?page=1>
- Campos y Covarrubias, G. (2010). *Introducción al arte de la investigación científica*. Editorial Miguel Ángel Porrúa. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/38328?page=1>
- Casanova C. (2017). *Investigación científica y fe católica*. RIL editores. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/106268?page=1>

- Baena G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México, D.F, Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/40513?page=1>.
- Jiménez J. (2018). *Metodología de la investigación lingüística*. Alicante, Publicacions Universitat Alacant. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/117216?page=1>.
- Domínguez C., Medina C. y Martínez I. (2018). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/106003?page=1>.
- Oliva M. y Lonardi P. (2017). *Metodología de la investigación social aplicada al turismo. Buenos Aires, Argentina: Ugerman Editor*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/78922?page=1>.
- Cohen N. y Gómez G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. CLACSO*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120390?page=1>.
- Londoño L. (2017). *Metodología de la investigación epidemiológica (6a. ed.)*. Editorial El Manual Moderno Colombia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/128360?page=1>
- Caja Á. (2018). *Cómo hacer de la cadena de suministro un centro de valor*. Barcelona, Spain: Marge Books. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/45163?page=1>.
- Casado C. (2015). *Entornos de desarrollo*. Madrid, Spain: RA-MA Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62495?page=1>.
- Márquez M. (2018). *Análisis del entorno laboral y gestión de relaciones laborales desde la perspectiva de género (2a. ed.)*. IC Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/106136?page=1>.
- Ferrer U. (2010). *El principio antropológico de la ética: en diálogo con Zubiri*. Sevilla, Spain: Editorial Thémata. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/59517?page=1>.

- Garate, R. (2013). *Ética y libertad*. Bilbao, Spain: Publicaciones de la Universidad de Deusto. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/34123?page=1>.
- Hartmann, N. (2013). *Ética*. Madrid, Spain: Ediciones Encuentro, S.A. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/61711?page=1>.
- García D. y González E. (2014). *Ética*. Castelló de la Plana, Spain: D - Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/51754?page=1>.
- Torres Z. (2015). *Introducción a la ética*. México D.F, Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39401?page=1>.
- Escobar G. y Arredondo J. (2017). *Ética 2*. México, D.F, Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/40524?page=1>.
- Martínez C. y Morillo J. (2012). *Análisis de datos cuantitativos con SPSS en investigación socioeducativa*. Madrid, Editorial Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/100701?page=1>.
- Martínez D. (2011). *Investigación comercial: técnicas e instrumentos*. Madrid, Spain: Editorial Tébar Flores. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/51967?page=1>.
- Ibáñez J. (2010). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Dykinson. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/57054?page=1>
- Ministerio de la producción (2017). *Estadística MIPYME*. Recuperado el 17 de septiembre del 2017, de Produce. Website: <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *El futuro de las MYPES*. Recuperado el 08 de enero del 2018, de INEI. Website: <https://www.inei.gob.pe/bases-de-datos/>
- Noreña, D. (10 de junio 2019). *Piura entre las regiones con más MYPES lideradas por mujeres*. El tiempo. Recuperado de <https://eltiempo.pe/piura-entre-las-regiones-con-mas-mypes-lideradas-por-mujeres/>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Buenos tardes, la siguiente Encuesta es realizada por un estudiante de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas del VII ciclo de la carrera Profesional de Administración, como parte del proceso curricular de la elaboración de un proyecto de investigación, basado en la recolección de datos, para hallar la solución a la problemática de la gestión de calidad y el uso del Kaizen de la MYPE “J&K” en el rubro servicios digitales ubicado en la calle Libertad, ciudad de Piura, año 2019. A continuación, se le mencionara las preguntas correspondientes a Ud. Responderá con SI o NO según le parezca. Se le agradece de ante mano su participación.

ENCUESTA PARA TRABAJADORES DE LA EMPRESA “J&K”

- 1. ¿Se lleva un registro de cuanto es lo que se gasta para la impresión de fotos?**
a) Si b) No
- 2. ¿Conocen lo que significan las siglas ISO?**
a) Si b) No
- 3. ¿Existen fotografías que salgan defectuosas?**
a) Si b) No
- 4. ¿Cuentan con un registro de ganancias que se contraste con los gastos?**
a) Si b) No
- 5. ¿Existen momentos de inactividad entre los procesos?**
a) Si b) No
- 6. ¿Se realizan autoevaluaciones constantes dentro de la empresa?**
a) Si b) No
- 7. ¿Se sienten motivados por al realizar sus labores?**
a) Si b) No
- 8. ¿Se realizan capacitaciones en la organización?**
a) Si b) No

- 9. ¿Tiene confianza en las habilidades de sus compañeros?**
a) Si b) No
- 10. ¿Cree que se le permite desarrollar su potencial en su puesto de trabajo?**
a) Si b) No
- 11. ¿Cree que se cuenta con una producción estable?**
a) Si b) No
- 12. ¿Conoce todos los procesos que se realizan antes de dar la fotografía?**
a) Si b) No
- 13. ¿A existido alguna mejora de las ganancias de la empresa?**
a) Si b) No
- 14. ¿Existe algún área que cometa errores en la producción?**
a) Si b) No
- 15. ¿Ha existido un aumento en el número de clientes?**
a) Si b) No
- 16. ¿Consideran importante el aporte que usted realiza a la empresa?**
a) Si b) No
- 17. ¿La empresa cuenta con un sistema de premiación por desempeño?**
a) Si b) No
- 18. ¿Cuenta con alguna motivación por parte de la empresa?**
a) Si b) No
- 19. ¿Existe coordinación entre las diversas áreas de esta empresa?**
a) Si b) No
- 20. ¿Busca mejorar sus habilidades en el área que se desempeña?**
a) Si b) No
- 21. ¿Siente que sus compañeros de trabajo lo han ayudado a mejorar su desempeño?**
a) Si b) No
- 22. ¿Se cuenta con diferentes procesos para imprimir la fotografía?**
a) Si b) No
- 23. ¿Han contado con un sistema de gestión de calidad?**
a) Si b) No
- 24. ¿Los problemas se solucionan inmediatamente en la empresa?**
a) Si b) No
- 25. ¿Considera que cuentan con todos los aparatos tecnológicos que necesitan para la elaboración de la fotografía?**
a) Si b) No

26. ¿La infraestructura de la empresa le permite moverse con facilidad?

- a) Si b) No

27. ¿La empresa cuenta con un supervisor encargado de los procesos?

- a) Si b) No

28. ¿La empresa cuentan con un sistema de evaluación que se realice cada cierto periodo de tiempo?

- a) Si b) No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Buenos tardes , la siguiente Encuesta es realizada por estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas del VII ciclo de la carrera Profesional de Administración, como parte del proceso curricular de la elaboración de un proyecto de investigación, basado en la recolección de datos, para hallar la solución a la problemática de la gestión de calidad y el uso del Kaizen de la MYPE “J&K” en el rubro servicios digitales ubicado en la calle Libertad, ciudad de Piura, año 2019. A continuación, se le mencionara las preguntas correspondientes a Ud. Responderá con SI o NO según le parezca, se le agradece de ante mano su participación.

ENCUESTA PARA CLIENTES

1. ¿La fotografía que se le entrego cumple con lo que usted solicito?
a) Si b) No
2. ¿La empresa le brinda una imagen positiva?
a) Si b) No
3. ¿Alguna persona le recomendó venir a esta empresa?
a) Si b) No
4. ¿Las fotografías que le entregan pudo satisfacer su necesidad?
a) Si b) No
5. ¿Usted recomendaría esta empresa por la calidad de sus fotografías?
a) Si b) No
6. ¿Se cumplió con el tiempo establecido para la entrega de la fotografía?
a) Si b) No
7. ¿Considera que la empresa cuenta con un área aseada para brindar sus servicios?
a) Si b) No

Anexo 02: Validación de instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Hector Orlando Ariena Clavijo Identificado con DNI 02786302
MAGISTER EN DORENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumentos de recolección de datos:

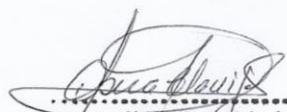
Cuestionario, elaborado por:

SIEZA IZAGA ROQUE ISMAEL, a los efectos de su aplicación a los elementos
de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “Gestión de
calidad y el uso del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales “J & K” en la
calle libertad - Piura, 2018”

Que se encuentra realizando.

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

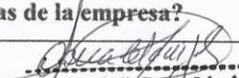
Piura, 17 de octubre 2019


Mg. Ariena Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

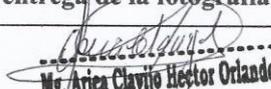
Firma

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1- ¿Se lleva un registro de cuanto es lo que se gasta para la impresión de fotos?	✓			✓		✓		✓
2- ¿Conocen lo que significan las siglas ISO?	✓			✓		✓		✓
3- ¿Existen fotografías que salgan defectuosas?	✓			✓		✓		✓
4- ¿Cuentan con un registro de ganancias que se contraste con los gastos?	✓			✓		✓		✓
5- ¿Existen momentos de inactividad entre los procesos?	✓			✓		✓		✓
6- ¿Se realizan autoevaluaciones constantes dentro de la empresa?	✓			✓		✓		✓
7- ¿Se sienten motivados por al realizar sus labores?	✓			✓		✓		✓
8- ¿Se realizan capacitaciones en la organización?	✓			✓		✓		✓
9- ¿Tiene confianza en las habilidades de sus compañeros?	✓			✓		✓		✓
10- ¿Cree que se le permite desarrollar su potencial en su puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
11- ¿La fotografía que se le entrego cumple con lo que usted solicito?	✓			✓		✓		✓
12- ¿Cree que se cuenta con una producción estable?	✓			✓		✓		✓
13- ¿Conoce todos los procesos que se realizan antes de dar la fotografía?	✓			✓		✓		✓
14- ¿A existido alguna mejora de las ganancias de la empresa?	✓			✓		✓		✓


Mg. Anica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

15- ¿Existe algún área que cometa errores en la producción?	✓			✓		✓		✓
16- ¿Ha existido un aumento en el número de clientes?	✓			✓		✓		✓
17- ¿La empresa le brinda una imagen positiva?	✓			✓		✓		✓
18- ¿Alguna persona le recomendó venir a esta empresa?	✓			✓		✓		✓
19- ¿Consideran importante el aporte que usted realiza a la empresa?	✓			✓		✓		✓
20- ¿La empresa cuenta con un sistema de premiación por desempeño?	✓			✓		✓		✓
21- ¿Cuenta con alguna motivación por parte de la empresa?	✓			✓		✓		✓
22- ¿Existe coordinación entre las diversas áreas de esta empresa?	✓			✓		✓		✓
Ítem relacionados con el Kaizen	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23- ¿Busca mejorar sus habilidades en el área que se desempeña?	✓			✓		✓		✓
24- ¿Siente que sus compañeros de trabajo lo han ayudado a mejorar su desempeño?	✓			✓		✓		✓
25- ¿Se cuenta con diferentes procesos para imprimir la fotografía?	✓			✓		✓		✓
26- ¿Las fotografías que le entregan pudo satisfacer su necesidad?	✓			✓		✓		✓
27- ¿Usted recomendaría esta empresa por la calidad de sus fotografías?	✓			✓		✓		✓
28- ¿Han contado con un sistema de gestión de calidad?	✓			✓		✓		✓
29- ¿Los problemas se solucionan inmediatamente en la empresa?	✓			✓		✓		✓
30- ¿Se cumplió con el tiempo establecido para la entrega de la fotografía?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Anica Clavijo Hecctor Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

31- ¿Considera que cuentan con todos los aparatos tecnológicos que necesitan para la elaboración de la fotografía?	✓			✓		✓		✓
32- ¿La infraestructura de la empresa le permite moverse con facilidad?	✓			✓		✓		✓
33- ¿Considera que la empresa cuenta con un área aseada para brindar sus servicios?	✓			✓		✓		✓
34- ¿La empresa cuenta con un supervisor encargado de los procesos?	✓			✓		✓		✓
35- ¿La empresa cuentan con un sistema de evaluación que se realice cada cierto periodo de tiempo?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hecctor/Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Cinthia Gisella Taype Cruzado Identificado con DNI 44793444
MAGISTER EN Administración.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Roque Ismael Sieza Izaga, a los efectos de su aplicación a los elementos
de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “Gestión de
calidad y el uso del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales “J & K” en la
calle libertad - Piura, 2018”

Que se encuentra realizando.

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

Piura, 17 de octubre 2019



Firma

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

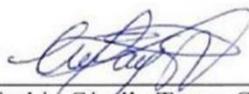
Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1- ¿Se lleva un registro de cuanto es lo que se gasta para la impresión de fotos?	x			x		x		x
2- ¿Conocen lo que significan las siglas ISO?	x		x		x		x	
3- ¿Existen fotografías que salgan defectuosas?		x	x		x		x	
4- ¿Cuentan con un registro de ganancias que se contraste con los gastos?		x	x		x		x	
5- ¿Existen momentos de inactividad entre los procesos?	x			x		x		x
6- ¿Se realizan autoevaluaciones constantes dentro de la empresa?	x			x		x		x
7- ¿Se sienten motivados por al realizar sus labores?	x			x		x		x
8- ¿Se realizan capacitaciones en la organización?	x			x		x		x
9- ¿Tiene confianza en las habilidades de sus compañeros?	x			x		x		x
10- ¿Cree que se le permite desarrollar su potencial en su puesto de trabajo?	x		x			x		x
11- ¿La fotografía que se le entrego cumple con lo que usted solicito?	x			x	x			x
12- ¿Cree que se cuenta con una producción estable?		x	x			x		x
13- ¿Conoce todos los procesos que se realizan antes de dar la fotografía?	x			x		x		x
14- ¿A existido alguna mejora de las ganancias de la empresa?		x	x		x			x

15- ¿Existe algún área que cometa errores en la producción?		x	x		x			x
16- ¿Ha existido un aumento en el número de clientes?		x	x		x			x
17- ¿La empresa le brinda una imagen positiva?		x	x		x			x
18- ¿Alguna persona le recomendó venir a esta empresa?		x	x		x			x
19- ¿Consideran importante el aporte que usted realiza a la empresa?	x				x	x		x
20- ¿La empresa cuenta con un sistema de premiación por desempeño?	x			x		x		x
21- ¿Cuenta con alguna motivación por parte de la empresa?	x		x			x	x	
22- ¿Existe coordinación entre las diversas áreas de esta empresa?	x		x			x		x
Ítem relacionados con el Kaizen	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23- ¿Busca mejorar sus habilidades en el área que se desempeña?		x	x		x		x	
24- ¿Siente que sus compañeros de trabajo lo han ayudado a mejorar su desempeño?	x			x		x		x
25- ¿Se cuenta con diferentes procesos para imprimir la fotografía?		x	x		x		x	
26- ¿Las fotografías que le entregan pudo satisfacer su necesidad?		x	x			x		x
27- ¿Usted recomendaría esta empresa por la calidad de sus fotografías?		x	x		x			x
28- ¿Han contado con un sistema de gestión de calidad?	x			x	x		x	
29- ¿Los problemas se solucionan inmediatamente en la empresa?	x		x		x		x	
30- ¿Se cumplió con el tiempo establecido para la entrega de la fotografía?	x			x		x		x

31- ¿Considera que cuentan con todos los aparatos tecnológicos que necesitan para la elaboración de la fotografía?	x		x		x		x	
32- ¿La infraestructura de la empresa le permite moverse con facilidad?	x		x		x		x	
33- ¿Considera que la empresa cuenta con un área aseada para brindar sus servicios?	x		x		x		x	
34- ¿La empresa cuenta con un supervisor encargado de los procesos?	x		x		x		x	
35- ¿La empresa cuentan con un sistema de evaluación que se realice cada cierto periodo de tiempo?	x			x		x		x

Observaciones:

- Se sugiere mejorar la operacionalización de las variables, de tal forma que consideren las dimensiones pertinentes y los indicadores más idóneos e importantes en la medición, y posteriormente considerar interrogantes para cada indicador, sin dejar un indicador sin su pregunta de medición.
- Se ha encontrado que la mayor parte de los indicadores no cuentan con interrogantes que permitan medirlos.
- Se sugiere elaborar un cuestionario para cada muestra a evaluar: empleados, directivos y clientes.



Mg. Cinthia Gisella Taype Cruzado
DNI 44793444

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Yonatan Abad Pinto Identificado con DNI 44481773
MAGISTER EN Administración.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Roque Ismael Siza Izaga, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “Gestión de calidad y el uso del Kaizen en la MYPE del rubro de servicios digitales “J & K” en la calle libertad - Piura, 2018”

Que se encuentra realizando.

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

Piura, 17 de octubre 2019



Firma

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1- ¿Se lleva un registro de cuanto es lo que se gasta para la impresión de fotos?	x		x		x		x	
2- ¿Conocen lo que significan las siglas ISO?		x	x		x		x	
3- ¿Existen fotografías que salgan defectuosas?	x		x		x		x	
4- ¿Cuentan con un registro de ganancias que se contraste con los gastos?	x		x		x		x	
5- ¿Existen momentos de inactividad entre los procesos?	x		x		x		x	
6- ¿Se realizan autoevaluaciones constantes dentro de la empresa?	x			x		x		x
7- ¿Se sienten motivados por al realizar sus labores?	x			x		x		x
8- ¿Se realizan capacitaciones en la organización?	x			x		x		x
9- ¿Tiene confianza en las habilidades de sus compañeros?	x			x		x		x
10- ¿Cree que se le permite desarrollar su potencial en su puesto de trabajo?	x			x		x		x
11- ¿La fotografía que se le entrego cumple con lo que usted solicito?		x	x		x		x	
12- ¿Cree que se cuenta con una producción estable?		x	x		x		x	
13- ¿Conoce todos los procesos que se realizan antes de dar la fotografía?	x			x		x		x
14- ¿A existido alguna mejora de las ganancias de la empresa?		x	x		x		x	

15- ¿Existe algún área que cometa errores en la producción?		x	x		x		x	
16- ¿Ha existido un aumento en el número de clientes?		x	x		x		x	
17- ¿La empresa le brinda una imagen positiva?		x	x		x			x
18- ¿Alguna persona le recomendó venir a esta empresa?		x	x		x		x	
19- ¿Consideran importante el aporte que usted realiza a la empresa?	x			x		x		x
20- ¿La empresa cuenta con un sistema de premiación por desempeño?	x			x		x		x
21- ¿Cuenta con alguna motivación por parte de la empresa?	x		x			x		x
22- ¿Existe coordinación entre las diversas áreas de esta empresa?	x		x			x		x
Ítem relacionados con el Kaizen	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23- ¿Busca mejorar sus habilidades en el área que se desempeña?	x		x		x		x	
24- ¿Siente que sus compañeros de trabajo lo han ayudado a mejorar su desempeño?	x			x		x		x
25- ¿Se cuenta con diferentes procesos para imprimir la fotografía?	x		x		x		x	
26- ¿Las fotografías que le entregan pudo satisfacer su necesidad?		x	x		x		x	
27- ¿Usted recomendaría esta empresa por la calidad de sus fotografías?		x	x		x		x	
28- ¿Han contado con un sistema de gestión de calidad?	x		x		x		x	
29- ¿Los problemas se solucionan inmediatamente en la empresa?	x		x		x		x	
30- ¿Se cumplió con el tiempo establecido para la entrega de la fotografía?	x			x		x		x

31- ¿Considera que cuentan con todos los aparatos tecnológicos que necesitan para la elaboración de la fotografía?	X		X		X		X	
32- ¿La infraestructura de la empresa le permite moverse con facilidad?	X		X		X		X	
33- ¿Considera que la empresa cuenta con un área aseada para brindar sus servicios?	X		X		X		X	
34- ¿La empresa cuenta con un supervisor encargado de los procesos?	X		X		X		X	
35- ¿La empresa cuentan con un sistema de evaluación que se realice cada cierto periodo de tiempo?	X			X		X		X

Observaciones:

Sobre la dimensión Gestión de la Calidad:

- En el cuestionario se encuentran preguntas dirigidas a empleados, administradores y clientes, por lo que, es necesario reformular el cuestionario, ya que cada cuestionario debe estar dirigido a una muestra específica.
- Existen indicadores, para los cuales no se han planteado preguntas y, por lo tanto, no podrán ser medidos y no podrán alcanzarse los objetivos planteados. Se recomienda plantear preguntas que permitan medir todos los indicadores considerados en el diseño de la investigación.
- Se recomienda replantear las dimensiones e indicadores de cada variable. Elegir un modelo de gestión de calidad y sobre éste operacionalizar la variable de gestión de calidad.

Sobre la dimensión Kaysen

- Existen preguntas dirigidas a empleados y otras a clientes en un solo cuestionario, lo cual no debe suceder. En todo caso, se tendrían que elaborar dos cuestionarios, uno para cada muestra.
- No se han considerado preguntas para la mayor parte de indicadores, por lo que éstos no podrán ser medidos y difícilmente se alcanzarán los objetivos planteados.
- Se recomienda replantear las dimensiones e indicadores, según los elementos del sistema kaysen: motivación, formación, productividad, competitividad y rentabilidad y establecer preguntas en el cuestionario para cada indicador.



Mg. Cinthia Gisella Taype Cruzado
DNI 44793444

Anexo 03: Matriz de indicador por pregunta:

Variable	Dimensión	Indicadores	Pregunta	Nivel	
				Si	No
La gestión de calidad	Sistemas de gestión de calidad	La norma ISO 9001:2015	1. ¿Se lleva un registro de cuanto es lo que se gasta para la impresión de fotos?	12	0
			2. ¿Conocen lo que significan las siglas ISO?	3	9
			3. ¿Existen fotografías que salgan defectuosas?	10	2
			4. ¿Cuentan con un registro de ganancias que se contraste con los gastos?	12	0
			5. ¿Existen momentos de inactividad entre los procesos?	4	8
		Sistema de gestión de calidad según el modelo europeo EFQM	6. ¿Se realizan autoevaluaciones constantes dentro de la empresa?	9	3
			7. ¿Se sienten motivados por al realizar sus labores?	10	2
			8. ¿Se realizan capacitaciones en la organización?	8	4
			9. ¿Tiene confianza en las habilidades de sus compañeros?	12	0
			10. ¿Cree que se le permite desarrollar su potencial en su puesto de trabajo?	9	3
	Beneficios	Mejoran la satisfacción al cliente	11. ¿La fotografía que se le entrego cumple con lo que usted solicito?	78	6
		Homogeneización de los productos o servicios	12. ¿Cree que se cuenta con una producción estable?	12	0
			13. ¿Conoce todos los procesos que se realizan antes de dar la fotografía?	12	0
		Aumento de la eficiencia y reducción de costes	14. ¿A existido alguna mejora de las ganancias de la empresa?	2	10
			15. ¿Existe algún área que cometa errores en la producción?	8	4
		Potenciación de la imagen positiva de la empresa	16. ¿Ha existido un aumento en el número de clientes?	9	3
			17. ¿La empresa le brinda una imagen positiva?	82	2
			18. ¿Alguna persona le recomendó venir a esta empresa?	37	47

	Impulso de la motivación de los trabajadores	19. ¿Consideran importante el aporte que usted realiza a la empresa?	12	0
		20. ¿La empresa cuenta con un sistema de premiación por desempeño?	0	12
		21. ¿Cuenta con alguna motivación por parte de la empresa?	10	2
	Crecimiento de la coordinación interdepartamental	22. ¿Existe coordinación entre las diversas áreas de esta empresa?	10	2

Variable	Dimensión	Indicadores	Pregunta	Nivel	
				Si	No
Kaizen	Características	Busca involucrar a los trabajadores	23 ¿Busca mejorar sus habilidades en el área que se desempeña?	9	3
		Para poder crecer una persona necesita a otras	24 ¿Siente que sus compañeros de trabajo lo han ayudado a mejorar su desempeño?	8	4
		Para mejorar los resultados se deberá conseguir mejorar los procesos	25 ¿Se cuenta con diferentes procesos para imprimir la fotografía?	12	0
		Realizado para satisfacer las demandas de los clientes	26 ¿Las fotografías que le entregan pudo satisfacer su necesidad?	81	3
		Diseños de los productos estén orientados a la satisfacción del cliente	27 ¿Usted recomendaría esta empresa por la calidad de sus fotografías?	72	12
		Sencillo de manejarlo	28 ¿Han contado con un sistema de gestión de calidad?	0	12
		Busca la raíz del problema	29 ¿Los problemas se solucionan inmediatamente en la empresa?	7	5
		Gran importancia al tiempo	30 ¿Se cumplió con el tiempo establecido para la entrega de la fotografía?	79	5

	Principios	Clasificación (<u>Seiri</u>)	31 ¿Considera que cuentan con todos los aparatos tecnológicos que necesitan para la elaboración de la fotografía?	7	5
		Orden (<u>Seiton</u>)	32 ¿La infraestructura de la empresa le permite moverse con facilidad?	10	2
		Limpieza (<u>Seiso</u>)	33 ¿Considera que la empresa cuenta con un área aseada para brindar sus servicios?	70	14
		Estandarización (<u>Seiketsu</u>)	34 ¿La empresa cuenta con un supervisor encargado de los procesos?	9	3
		Mantenimiento de la disciplina (<u>Shitsuke</u>)	35 ¿La empresa cuentan con un sistema de evaluación que se realice cada cierto periodo de tiempo?	0	12

Anexo 04: Libro de códigos

Trabajadores

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Resultado
¿Se lleva un registro de cuanto es lo que se gasta para la impresión de fotos?	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	no													0
¿Conocen lo que significan las siglas ISO?	si		1				1	1						3
	no	2		2	2	2			2	2	2	2	2	9
¿Existen fotografías que salgan defectuosas?	si	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	10
	no						2				2			2
¿Cuentan con un registro de ganancias que se contraste con los gastos?	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	no													0
¿Existen momentos de inactividad entre los procesos?	si		1			1	1				1			4
	no	2		2	2			2	2	2		2	2	8
¿Se realizan autoevaluaciones constantes dentro de la empresa?	si	1	1			1	1	1		1	1	1	1	9
	no			2	2				2					3
¿Se sienten motivados por al realizar sus labores?	si	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	10
	no					2				2				2
¿Se realizan capacitaciones en la organización?	si	1	1			1	1		1	1		1	1	8
	no			2	2			2			2			4
¿Tiene confianza en las habilidades de sus compañeros?	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	no													0
	si	1	1	1			1	1		1	1	1	1	9

¿Cree que se le permite desarrollar su potencial en su puesto de trabajo?	no				2	2			2					3
¿Cree que se cuenta con una producción estable?	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	no													0
¿Conoce todos los procesos que se realizan antes de dar la fotografía?	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	no													0
¿A existido alguna mejora de las ganancias de la empresa?	si				1						1			2
	no	2	2	2		2	2	2	2	2		2	2	10
¿Existe algún área que cometa errores en la producción?	si	1		1	1			1	1	1		1	1	8
	no		2			2	2				2			4
¿Ha existido un aumento en el número de clientes?	si	1	1			1	1	1		1	1	1	1	9
	no			2	2				2					3
¿Consideran importante el aporte que usted realiza a la empresa?	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	no													0
¿La empresa cuenta con un sistema de premiación por desempeño?	si													0
	no	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12
¿Cuenta con alguna motivación por parte de la empresa?	si	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	10
	no				2			2						2
¿Existe coordinación entre las diversas áreas de esta empresa?	si	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	10
	no					2			2					2
VARIABLE KAIZEN		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Resultado
¿Busca mejorar sus habilidades en el área que se desempeña?	si	1	1	1		1	1	1	1			1	1	9
	no				2					2	2			3
¿Siente que sus compañeros de trabajo lo han ayudado a mejorar su desempeño?	si	1		1	1		1	1	1			1	1	8
	no		2			2				2	2			4

¿Se cuenta con diferentes procesos para imprimir la fotografía?	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	no													0
¿Han contado con un sistema de gestión de calidad?	si													0
	no	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12
¿Los problemas se solucionan inmediatamente en la empresa?	si	1			1	1		1		1	1		1	7
	no		2	2			2		2			2		5
¿Considera que cuentan con todos los aparatos tecnológicos que necesitan para la elaboración de la fotografía?	si	1	1				1	1		1	1	1		7
	no			2	2	2			2				2	5
¿La infraestructura de la empresa le permite moverse con facilidad?	si	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	10
	no			2						2				2
¿La empresa cuenta con un supervisor encargado de los procesos?	si	1	1	1		1	1	1		1	1		1	9
	no				2				2			2		3
¿La empresa cuentan con un sistema de evaluación que se realice cada cierto periodo de tiempo?	si													0
	no	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12

