



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EL KAIZEN EN LAS MYPE
RUBRO LIBRERÍA URB. IGNACIO MERINO I ETAPA
PIURA, AÑO 2021**

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

AUTORA

GAONA FLORES, MARINA

ORCID: 0000-0002-5324-3968

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

1. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Gaona Flores, Marina

Orcid 0000-0002-5324-3968

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

ASESORA

Palacios De Briceño, Mercedes Reneé

Orcid 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

Orcid 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

Orcid 0000 0002 8491 0751

Mino Asencio, María Isabel

Orcid 0000 0003 1132 2243

2. FIRMA DE JURADO Y ASESORA

María Del Carmen Rosillo De Purizaca

Orcid 0000 0003 2177 5676

Presidente

José Germán Salinas Gamboa

Orcid 0000 0002 8491 0751

Miembro

María Isabel Mino Asencio

Orcid 0000 0003 1132 2243

Miembro

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por concederme vida, salud, sabiduría
que me viene dando día a día para seguir
adelante

A mis padres por darme la vida, buenos
principios y valores y ser una persona de bien.

A la universidad ULADECH y docentes por
brindarme sus enseñanzas y llenarme de
conocimientos.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y protegerme en todo momento y darme esa fortaleza para vencer cualquier obstáculo que Presente y seguir adelante

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional en todo momento de alegrías y dificultades siempre presentes.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo general. Determinar las características de la gestión de calidad y el kaizen que aplican las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal. En los principales resultados en las herramientas gestión de calidad se identifica que en la hoja de verificación con la pregunta “lleva un registro de ventas diarias” se observa que el 66.7% si lleva, el 66.7% no emplea la herramienta diagrama causa efecto, el 66.7% no lleva un control anual de ventas. Asimismo, se determina que el 66.7% de los clientes consideran que las librerías si usas las 5s del kaizen para mejorar la calidad de su producto. Las conclusiones fueron que la mayoría de las Mypes no aplica la herramienta diagrama causa efecto, tampoco el grafico de control, pero si aplican la herramienta hoja de verificación, asimismo en el principio enfoque al cliente, la mayoría de las librerías están atentas a las necesidades de los clientes, por otro lado con respecto al Kaizen, se determina que la mayoría de las Mypes hace uso de las 5s del Kaizen, asimismo con respecto a la metodología del kaizen en la planeación relacionado con la pregunta si tiene claro los objetivos donde quiere llegar las Mypes, la mayoría de los propietarios conoce el objetivo donde quiere llegar.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Kaizen, Mypes.

ABSTRACT

The present investigation established as a general objective. To determine the characteristics of quality management and the Kaizen applied by the Mype library category Urb. Ignacio Merino I stage, Piura, year 2021. The methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design, cross section was used. In the main results in the quality management tools, it is identified that in the verification sheet with the question “keeps a daily sales record”, it is observed that 66.7% if they do, 66.7% do not use the tool diagram cause effect, the 66.7% do not have an annual sales control. Likewise, it is determined that 66.7% of customers consider bookstores if you use the 5s of kaizen to improve the quality of their product. The conclusions were that the majority of the Mypes do not apply the diagram cause effect tool, nor the control chart, but if they apply the verification sheet tool, also in the customer focus principle, most of the libraries are attentive to the needs of clients, on the other hand with respect to Kaizen, It is determined that most of the Mypes makes use of the 5s of Kaizen, also with respect to the methodology of kaizen in planning related to the question if you are clear about the objectives where you want get the Mypes, most owners know the goal where they want to go.

Key words: Quality Management, Kaizen, Mypes.

CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| 1. EQUIPO DE TRABAJO | i |
| 2. FIRMA DE JURADO Y ASESORA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| CONTENIDO | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 15 |
| 2.1. Antecedentes | 15 |
| 2.1.1. Variable: gestión de calidad | 15 |
| 2.1.2. Variable Kaizen | 19 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 2.2.1. Gestión de calidad | 24 |
| 2.2.2. Kaizen | 30 |
| III. HIPÓTESIS | 35 |
| IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 36 |
| 4.1. Diseño de la investigación | 36 |
| 4.2. Población y muestra | 37 |
| 4.3. Cuadro 2: Definición y operacionalización de variables | 41 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 4.5. Plan de análisis | 43 |
| 4.6. Matriz de consistencia | 44 |
| 4.7. Principios éticos | 45 |
| V. RESULTADOS | 47 |
| 5.1. Resultados | 47 |
| 5.1.1. Variable: Gestión de calidad | 49 |
| 5.1.2. Variable kaizen | 52 |
| 5.2. Análisis de resultados | 55 |
| 5.2.1. Variable gestión de calidad | 55 |

| | |
|---|-----------|
| 5.2.2. Variable kaizen..... | 59 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 62 |
| 6.1. Conclusiones..... | 62 |
| 6.2. Recomendaciones..... | 63 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 64 |
| Anexos..... | 67 |
| Anexo 1: Consentimiento informado..... | 68 |
| Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos..... | 69 |
| Anexo 3: instrumentos de recolección de datos..... | 72 |
| Anexo 4: Libro de códigos..... | 78 |
| Anexo 5: Validaciones realizadas por tres expertos licenciados, con el grado de magister y colegiados..... | 84 |
| Anexo 6: Reporte turnitin..... | 93 |
| Anexo 7: Evidencia de no adeudo..... | 94 |

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se basó en obtener información acerca de la realidad que se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) Rubro librería de la Urb. Ignacio Merino I etapa. Piura. Teniendo en cuenta las variables gestión de calidad y el Kaizen .El presidente de la asociación de gremios de las Mypes en el Perú manifestó que el gobierno de Martín Vizcarra no viene cumpliendo con el compromiso de mantener una política de impulso a las Mypes del Perú, lo que no ayuda a la Micro y pequeñas empresas en su crecimiento, asimismo menciono que la situación del sector es crítica por lo que muchas empresas están paralizadas, también indico que el 99% de los 2 millones de empresas formales que existen en el Perú son Mypes, y que las de mayor crecimiento se localizan en los sectores de servicio y agroindustrias. (Pardave Martínez, 2019)

En la fecha 02 de julio del 2013, el Congreso de la Republica promulgo la ley N° 30056 “ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” lo cual tiene como objetivo constituir el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de la micro, pequeñas y medianas empresas, lo cual es un beneficio para las Mypes, ya que de esa manera más Mypes del Perú serán legalmente formales. (Ramos, 2016).

El congreso de la república a promulgado la ley N° 31053. Ley que reconoce y fomenta el derecho a la lectura y promueve el libro. En el artículo 1. **Finalidad y objetivo de la ley;** La presente ley tiene por finalidad reconocer y fomentar el derecho de las personas a la lectura y promover el acceso al libro, bajo un marco de inclusión, construcción de la ciudadanía y desarrollo humano, en beneficio del interés público; así como el fomento de las micro y pequeñas empresas (MYPE) dedicadas a la industria editorial. Para tal efecto, tiene como objetivos: Fomentar el desarrollo de librerías y bibliotecas escolares. Incentivar la creación literaria, artística y científica, entre otros objetivos importantes. (Diario el peruano, 2020)

El ministro de la producción señaló que las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel muy importante en la economía peruana, por el motivo de que apoyan a la implementación del empleo y disminuyen la pobreza, el emprendimiento empresarial de las Mypes tiene una participación del 24% del PBI, nacional. Asimismo, señalo que, de cada cien puestos de trabajos, el 85 de ellos se crean gracias a las medianas y pequeñas empresas ya que es un sector que genera bastante mano de obra de esa manera va generando empleo sin embargo carece de capacitaciones y también poca gestión de negocios. (Pérez, 2018).

En el año 2017 se aprobó un fondo únicamente para el Fortalecimiento Productivo de la MYPE (FORPRO) con la finalidad de financiarles capital de trabajo, pero lamentablemente fracaso, por la exigencia de formalización y también por pertenecer al Régimen Tributario, bajo esta situación, es necesario las instituciones involucradas como el Ministerio y el Gobierno accionen una gran política para promocionar las Mypes (Palacios, 2018)

En una encuesta realizada con respecto al financiamiento dio como resultados que el 48% de las Mypes de este país tiene previsto financiarse con préstamos del sistema financiero, mientras que por otro lado el 45% lo lograra con su capital. (Diario El Comercio, 2016)

Según Oliva (2018) ministro de Economía y Finanzas (MEF), mencionó que el PBI peruano ha crecido en 4,4% alrededor de en lo que consiste al primer semestre del año 2018, lo cual es muy importante que la economía peruana siga creciendo lo que ayudara a las MYPE en su desarrollo y a la mejora continua, ya que este 2018 está cerrándose un semestre que está por encima de 4,4% la cual es importante que la demanda interna este aumentando, es una tasa muy positiva en el crecimiento de la economía. De acuerdo a como se encuentre la economía en el Perú todo negocio dependerá de eso porque si la economía esta alta, las personas gastaran más, las librerías en época escolar alcanzan los mayores niveles de ventas, principalmente al inicio de las clases.

Según el Diario Gestión, (2020) los analistas de FocusEconomics evalúan que la economía peruana en el mes de abril del año 2020 se dio una recesión. 2.4% en el 2020, esta es una caída de más de 5 puntos porcentuales a diferencia del pronóstico en el mes de marzo esto se redujo debido a que el consumo privado, la inversión fija, las exportaciones se reducirán en este año debido a la pandemia del Covid - 19 que está golpeando fuertemente a más de 126 países del mundo entre ellos Perú. esta pandemia interrumpe la actividad económica que afecta la activad interna lo cual ha provocado que la economía global se detenga, esperan una recuperación del PBI en el 2021. El año que viene, la economía debería recuperarse de forma sólida, creciendo un 4.7%.

Diario el Peruano, (2020) el Gobierno a través un decreto de urgencias N° 029-2020 publicado en el diario oficial del bicentenario El Peruano. Dispuso la creación del fondo de apoyo empresarial a beneficio de las micro y pequeñas empresas (MYPE) con recursos de hasta S/ 300 millones con el propósito de mantener e inspirar su desarrollo productivo así las empresas no tengan que cerrarse e incluso también estas podrán solicitar un crédito para capital y así refinanciar sus deudas pendientes con este apoyo, las Mypes podrán estas activas y sobresalir a esta economía invirtiendo los recursos de manera correcta lo cual lo que se busca es reducir el impacto del COVID – 2019.

Así mismo en la economía peruana, las Mypes podrán acceder a este fondo a través de las empresas del sistema financiero como el banco de la nación como también las cooperativas de ahorro y crédito que estén inscritas en el registro de la superintendencia de bancos y seguros. Por otro lado, el viceministro de Mypes, José Salardi, indico que es una medida extraordinaria ya que beneficiará a más de 10 mil MYPE con el importe máximo será de S/30,000.

Gestión, (2020) mencionó las estrategias que las Mypes pueden poner en práctica para sus negocios en esta pandemia una opción es la venta por internet y las redes sociales que es una buena alternativa ante las medidas del gobierno sobre el aislamiento social, de esa manera, los clientes no necesitan salir de casa a exponerse al contagio de COVID 2019 y recibirán los productos a sus hogares de manera segura y tomando todas las medidas de precaución necesarias. Otra acción es la reprogramación de deudas. Aquí se deberán acercar a su identidad financiera a solicitar que le reprogramen sus pagos, otra estrategia es el personal aquí debe evaluar que se cuente con el personal necesario para el desempeño de las actividades considerando

trabajar con la modalidad teletrabajo en las áreas como contabilidad facturación marketing entre otras siempre y cuando el rubro de su empresa lo permita.

Por otro lado, López (2014) indicó que existen muchas maneras de conseguir financiamiento, de acuerdo a la situación en que se encuentra el emprendedor. Así existen entidades financieras como la Caja Municipal Sullana, Caja Piura, Mi Banco, Scotiabank, Interbank, Banco del Crédito del Perú, Banco de la Nación, Banco Financiero, entre muchas más las cuales pueden brindarles un financiamiento a las Mypes de acuerdo a la tasa de interés que ofrece cada entidad. El emprendedor tendrá la oportunidad de elegir a la institución financiera más conveniente para su empresa. Otra manera que las Mypes hacen es acudir a algún familiar o amigo para realizar el financiamiento.

El Banco Central de Reservas (2019) señaló que la actividad económica peruana está creciendo en 4,0%, lo cual quiere decir que no esta tan mala a economía peruana. Por lo tanto, esto repercute en las Mypes a causa de que la economía crece, los ingresos de la población aumentarían y así de esa manera que las librerías podrían tener mayor demanda.

Diario gestión, (23 de abril 2020) el déficit fiscal en el Perú cerraría el 2020 en 8% del PBI lo que se llega a considerar que es el nivel más alto en los últimos 30 años, predice scotiabank a consecuencia de la crisis sanitaria generada por el COVID – 2019. Mientras que el Área de estudios económicos del Banco Central del Perú indicó que el déficit fiscal cerraría el 2020 en torno al 9.5% del PBI. Por motivo de que las cuentas fiscales de Perú ya reflejan el impacto del COVID-19.

En cuanto al aspecto **sociocultural**, el departamento de Piura se encuentra en el segundo lugar más poblado según el censo 2017 existen 1 millón 856 mil 809 habitantes una población muy numerosa donde debe existir mayor seguridad. Las MYPE de la presente investigación mantienen los valores de su empresa, son personas con formación, lo cual permite mantener su nivel de calidad, es Importante tener Amabilidad al momento de atender al cliente ya que el horario de atención es más de 12 horas diarias. (Diario la República, 2018)

En una Encuesta Nacional de Empresas (ENE), el 60% de las Mypes utiliza la **tecnología** de la información con un propósito de que su negocio se vaya mucho más mejor la cual les pueden ganar el doble a las otras Mypes que no lo utilizan (40%), por diferentes motivos ya sean negocios antiguos que no están acostumbrados a usar la tecnología o simplemente no les parece necesario utilizarla. (exitosa, 2017)

Es muy importante ser uso de **la tecnología** en las Mypes, de esa manera el negocio será más competitivo, debemos estar al tanto y darles un buen uso a las herramientas tecnológicas que tenemos hoy en día, a través de distintas aplicaciones, de esta manera podrá mejorar los procesos, reducir tiempos de producción de la misma manera poder llevar un mejor control financiero y sistemático la relación de los clientes. Utilizando de una manera correcta la tecnología lo cual es beneficiosa para las empresas de cualquier tipo, ayuda al crecimiento empresarial y también la pueden utilizar haciendo publicidad sobre sus productos que tienen en venta, de esa manera tendrán mayores ingresos, también se identificó que las librerías utilizan las cámaras de seguridad lo cual es de vital importancia para un negocio.

Las Mypes de investigación rubro librerías de Ignacio Merino si hacen uso de la tecnología ya que esto les ayudara a que puedan duplicar sus ventas siendo innovadoras dando una mejor calidad a sus clientes. La ciencia, la innovación, la **tecnología** y el conocimiento son elementos fundamentales del crecimiento económico y social, para alcanzar un desarrollo sostenible que procure aumentar, solo una minoría de las librerías se encuentra más actualizada en lo que consiste a la maquinaria todo su equipo se encuentra en buen estado la cual es muy importante que las maquinas tengan un lugar seguro, donde el televisor está bien ubicado en la parte alta donde no puedan tener ningún inconveniente con las personas que llegan a comprar.

Algunas librerías cuentan con cámara de seguridad. Los propietarios son personas emprendedoras así optimizan los recursos que poseen con el fin de ofrecer un mejor servicio a los clientes de esta forma emplean los equipos de cómputo para obtener información que requieran los estudiantes como imágenes para sus tareas escolares, Por otro lado, el Diario La República (2016) indica que un negocio o empresa debe estar inscrito en la superintendencia nacional de registros públicos (SUNARP) de esta forma las empresas podrían calificar ante las entidades financieras y conseguir créditos bancarios para poder mejorar el negocio.

A nivel **de competencia**, podemos localizar las cinco fuerzas de Porter, esta herramienta permite que las Mypes conozcan nuevas oportunidades y realizar estrategias de desarrollo alcanzando ventajas competitivas el Poder de negociación de los proveedores hace referencia a la capacidad negociadora por parte de los proveedores en lo que consiste a los precios de un producto o servicio trayendo la depreciación de la rentabilidad en la industria debido a que los proveedores lograran un mayor valor. Este análisis permitirá a las Mypes desarrollar estrategias para lograr mejores acuerdo y condiciones favorables con los proveedores (Magretta, 2014)

En cuanto a las **amenazas de nuevos entrantes**, en Ignacio Merino existen librerías que tiene años desempeñándose en el mercado, y viene satisfaciendo las necesidades de sus clientes lo cual hay una baja posibilidad de que se poseione otra librería, estas necesitan invertir mucho más de las que ya están posicionadas y tienen que vender sus productos a menor precio de mejor calidad para que de esa manera puedan captar los clientes que ya tienen las librerías que existen en Ignacio Merino I etapa.

Asimismo, existe la competencia en estas Mypes, se tiene a sus demás competidores de la misma urb. Ignacio Merino en la segunda etapa que también hay más librerías, lo cual presentan una amenaza para las unidades de estudio por el motivo de que están cerca del lugar y pueden llegar a captar clientes de estas unidades, algunas con mejor tecnología lo que permite atraer a los clientes a su establecimiento. El grado de rivalidad existe, pero hay que hacer frente a ello y siempre tener un producto de calidad para poder mantener los clientes y de esa manera las librerías mejoren.

Asimismo, el **poder de negociaciones de los clientes**, en este punto se debe negociar con el cliente, ofreciéndole productos a precio bajos, pero siempre y cuando cubra su necesidad; o económico de acuerdo a su situación que se encuentre. Las MYPE ofrecen precios cómodos de acuerdo a su posición social o tipo de persona que requiera el servicio, al mismo tiempo estos clientes tendrán opción a escoger la marca de producto que más les convenga , también sucede que el cliente solicite productos por mayor, pidiendo que se le haga una merma al precio y el propietario o administrador del establecimiento acceda, entonces se observa que si existe el poder de negociaciones, ya que en algunos casos el propietario aceptado a bajarle el precio de los productos , por motivo que el cliente comprara varios productos.

En cuanto a las **amenazas productos sustitutos** viene hacer un aspecto importante porque es ahí la clave donde se va estudiar a las demás librerías, dado que ellos ofrecen productos similares. En este sector es muy rentable pero siempre y cuando sepan administrar adecuadamente para no fracasar. Analizando la herramienta de las fortalezas oportunidades, debilidades, amenazas (FODA) internas y externas de la organización, creando estrategias y de esa forma llegar a tener buen éxito. La competencia debatirá la rentabilidad de su empresa de acuerdo a muchos factores ya sea el precio, el producto, lo que permite determinar el nivel de competencia. Los productos sustitutos de una librería vienen hacer las librerías lo cual pueden acudir a comprar algún libro o revista que la librería no lo tenga.

Por otro lado, **el poder de negociaciones de los proveedores**: en este punto se debe tomar bastante encuentra y poder decidir con que proveedor se va a trabajar, esta persona tiene que ser responsable al momento de entregar los productos. Las librerías tienen diferentes proveedores por motivo de que se venden diferentes productos como los cuadernos, los lapiceros, revistas, laminas y montón de útiles escolares que venden. En este Caso las librerías tienen que ver que los proveedores sean muy bien organizados, asimismo tiene que ver que proveedor les de precios cómodos y de acuerdo a eso las librerías pueden elegir a su proveedor que más le convenga

Por otro lado, en el ámbito interno de las Mypes los trabajadores no cuentan con un seguro en caso de un accidente o alguna emergencia, su sueldo es pagado directamente por sus jefes, por lo tanto, ningún trabajador está en planilla, asimismo no utilizan uniforme. La política del gobierno o el Banco Central en algunos tiempos deciden subir o bajar los sueldos u otro tipo de interés que afecta directamente a la renta disponible de las familias y por lo tanto a la capacidad de sus gastos en su rubro. Si el desempleo aumenta se reduce los clientes potenciales y aumenta la mano de obra disponible, es por este motivo que tarde o temprano las personas trascienden en poner en marcha de la Mypes de este rubro.

Asimismo, con respecto al personal quien en un 50% de las Mypes se encuentra desmotivado porque no reciben una compensación justa de acuerdo a ley. una idea de Rodríguez (2010) leída en el trabajo de Suluco (2016), el 76% de los que trabajadores que reciben salario ganan menos que el salario correspondiente Salario Mínimo Vital (SMV)

Según BCRP (2020) este salario corresponde a 930 mensual. Lo cual estos trabajadores no estarían ganando lo justo y se les obliga a trabajar más de las 08 horas diarias. Los propietarios de estas Mypes son personas emprendedoras que están dispuestas a trabajar sin un horario de salida, pero si, de entrada. Asimismo, las maquinas que ellos usan para poder a tender de la mejor manera a sus clientes la mayoría se encuentran en buen estado, esto hace que las personas se sientan satisfechos y quieran regresar en otra oportunidad. Asimismo, el ambiente de las Mypes de investigación en que se encuentra los materiales está condicionado especialmente para colocar el material y de esa forma ya no tenga ningún inconveniente en ser perjudicado por cualquier cosa que se encuentre en el ambiente y sea de calidad para sus clientes.

Estas empresas hacen que los clientes se sientan satisfechos con la variedad de promociones que estas les ofrecen porque saben que hoy en día el cliente es muy exigente al momento de adquirir el producto, de alguna u otra forman conocen la metodología para llegar al cliente, haciendo publicidad a sus productos ofreciéndolos un mejor servicio lo que hacen en promocionar es que le dan un valor agregado, estas Mypes mayormente usan las redes sociales como el Facebook para promocionar sus productos.

Ante todo, lo mencionado se plasmó como enunciado del problema: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y el kaizen en las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021?

Este informe descende de las líneas de investigación denominadas: “gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas”, línea que han sido asignada por la universidad de acuerdo a la situación se estudian las características del ambiente interno y externo de las Mype, se planteó la pregunta ¿Qué características tiene la gestión de calidad y el kaizen en las MYPE rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021? Problemática que existe en la ciudad de Piura y que gracias a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, sede Piura, escuela de administración se buscara dar soluciones. Este problema permite señalar como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y el Kaizen que aplican las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021. Además, los objetivos específicos establecidos son: (a) identificar las herramientas de la gestión de calidad que aplican las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021. (b) conocer los principios de gestión de calidad que aplican las MYPE rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura año 2021. (c) determinar las 5s del Kaizen que utilizan las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021. (d) identificar la metodología del Kaizen que emplean las Mypes rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021.

El tipo de investigación que se empleo fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, empleando la técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas de escala nominal.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

- Temática por las variables gestión de calidad y Kaizen en las Mypes rubro librería del distrito de Piura, año 2018.
- Psicográfica, Microempresas rubro librerías
- Geográfica: Distrito de Piura,
- Delimitación temporal: año 2021.

La presente investigación se justificó de manera practica porque se conoció las características que tiene la gestión de calidad y el kaizen que emplean las Mypes, lo cual se desarrollaran herramientas sobre la gestión de calidad, es importantes porque permitirá que las Mypes rubro librerías urb. Ignacio Merino I etapa -Piura, año 2018 sean más productivas y más competitivas en el mercado globalizado y logren alcanzar sus objetivos. la presente investigación se realiza porque la universidad debe cumplir de acuerdo a la ley N°30220, artículo 45° inciso 45.1 SUNEDU (2016) para obtener un título profesional se debe realizar un trabajo de investigación (Bances, 2018).

Fue teórica, porque se detalló mucha información que les será de gran utilidad a más investigadores que deseen realizar una investigación en este caso sobre las librerías de Ignacio Merino, como también a los dueños conocerán más sobre el tema gestión de calidad y el Kaizen y de esa manera puedan poner en práctica estas herramientas lo cual les ayudara mucho en su negocio (Castillo 2019)

La metodología empleada en la investigación fue científica, lo cual consiste en buscar información en diferentes fuentes con el propósito de tener claro el tema y poder hacer una buena investigación, con información de diferentes libros y autores reconocidos que hablen sobre las herramientas de gestión de calidad y el kaizen, lo cual permita hacer un buen cuestionario y puedan contestar las preguntas (Mauriola, M. 2015)

Los principales resultados de la investigación fueron los siguientes: respecto a la variable gestión de calidad, en cuanto a las herramientas se identificó que en la hoja de verificación con la pregunta “lleva un registro de ventas diarias” se observa que el 66.7% si lleva, el 66.7% no emplea la herramienta diagrama causa efecto, el 66.7% no lleva un control anual de venta; Asimismo, con respecto a los principios de la gestión de calidad con la pregunta “ las librerías están atentas a las necesidades de sus clientes” se determinó que el el 63.2% de los clientes que asisten a las librerías consideran que si satisfacen las necesidades a los clientes.

Respecto a la variable kaizen, en cuanto a las 5“S”, se determinó que el 66.7% de los clientes consideran que las librerías si usas las 5s del kaizen para mejorar la calidad de su producto, el 100% de los propietarios si conoce el objetivo al que quiere llegar la librería.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable: gestión de calidad

Carihuasari, (2018) presento un trabajo de investigación denominado “*Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector comercial, rubro librería, distrito de Callería. Año 2018*”. En la universidad católica los ángeles de Chimbote de la ciudad de Pucallpa. Esta investigación fue de Tipo de estudio: Cuantitativo –Descriptivo. Dio como conclusión que los negocios que colaboraron en la investigación, son negocios que estaban establecidos en la comunidad desde un buen periodo de tiempo, siendo dirigido en su mayoría por personas del sexo masculino entre una edad de 40 a 50 años, con estudios universitarios o técnicos. Muchas de las MYPES aún no se encuentran del todo formalizadas, siendo las que no tienen menos de 2 años en el mercado, indicando que están en trámite o no cuentan en la formalización empresarial, por otro lado, las MYPES formalizadas tienen un rango de años en el mercado de 4 a 6 años. Los propietarios de las MYPES que colaboraron en el estudio, no son en su totalidad egresados de la carrera de administración, más bien hay una variedad en ese aspecto, ya que cierta parte son contadores, técnicos u otra profesión, lo cual no emplean las herramientas de la gestión de calidad, lo daría como resultado que desconozcan de la gestión de calidad que valla de acuerdo a su negocio.

Perez (2018) en su investigación para optar el título de licenciada en administración, denominada *“Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Neuromarketing En Las MYPES Del Sector Comercial, Rubro Librería Bazar, Distrito De Mazamari, Provincia De Satipo, Año 2018”*. En la universidad católica los Ángeles Chimbote. Se buscó alcanzar el objetivo determinar la gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las MYPE del sector comercial, rubro librería bazar, distrito de Mazamari, provincia de Satipo, año 2018. La metodología de la investigación es descriptivo no experimental, transversal. Concluyo que, De acuerdo a la investigación realizada, el microempresario del rubro en estudio se caracteriza por estar en el rango de edad de “41 a 50 años”, en su mayoría del sexo femenino y con nivel de estudios básicos, realidad que configura poca apertura a aplicar cambios en la gestión o implementación de estrategias más modernas de administración. Respecto al nivel de gestión alcanzado, la investigación evidencia que las Mypes del rubro librería bazar son negocios que se administran bajo una gestión empírica, no se utilizan herramientas o técnicas de administración, asimismo carecen de plan de negocio y tampoco han definido la misión y visión. Como se sostiene, esta situación limita la implantación de estrategias de mejora como la práctica de una gestión eficaz y proyectos estratégicos como el neuromarketing.

Margaret (2018) presento un trabajo de investigación denominado *“Gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro empresas y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017”*. En la universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la ciudad de (Chimbote), la metodología de la investigación es, diseño que se aplicó fue no experimental – transversal. Concluyo que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas

empresas si tienen conocimiento termino gestión de calidad; conocen como las técnicas de gestión de calidad las 5 s; asimismo la gran mayoría tuvieron dificultades para su implementación con un aprendizaje lento, la mayoría aplica las evaluaciones de 360° como las técnicas de medición del rendimiento. La gran mayoría de los representantes encuestados manifiesta que la gestión de calidad si ayuda a cumplir alcanzar objetivos y metas trazadas, y contribuye a mejorar el rendimiento; la mayoría de los representantes encuestados no recibió capacitación antes de poner su micro y pequeña empresa.

Madrid, (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración denominada, *“Gestión De Calidad y el Marketing en las Librerías en el Distrito de Sullana año 2019*. En la universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de (Sullana), Se planteó como objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019; la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Llego la conclusión Los elementos de la gestión de calidad que identifican el personal en las librerías son: Estructura organizacional ya que al aplicar gestión de calidad lleva una buena organización y control; planificación porque tiene definido su misión, visión y valores; también realizan la evaluación del impacto del proceso de calidad; y tiene documentado los procedimientos que van a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad; pero no brindan al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad. Los principios de la gestión de calidad que describe el personal en las librerías es participación del personal ya que son responsables y demuestra eficiencia en su trabajo; enfoque al cliente porque los productos y servicios están principalmente enfocados a la

satisfacción de los clientes; enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones con respecto al precio y la calidad; enfoque de sistema para la gestión donde recolectan información sobre las necesidades y expectativa; liderazgo ya que muy pocas veces el personal tiene autoridad, también tiene relaciones establecidas para lograr el mutuo beneficio a corto y a largo plazo con sus proveedores; mejora continua porque nunca evalúa el nivel de calidad; y menos realizan la evaluación del impacto en el proceso de calidad.

Martínez (2018) en Su investigación denominada “*Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018*”, realizada en la universidad católica los ángeles de Chimbote (Piura) como objetivo general planteado es, determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018. La investigación es de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Concluyo. Respecto a los principios de gestión de calidad, que aplican las MYPE rubro librería del Centro de Piura, se determinó que ponen en práctica el enfoque al cliente comprendiendo las necesidades actuales y futuras de los clientes así como realizando medición de la satisfacción de los clientes y actuando según los resultados; el liderazgo reflejado en la proporción de recursos y la libertad a los colaboradores para que actúen con responsabilidad y autoridad; la participación del personal plasmado en el 70 ofrecimiento de oportunidades para el aumento de conocimientos, competencias y experiencias del colaborador; el enfoque a procesos mediante la evaluación del impacto de los procesos de calidad en el servicio, clientes y proveedores, y la relación con proveedores mediante el establecimiento de relaciones para lograr el mutuo beneficio a corto y a largo plazo. Sin embargo, se determina que

no ponen en marcha la libertad para que los colaboradores compartan los conocimientos y experiencias en equipos y grupos.

Turriate (2017) en su tesis de investigación “*Gestión de Calidad con el Uso de las TIC’S de las Micro y Pequeña empresa del Sector Comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016*”. Se empleo la metodología de diseño no experimental – transversal de una población de 32 MYPE. Concluyo que la mayoría relativa de la Micro y Pequeña Empresa encuestadas conocen el término de la gestión de calidad, también en su mayoría relativa conoce las técnicas modernas de las TICS, manifestando que en su mayoría relativa no se adaptan al cambio, pero en su mayoría relativa manifestaron que la gestión de calidad si contribuye a la mejora y al cambio. La mayoría de las Micro y Pequeña Empresa si conocen el término de gestión de las TICS, en su mayoría relativa consideran que su distribución de mercadería es la adecuada, en su mayoría relativa aumentó sus ventas, y en su mayoría relativa utilizan el listado de productos para sus ventas y en su mayoría relativa manifiestan que la TICS mejora en el orden y rápida distribución de su mercadería.

2.1.2. Variable Kaizen

Rodríguez (2015) realizo un Trabajo para optar al título de Magíster en Administración de Negocios (MBA) denominado *Metodología de implementación de Kaizen y 7 desperdicios para Tablemac S.A.-Planta de Yarumal*. En la universidad EAFIT de la ciudad de Medellín (Colombia) la metodología de la investigación es de tipo descriptiva. Concluyo que, Después de revisar los indicadores de productividad de la compañía se puede concluir que no ha habido una mejora sistemática en ellos durante muchos años; se pueden observar algunos meses donde se llegó a la

metapero no se tiene claro porquéese mes “todo salió bien” (entrevista personal del autor realizada al supervisor de producción). Se observa que estos tienen potencial de mejora, pues siempre hubo alguna situación que hizo que no se llegara a la meta,y es ahí donde una buena implementación de un sistema de mejoramiento continuo tieneuna gran fortaleza, pues puede trabajar sistemáticamente cada falla para que esta no se vuelva a repetir en el futuro.

Uchuya (2016) realizo una investigación denominada “*Kaizen y su relación con la satisfacción del cliente en las MYPE - rubro librerías, distrito de los olivos, año 2016*” de la universidad César vallejo en la ciudad de lima. se concluyó que La población y la muestra intencionada estuvo conformada por los 30 clientes de las librerías: las gemelas, Don bigote, Shakemi, Mafer y Daleska; que se ubican en el Distrito de Los Olivos. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. Una vez recolectados los datos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS V. 20. Por ende, se logró medir el nivel de confiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach, además para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de Spearman y se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos por dimensión. Teniendo como resultado que el Kaizen y la satisfacción de los clientes tienen una relación significativa, en el distrito de los Olivos, año 2016.

Ticona. V , (2017) en su tesis de investigacoon, titulada “*Análisis Del Sistema Kaizen como Herramienta Para El Mejoramiento Continuo en la Empresa Distribuciones Bookshop E.I.R.L. Arequipa – 2017*” . realizada en la Universidad Nacional Del Altiplano (PUNO) Para optar el titulo profesional de licenciada en administracion. La presente investigación tiene como objeto de estudio a la empresa Distribuciones Bookshop Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - Arequipa – 2017, se realizó una investigación de campo y documental, con carácter descriptivo, con enfoque cuantitativo. Concluyo 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. La aplicabilidad de la filosofía Kaizen busca alcanzar aportes significativos a la empresa distribuciones Bookshop E.I.R.L., en ese sentido de acuerdo a los resultados los colaboradores están de acuerdo con la toma de decisiones a todo nivel, que las góndolas deben exhibir líneas divisorias claras y sencillas; están involucrados en el tema de la limpieza después de una jornada laboral, la disciplina y el orden rigen el comportamiento de los colaboradores

Chapoñan (2017) en su investigación denominada *“Implementación de la metodología Kaizen para mejorar el abastecimiento de materiales en el área de Operaciones de la empresa Colegios Peruanos S.A., 2017”*. De la universidad César Vallejo de la ciudad de Lima, la metodología empleada fue cuasi experimental. Concluyo que La implementación del Kaizen aumentó los pedidos entregados a tiempo en un 18%, La implementación del Kaizen aumentó los pedidos entregados perfectos en un 19%, La implementación del Kaizen aumentó los pedidos generados rechazados en un 19%. Al aplicar un programa de mejoramiento Kaizen, se buscó la satisfacción de las necesidades de la empresa, estimulando la total participación de los coordinadores de servicios en la aplicación y práctica de la herramienta de mejora continua. Aumentando los productos entregados a tiempo y los pedidos entregados perfectos. La metodología Kaizen es una cultura de vida, nos permitió cumplir con nuestros objetivos reduciendo la cantidad de productos que se compran por pérdidas.

Armas, (2019). en su tesis para optar el título profesional de ingeniera industrial denominada *“Aplicación del Kaizen para incrementar la productividad del área de ventas en la empresa Librería- Bazar Don Pablo Choque E.I.R.L. Chorrillos, 2018”* de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima. En la cual se planteó Como objetivo general. Determinar cómo la aplicación del Kaizen incrementa la productividad del área de ventas en la empresa Librería- Bazar Don Pablo Choque E.I.R.L. Chorrillos 2018. La metodología es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño cuasi experimental, nivel de la investigación es explicativo. Llego a la conclusión en la productividad, logró determinar la aplicación del Kaizen incrementa la productividad del área de ventas en la empresa Librería- Bazar Don Pablo Choque E.I.R.L. Chorrillos 2018, con un nivel de significancia de 0,000, logró un incremento

en la productividad en 14.00%, concluyendo el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa.

Tangoa (2017) en su investigación denominada *“Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Ica – San Martín, año 2017”* de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. De la ciudad de Piura. La metodología de la investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental – transversal. Concluyo en relación al mejoramiento continuo, la mayoría de trabajadores señala que las MYPE cuentan con objetivos a corto plazo; los trabajadores hacen uso adecuado de los recursos proporcionados; la MYPE intenta enfocarse en la calidad total y las MYPE cuentan con un sistema de costos.

Suluco (2016) en su investigación *“Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes, de la urbanización Los Rosales – Piura, año 2016”* en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Piura. La metodología empleada de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Concluyo de la siguiente manera: 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 cubicherías. 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. Los elementos del kaizen en las MYPE, son: seire, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke.

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones. Que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. (ISO, 2018).

Por otro lado, Madueño, (2018) menciona que la gestión de calidad contiene muchas técnicas que ayuda a los representantes de las Mypes a llevar una apropiada administración, mejorando la rentabilidad de la empresa y brindar un servicio o producto de calidad, la gestión de calidad no solo se centra en la calidad del producto o servicio, sino que también utiliza los medios y el control de los procesos para obtener una calidad consistente. Solo algunas Mypes determinan la política de calidad los objetivos y las responsabilidades.

Según Días, (2017) indica que gestionar la calidad en las actividades de la empresa permite lograr ventas superiores, reducir costos y gastos, eliminar defectos de fabricación o distribución, gestionar la calidad es la única forma de asegurar la permanencia de la empresa, cuando hablamos de calidad de una empresa se hace referencia a las características del bien o servicio ofertado se debe dar a conocer en toda la organización y así cuando se hable de calidad todo sepan que se refiere al cumplimiento de los requerimientos y especificaciones negociadas con el cliente. En las características de la gestión exige alinear adecuadamente los aspectos clave de la vida organizativa que son: La misión que cuando es bien determinada y ampliamente comunicada para que sea compartida y el compromiso de los trabajadores es más alto,

los objetivos que vienen hacer los resultados que las organizaciones desean alcanzar en un determinado periodo de tiempo, cuando los objetivos son muy claros los empleados entienden muy bien lo que necesitan lograr, la estrategia en este caso establece como van hacer alcanzados la misión y los objetivos de la organización, la estructura viene hacer la recolección entre las personas y los roles las responsabilidades organizadas en procesos que los individuos y los equipos asumen para el logro de los objetivos, la cultura se define como los valores las creencias y las normas que guían el comportamiento de las personas y que trabajan juntas, la gestión de personas abarca a su integración dentro de una estructura, el diseño del sistema que haga efectivo y satisfactorio su trabajo, el proceso es la organización de las tareas y tecnología en proceso permite afrontar el trabajo organizativo con una visión horizontal.

2.2.1.1.Herramientas de la gestión de calidad

Diagrama de causa – efecto

Esta herramienta ayuda a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas ya se de algún problema específico como de características de calidad, esta permite que el grupo se concentre con el contenido del problema, ayuda a determinar las causas principales de un problema utilizando un enfoque estructurado mejor dicho ayuda a identificar la causa, raíz, o causas principales de un problema de efecto. (Hernández, 2016)

Por otro según Armendáriz, (2019) el diagrama causa efecto fue desarrollado por Kaoru Ishikawua, esta herramienta se utiliza para encontrar, seleccionar y documentar las causas de la variación de la calidad en la producción y organizar la relación entre ellas. Se requiere la implicación de todos los integrantes de las empresas.

Hoja de verificación

Según Betancourt, (2016) es un formato generalmente impreso utilizado para recolectar datos por medio de la observación de una situación o proceso específico. Los datos reunidos simbolizan una entrada para el uso de otras herramientas de la gestión de calidad, es una herramienta genérica que es utilizada para muchos propósitos que van más allá de la calidad. Es ventajosa por que reflejan de una manera rápida las tendencias y los patrones subyacentes de los datos.

Gráfico de control

Se encarga de un análisis y solución de problemas, esta muestra los valores productos de la medición de una característica de calidad, tenemos varios beneficios al aplicar esta herramienta, análisis de proceso aquí se establecen los límites de control, permitirá analizar este proceso y determinara que es lo más reglamentario para él cuando algo no está bien. Asimismo, esta herramienta conoce el comportamiento del proceso si es estable o se mantiene o también que tan frecuente se sale de control lo cual permite intervenir para de esa manera poder mejorar. (Betancourt, 2016)

2.2.1.2.Principios de la gestión de calidad

Enfoque al cliente

Una organización está encaminada al cliente cuando recopila información sobre sus expectativas por lo que una organización depende de sus clientes donde deben dedicarse a comprender sus necesidades actuales y futuras, determina la calidad requerida por ellos, hace que esta información esté disponible en dentro de la organización asimismo teniendo en cuenta los diferentes roles de las personas tanto proveedores como clientes, internos o externos. Todos los productos de calidad deben estar enfocados al aumento de la satisfacción de los clientes. Las librerías deben estar atentas a las necesidades de sus usuarios, este principio nace de entender que las empresas dependen de sus clientes, un beneficio clave de este principio mejora en la fidelidad del cliente, lo cual conlleva que el mismo siga confiando en la empresa y que de unas buenas referencias de la misma. Al aplicar este principio impulsa a asegurar un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas ya sea de propietarios, empleados, suministros entre otros. (Cabo, 2019)

Liderazgo

El liderazgo se manifiesta en la comprensión de la dirección y su aportación activa en el establecimiento de buenos canales de comunicación y en proporcionar los recursos necesarios para que de esa manera el personal pueda desarrollar adecuadamente su trabajo este principio es muy fundamental porque la dirección de las librerías debe establecer metas y objetivos cuya obtención presente retos asumibles, establecer y mantener un ambiente apropiado en el que el personal de la librería pueda implicarse plenamente, facilitar al personal y proporcionarle los recursos y las

capacitaciones necesarias. Un beneficio de este principio es que la falta de comunicación entre el personal de la organización se reducirá, este principio impulsa a establecer una clara visión del futuro de la empresa, crear confianza y eliminar temores. (Cabo, 2019)

Participación del personal

La gestión está orientada hacia las personas las cuales favorecen la esencia de las organizaciones, los trabajadores deben tener más conocimientos, total compromiso que posibilita que sus habilidades puedan ser utilizado en beneficio a los objetivos de las librerías. La motivación del personal es la clave, para ello la empresa debe de disponer de incentivos y reconocimientos al personal de esa manera pueda conseguir el compromiso de todo el personal, el personal participa y esto conduce a disponer de:

Los trabajadores están comprometidos y motivados a la librería.

Aceptación de las responsabilidades cuando se presentan algunos problemas y se ayuda a dar solución.

Se brindan ideas y algunas experiencias para trabajar en equipo.

Autogestión en las organizaciones (ISO 9001:2015, 2017)

Enfoque basado en procesos

La normalización en una organización se da cuando se establecen procesos, un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Las personas comprometidas tienden a buscar la comprensión de los procesos y cómo pueden contribuir a la calidad (Campus virtual, 2017)

Enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos. Un beneficio clave de este enfoque es la habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales. Este principio impulsa a mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación. (Cabo, 2019)

Mejora

La mejora continua en la organización debe ser un objetivo permanente, es algo intangible que las empresas deben comprender para darle un valor agregado, encontramos dos tipos de mejora que son, la primera mediante un avance tecnológico y, la segunda, mediante la mejora de todo el proceso productivo, con una mejora continua se puede garantizar un nivel de calidad tomando decisiones acertadas cumpliendo metas y objetivos de esa manera las empresas pueden ubicarse en primera línea de competencia. (Cabo, 2019)

2.2.2. Kaizen

Es una palabra de origen Japonés compuesta por dos palabras: Kai que significa cambio y zen que expresa para algo mejor, lo cual llega a significar mejoras continuas ya sea en el contexto personal, familiar o organizacional, esta herramienta es utilizada para realizar el mejoramiento de los procesos antes de esperar que se obtengan resultados mejorados. Ya que esta herramienta viene dando grandes resultados tanto organizacionales como también personales (Melara, 2019).

En el 2016, Suluco sostiene que el kaizen es una filosofía de gestión donde genera cambios o pequeñas mejoras incrementales en el método del trabajo asimismo mejorar el rendimiento, llevando a la organización a la innovación, es un método simple y efectivo para inspirar a las personas a responsabilizarse por su propio trabajo lo cual quiere decir que es un sistema total de la empresa e involucrar a todos los trabajadores en de todos los niveles cada trabajador preocupado por el cliente, la seguridad del producto.

Según Aquino (2017) menciona algunas características citando al autor Imai, donde indica que (Aquino, 2017) el kaizen tiene algunas características muy importantes lo cual, es gestionar con la herramienta kaizen a la organización, enfocarse a los procesos y no a los resultados, lo primero que se debe tomar en cuenta es la calidad de los productos y luego todo lo demás, hablar con datos, el proceso siguiente es el cliente.

2.2.2.1. Las 5 S que conforman el kaizen

El llamado método de las 5S toma su nombre de 5 palabras japonesas, son los cinco pasos básicos a dar para implementar la metodología kaizen dentro de las empresas que a continuación se detallaran. Los trabajadores dentro de la organización también se dedican hacer sus tareas que se les asigna en su trabajo, como también se les incluye sugerencias que ayudan a contribuir en los momentos que se necesita. Los trabajadores buscan mejoras en la organización. Se necesita crecer esto se puede hacer mediante los trabajadores que todos colaboren con la empresa ya que uno solo puede conocer de manera perfecta las actividades que se llegan desarrollando dentro de la organización, (Rojo,2013)

Definicion de las 5s según Hostia & Ayala, (2018)

Clasificacion (seiri)

Esto significa clasificar, eliminar el area del negocio todos los elementos innecesarios que no se necesitan dentro de los productos. Esto se da por que buscamos cosas que ya no van a servir para venderlas, esto quitar espacio y incomodidad al trabajador, impidiendo el movimientos de hacer por las areas del trabajo, esto en algunos casos pueden generar algun tipo de accidentes. Esta S atuda a aoprtar metodos para evitar la presencia se algun elemento innecesario que se encuentre en el negocio. El *seirie* consiste en: Separar en el sitio de trabajo todas las cosas que ya no sirven de las que si sirven, clasificar lo necesario de lo innesario, conservar solo lo que nescesitamos, separar las cosas de acuerdo a su naturaleza uso seguridad.

Orden (*seiton*)

Consiste en organizar los elementos que han sido clasificado como necesarios de tal forma que se puedan encontrar con mayor facilidad al momento que se los necesite. Tiene que ver con la mejora de la visualización de todos los elementos que tengan las librerías, después que se haya eliminado los elementos innecesarios, se establece el lugar o zona para ubicar los elementos que se necesitan con mayor frecuencia, de esa manera se podrá identificar con mayor facilidad y se eliminará el tiempo de búsqueda. Consiste en: ubicar en un sitio apropiado para cada cosa que se encuentre en el centro de trabajo, para facilitar el acceso y el retorno al lugar, Asimismo el ambiente se siente agradable, libera espacio. (Hostia & Ayala , 2018).

Limpieza (*seiso*)

Se da en el lugar de trabajo, sobre la limpieza en general esto incluye las máquinas y los equipos que tenga la empresa, consiste no solo en limpiar, sino también en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, para generar un lugar, más limpio y sea de agrado para los trabajadores para que se sientan seguros y motivados para que realicen sus labores, seiso involucra a que se haga un trabajo creativo con el propósito de identificar fuentes de suciedad, para aplicar esta “S” se debe de integrar la limpieza como parte de un trabajo diario que realizamos las personas, también se debe asumir la limpieza como una actividad autónoma, la limpieza conduce a un aumento de efectividad de todo un grupo de la empresa mejorando la calidad del producto y se evitan las pérdidas por suciedad de algún producto de la empresa (Hostia & Ayala, 2018).

Estandarización (Seiketsu)

Es la que permite mantener y mejorar los logros que se ha venido alcanzando con la aplicación de las tres primeras “S” ya que si no existe un proceso para comprobar los logros que se vinieron desarrollando, es posible que el lugar de trabajo otra vez llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza lograda con las propias acciones.

Disciplina (*shitsuke*)

En este punto se repite los pasos que anteriormente se han mencionado y consisten en mantener y mejorar el nivel de orden, limpieza, cuidado para contribuir a la mejora de la auto estima del personal. Así como en todo proceso que involucra disciplina, se requiere de energía por parte de las directivas para que se llegue a cumplir correctamente lo establecido en las etapas anteriores.

Las tres primeras “S” que son la clasificación, orden y limpieza son actividades operativas, mientras que la (estandarización) corresponde a normalizar las mejoras realizadas en las tres primeras “S” y la disciplina consiste en el cumplimiento de las normas y crear un hábito de ello (Fuentes, 2017).

2.21.2.2. Metodología del kaizen

Según García, (2015) consiste en:

1. Planeación: se debe planear como aplicar la mejora continua a determinado proceso, ¿Cuál es el objetivo?, ¿cuál es la situación actual?, ¿cuál va hacer el plan de acción para llegar a él? Se debe tomar un tiempo necesario para la planeación de tal modo que sería una inversión para llegar al éxito.
2. Ejecución: se definen las acciones a llevarse a cabo y ponerlas en práctica, como gerente o directivo de la empresa, debe monitorear que cada tarea contemplada se llegue a realizar de manera óptima.
3. Identificar: se debe comparar los resultados obtenidos con los estándares mínimos esperados, es crucial que se mida las consecuencias de las acciones. ¿Cómo están programadas? ¿se están cumpliendo las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos? Si no se evalúan los procesos no se sabrá qué acciones están funcionando o si es necesario modificarlas y como esto favoreció o afectó al pronóstico inicial.
4. Evaluar: finalmente se evalúa cada uno de los estándares de los procesos con el fin de encontrar que es lo que se debe mantener y que es lo que se debe mejorar en la próxima ronda de planeación.

III. HIPÓTESIS

Dado que la investigación fue descriptiva esta no presenta ninguna hipótesis a formular; según el metodólogo Hernández, (2015) indica que cuando la investigación es descriptiva, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables de estudio.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa porque se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. También porque va contabilizar la frecuencia de porcentajes, el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genere a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadística. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

El nivel de la investigación fue descriptivo porque enumera, clasifica, explica las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En esta investigación se buscó identificar los factores que caracterizan a la gestión de calidad y el Kaizen, Mypes rubro librerías Urb. Ignacio Merino I etapa Piura, año 2021. Es decir, únicamente pretender medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos las variables a las que se refieren (Varas,2017)

El tipo de diseño que se aplicó es no experimental de corte transversal porque las variables en estudio no se manipulan, si no se observan, porque los datos se recogen en un tiempo específico. Según Kerlinger, (2016) la investigación no experimental es la brusquedad empírica y sistémica en la que el científico no posee control directo de las variables, debido a que sus manifestantes han ocurrido o que son inherentes no manipulables.

4.2. Población y muestra

Población

Según Rojas (2017) la población también conocida como universo es la totalidad del fenómeno a estudiar, está dada por los individuos a quien se acudirá en busca de información pertinente en la cual se realizó la investigación y dependerá de las características que busca el investigador. Por ende, la población bajo estudio estuvo formada por las MYPE rubro librerías ubicada en la urb. Ignacio Merino I etapa año 2021.

P1: La población de la investigación para la variable gestión de calidad en los indicadores diagrama causa - efecto, hoja de verificación, gráfico de control, enfoques basados en procesos y enfoque de sistemas hacia la gestión; cuya fuente fue dirigida a los propietarios siendo una población finita conocida. Además, para los indicadores enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal y mejora; cuya fuente fue dirigida a los clientes siendo una población infinita desconocida.

P2: La población para la variable Kaizen en su indicador clasificación (Seiri), planeación, ejecución e identificar; cuya fuente fue dirigida a los propietarios siendo una población finita conocida. Además, para los indicadores orden (seiton), limpieza (Seiso), estandarización (Seiketsu), disciplina (Shitsuke), evaluar y también clasificación (seiri) cuya fuente fue dirigida a los clientes siendo una población infinita desconocida.

Cuadro N° 1: Número de mypes

| N° | MYPE | RUC | N° Trabajadores | N° Dueños |
|--------------|------|--------------|-----------------|-----------|
| 1 | A | Xxxxxxxxxxxx | 3 | 1 |
| 2 | B | xxxxxxxxxxx1 | 2 | 1 |
| 3 | C | Xxxxxxxxxxxx | 2 | 1 |
| Total | | | 7 | 3 |

Elaboración propia

Muestra

Según Espinoza (2016) define a la muestra como aquella parte que a través de una investigación realiza la recolección de datos, asimismo esta representa una parte de la población dependiendo del número encontrado se procederá a aplicar o no una fórmula para su determinación de la muestra.

M1: Para los propietarios su población fue finita conocida, por lo cual fueron 3 propietarios, por lo tanto, se aplica lo citado por Rojas (2017) donde menciona que si la población es menor de 50 individuos la población es igual a su muestra. por lo tanto, tenemos que $N=3$, si nos dicen que $N=n$, por lo cual $N=3$

M2: En cuanto a los clientes la población fue infinita desconocida, donde todos los elementos no cuentan con la misma posibilidad de ser elegidos, es por ello que se aplicara una fórmula para poder identificar cuanto seria la población a encuestar, por lo tanto, Hernández, Fernández, & baptista (201) señala que la fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando se desconoce el tamaño de la población, se tiene que aplicar la siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

Z= 1.645 Distribución normal

p= 0.50 Probabilidad a favor

q= 0.50 Probabilidad en contra

NC = 90% nivel de confianza

e= 10% Margen de error

$$n = \frac{(1.645)^2(0.50)(0.50)}{(0.10)^2}$$

$$n = \frac{(2.706025) 0.50 \cdot x 0.50}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625.$$

$$n = 68 \text{ clientes}$$

Con esta fórmula se dio a conocer el total de clientes al que se aplicó la encuesta.

Criterios de inclusión

Se acudió a los propietarios y clientes de las Mypes rubro librerías urb. Ignacio Merino I etapa, año 2021

Clientes de ambos sexos que se encontró dispuestos a colaborar en la presente investigación.

Criterio de exclusión

Se excluyó a los trabajadores de las Mypes rubro librerías urb. Ignacio Merino I etapa, año 2021, y a los clientes que no se encontraron en la capacidad de proporcionar información

Ningún propietario será excluido

4.3. Cuadro 2: Definición y operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Dimensión operacional | Fuente | Escala | | | |
|--------------------|--|--------------|--------------------------------------|--|---------------------|---------|--|---------------------|---------|
| Gestión de calidad | La gestión de calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones. Que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. (ISO, 2018) | Herramientas | Diagrama causa – efecto | La dimensión “herramienta se midió con sus indicadores diagrama causa efecto, hoja de verificación, gráfico de control” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. | Cliente Propietario | Nominal | | | |
| | | | Hoja de verificación | | | | | | |
| | | | Gráfico de control | | | | | | |
| | | Principios | Enfoque al cliente | | | | La dimensión principios se midió con sus indicadores Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema hacia la gestión, mejora | Cliente propietario | Nominal |
| | | | Liderazgo | | | | | | |
| | | | Participación del personal | | | | | | |
| | | | Enfoque basado en procesos | | | | | | |
| | | | Enfoque del sistema hacia la gestión | | | | | | |
| | | | Mejora | | | | | | |

| | | | | | | |
|--------|--|---------------|----------------------------|--|------------------------|---------|
| Kaizen | Según Melara (2019) Es una palabra de origen japonés compuesta por dos palabras: Kai que significa cambio y zen que expresa para algo mejor, Esta herramienta es utilizada para realizar el mejoramiento de los procesos antes de esperar que se obtengan resultados mejorados. | 5S del kaizen | Clasificación (Seiri) | “La dimensión 5S del kaizen se medirá con sus indicadores Seiton, Seiri, Seiso, Seiketsu, Shitsuke con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. | Cliente Propietario | Nominal |
| | | | Orden (Seiton) | | | |
| | | | Limpieza (Seiso) | | | |
| | | | Estandarización (Seiketsu) | | | |
| | | Metodología | Disciplina (Shitsuke) | “La dimensión metodología se medirá con sus indicadores planeación, ejecución, identificar, evaluar con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. | Cliente Propietario | Nominal |
| | | | Planeación | | | |
| | | | Ejecución | | | |
| | | | Identificar | | | |
| | | Evaluar | | | | |

4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se empleara en dicha investigación es el cuestionario, Salas (2020) manifiesta que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos de la investigación, respecto a una o dos variables a medir.

Para el desarrollo de la presente investigaciones se aplicará la técnica de la encuesta la cual es un método fácil y accesible que busca recaudar datos detallados de la población en estudio, por medio de un cuestionario la cual se elegirá una muestra representativa y así poder tabular la información requerida para su análisis correspondiente de dicha situación. El cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, utilizara un listado de preguntas escritas que se entregarán a las personas que acuden a las Mypes, con el fin de que las contesten y poder conocer hechos específicos (Palacios, 2019).

4.5.Plan de análisis

Una vez recopilado los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a sus dimensiones de cada variable. La parte estadística se desarrolló en el programa Excel 2016, calculando los porcentajes y la frecuencia. Luego en el programa Word 2016 se desarrolló la interpretación y el análisis con la recopilación de los datos de las encuestas aplicadas a las Mypes de investigación.

4.6. Cuadro 3: Matriz de consistencia

| Título | Enunciado | Problema | Objetivos | Hipótesis | Metodología |
|--|------------|---|---|--|---|
| Gestión de calidad y el kaizen Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Año 2021 | General | ¿Qué características tiene la gestión de calidad y el kaizen de las Mypes rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021 | Determinar las características de gestión de calidad y el kaizen que aplican las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021 | Dado que la investigación fue descriptiva esta no presenta ninguna hipótesis a formular; según el metodólogo Hernández, 2011 dice que cuando la investigación es descriptiva, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refiere. | Tipo de investigación: Cuantitativa Nivel de investigación: Descriptiva Diseño: No experimental, corte transversal Población. Muestra 3 propietarios 68 clientes Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario |
| | Específico | | (a) Identificar las herramientas de la Gestión de calidad que aplican las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021. | | |
| | | | (b) Conocer los principios de gestión de calidad que aplican las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura año 2021. | | |
| | | | (c) Conocer las 5s del Kaizen que utilizan las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021. | | |
| | | | (d) Identificar la metodología del Kaizen que emplean las Mypes rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021. | | |

4.7.Principios éticos

En la investigación se comprueban los resultados en base a la investigación de las realidades de las Mypes con respecto a las diferentes fuentes empleadas, para tener un mejor conocimiento de los hechos. Se respetará la propiedad intelectual y la privada, protegiéndose la identidad de todas las personas que participaron en el estudio. La investigación se realizará con independencia de criterio según los autores y en base a los estudios realizados. Los principios éticos tienen por finalidad establecer y guiar las buenas prácticas y conducta responsable del investigador.

Principios éticos que orientan a la investigación

Protección a la persona: si se cumple porque en toda la investigación las personas son es el fin de ello, es por tal razón que se necesita el grado de protección, lo cual sea a respetado la dignidad humana, la identidad, la confidencialidad y sobre todo la privacidad de toda persona e incluso creencias y su religión. Asimismo, se debe proteger sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar bien informado

Toda persona que participa en las actividades de la investigación tiene el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación, ellas decidieron participar de dicha investigación por voluntad propia.

Beneficencia y no-maleficencia

Si se cumplió el código de ética porque se ha solicitado permiso al propietario de la empresa para realizar el recojo de datos, lo cual se ha realizado en un momento adecuado sin interrumpir el trabajo de los propietarios.

Justicia

Sí aplicó porque el resultado de la investigación va estar publicado en el repositorio de la universidad, el resultado va a ser publico tanto para los propietarios de las MYPE como también para cualquier otro investigador que requiera de dicha información.

Integridad científica

Si se cumplió con el código de ética, porque se aplicado todo el rigor científico, asegurando la validez al momento de procesar los datos. (ULADECH, 2021)

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

Cuadro 4: características demográficas - propietarios

| Características | | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|----------------------------------|-----------------|------------|------------|-------|
| Edad | De 18 a 28 años | 0 | 0% | 100% |
| | De 29 a 39 años | 1 | 33.3% | |
| | De 40 a 50 años | 2 | 66.7% | |
| Género | Masculino | 2 | 66.7% | 100% |
| | Femenino | 1 | 33.3% | |
| Grado de instrucción | Secundaria | 1 | 33.3% | 100% |
| | Técnica | 1 | 33.3% | |
| | Superior | 1 | 33.3% | |
| Años de la empresa en el mercado | De 1 a 2 años | 0 | 0% | 100% |
| | De 3 a 5 años | 1 | 33.3% | |
| | De 6 a más años | 2 | 66.7% | |

Nota: encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

En el cuadro 4 se observa que el 66.7% de los propietarios tienen edades en el rango de 40 a 50 años de edad, asimismo el 66.7% son de género masculino, el 33.3% tienen el grado de instrucción secundaria, técnica y superior, la experiencia que tienen en el negocio está dada por que el 66.7% tienen de más de 06 años.

Cuadro 5: Características demográficas - clientes

| Características | | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|----------------------------------|------------------|------------|------------|-------|
| Edad | De 18 a 29 años | 30 | 44.1% | 100% |
| | De 30 a 50 años | 20 | 29.4% | |
| | De 51 a más años | 18 | 26.5% | |
| Genero | Masculino | 30 | 44.1% | 100% |
| | Femenino | 38 | 55.9% | |
| Grado de instrucción | Secundaria | 25 | 36.8% | 100% |
| | Técnica | 38 | 55.9% | |
| | Superior | 5 | 7.3% | |
| Años de la empresa en el mercado | De 1 a 2 años | 0 | 0% | 100% |
| | De 3 a 5 años | 28 | 41.2% | |
| | De 6 a más años | 40 | 58.8% | |

Nota: encuesta aplicada a los clientes

En el cuadro 5, se observa que el 44.1% tienen la edad de 18 a 29 años, el 29.4% tiene edades de 30 a 50 años y el 26.5% tienen edades de 51 años a más, con respecto al género el 55.9% son femeninos y el 44.1% son de género masculino, por otro lado el grado de institución el 36.8% tienen secundaria el 55.9% son técnicos y el 7.3% tienen grado superior, la experiencia en el negocio está dada porque el 41.2% tienen más de 3 a 5 años y el 58.8% tienen de 6 a más años de posesionadas en el mercado

5.1.1. Variable: Gestión de calidad

5.1.1.1. Objetivo 1: Identificar las herramientas de la Gestión de calidad que aplican las Mypes rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021.

Tabla 1: herramientas de la gestión de calidad

| N° | Ítem | SI | | NO | | TOTAL | |
|----|---|----|-------|----|-------|-------|------|
| | | fi | % | fi | % | N | % |
| 1 | ¿La empresa emplea la herramienta diagrama causa efecto para identificar sus problemas? | 1 | 33.3% | 2 | 66.7% | 3 | 100% |
| 2 | ¿Usted, lleva un registro de vetas diarias? | 2 | 66.7% | 1 | 33.3% | 3 | 100% |
| 3 | ¿Usted en su librería lleva un control anual de ventas? | 1 | 33.3% | 2 | 66.7% | 3 | 100% |

Nota: encuesta aplicada a los propietarios
Elaboración propia

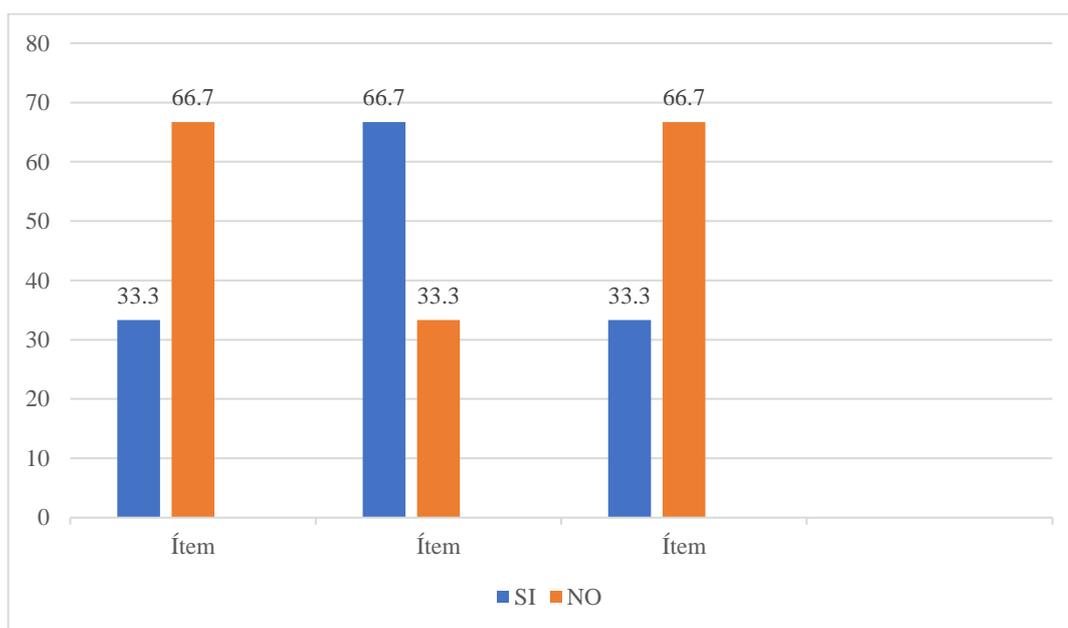


Figura 1: Gráfico de barras que representa a “Herramientas de la gestión de calidad - Propietario”

En la tabla y gráfico de barras 1. “Herramientas de la gestión de calidad- propietarios” se observa que el 66.7% de los propietarios no emplean la herramienta diagrama causa efecto para identificar sus problemas, pero un 66.7% si lleva un registro de ventas diarias, y un 66.7% no llevan un control anual de ventas.

5.1.1.2. Objetivo 2: conocer los principios de gestión de calidad

que aplican las Mypes rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura año 2021.

Tabla 2: principios de la gestión de calidad

| N° | Ítem | SI | | NO | | TOTAL | |
|----|---|----|-------|----|-------|-------|------|
| | | fi | % | fi | % | n | % |
| 4 | ¿Las librerías están atentas a las necesidades a sus clientes? | 43 | 63.2% | 25 | 36.8% | 68 | 100% |
| 5 | ¿Cree usted que los empleados que lo atienden tienen un buen liderazgo? | 34 | 50% | 34 | 50% | 68 | 100% |
| 6 | ¿El personal se encuentra comprometido en su trabajo de la librería? | 40 | 58.8% | 28 | 41.2% | 68 | 100% |
| 7 | ¿El personal de las librerías está motivado al momento de atender al cliente? | 41 | 60.3% | 27 | 39.7% | 68 | 100% |
| 8 | ¿La empresa cuenta con un manual de procesos para que cada operación pueda ser supervisada? | 1 | 33.3% | 2 | 66.7% | 3 | 100% |
| 9 | ¿Genera innovación las librerías de Ignacio Merino I etapa? | 34 | 50% | 34 | 50% | 68 | 100% |
| 10 | ¿La empresa cuenta con algún sistema de procesos? | 1 | 33.3% | 3 | 66.7% | 3 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada a los clientes y propietarios.
Elaboración propia.

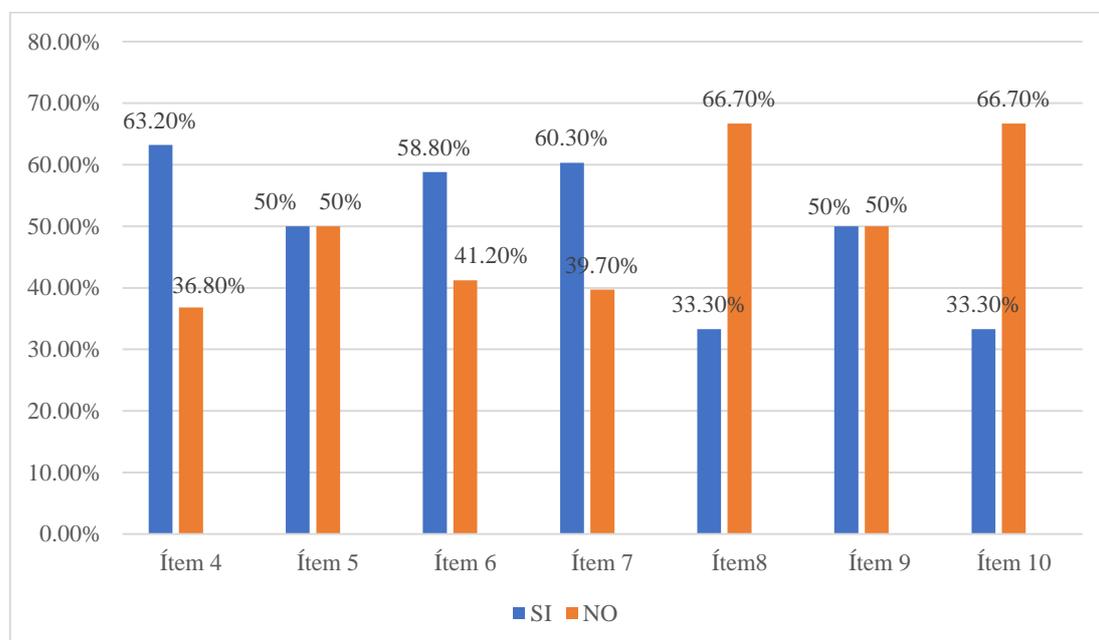


Figura 2: diagrama de barras que representa a “principios de la gestión de calidad”-clientes y propietarios

En la tabla y gráfico de barras 2: Principios de la gestión de calidad, se determina que el 63.2% de los clientes que asisten a las librerías consideran que si satisfacen las necesidades a los clientes, el 50% de los empleados tienen un buen liderazgo, el 58.8% del personal de las librerías si se encuentra comprometido en su trabajo, 60.3% el personal se encuentra motivado al momento de atender a los clientes, el 66.7% de los propietarios indican que la empresa no cuenta con un manual de procesos para que cada operación pueda ser supervisada, el 50% de los clientes consideran que si generan innovación las librerías, el 66.7% de los propietarios consideran que las MYPE no cuentan con un sistema de procesos.

5.1.2. Variable kaizen

5.1.2.3. objetivo 3: Determinar las 5s del Kaizen que utilizan

las Mypes rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021.

Tabla 3: 5S del Kaizen

| N° | Ítem | SI | | NO | | TOTAL | |
|----|--|----------------|-------|----------------|-------|-------|------|
| | | f _i | % | f _i | % | n | % |
| 11 | ¿Usa las 5s para mejorar la calidad de su producto? | 2 | 66.7% | 1 | 33.3% | 3 | 100% |
| 12 | ¿Las personas se encuentran siempre en su puesto de trabajo? | 53 | 77.9% | 15 | 22.15 | 68 | 100% |
| 13 | ¿Las librerías tienen una ubicación por cada producto? | 44 | 64.7% | 24 | 35.3% | 68 | 100% |
| 14 | ¿Las librerías tienen los Pisos limpios, libre de cajas o documentación? | 39 | 57.4% | 29 | 42.6% | 68 | 100% |
| 15 | ¿Se ha implementado alguna idea de mejora en la librería? | 37 | 54.4% | 31 | 45.6% | 68 | 100% |
| 16 | ¿Las librerías utilizan los indicadores de lugar, indicadores de nombre? | 43 | 63.2% | 25 | 36.8% | 68 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada a los clientes y propietarios.
Elaboración propia.

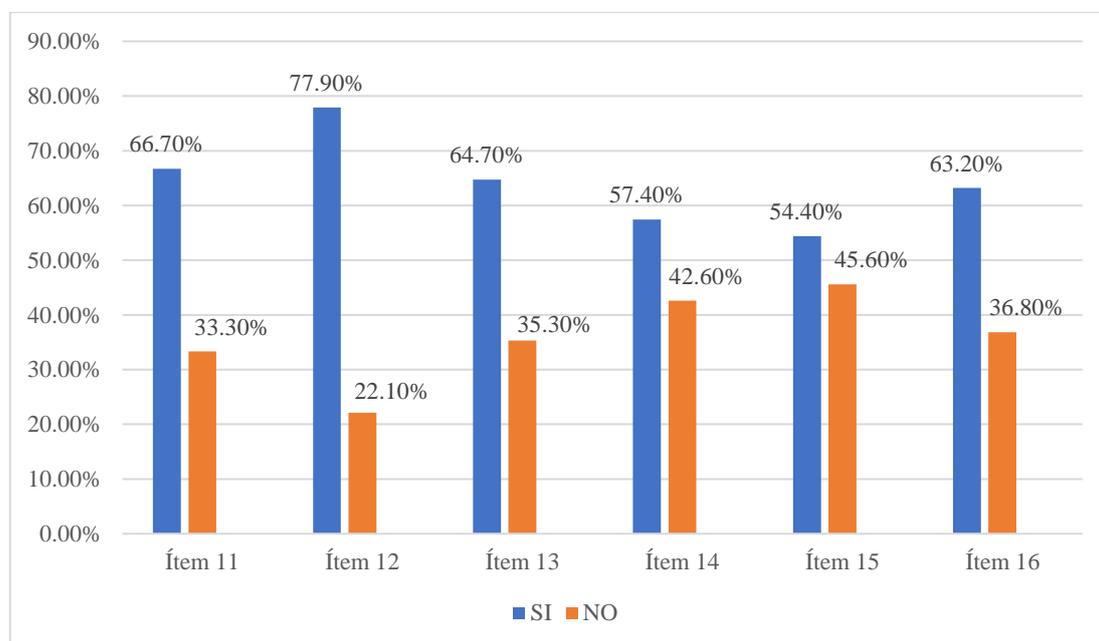


Figura 3: Diagrama de barras que representa a "las 5 S del Kaizen"- Proprietarios y clientes

En la tabla y gráfico 3: se determina que el 66.7% de los propietarios consideran que las librerías si aplican las 5s para mejorar la calidad de su producto, el 77.9% de los clientes consideran que el personal si se encuentra siempre en su puesto de trabajo, el 64.7% de los clientes indican que las librerías si tienen una ubicación por cada producto, el 57.4% de los clientes determinan que las librerías tienen los pisos limpios libre de cajas o documentos, el 54.4% de los clientes consideran que si se ha implementado alguna idea de mejora en la librería, el 63.2% de los clientes consideran que si se utilizan los indicadores de lugar, nombres en las librerías.

5.1.2.4. objetivo 4: Identificar la metodología del Kaizen que emplean las Mypes rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2018.

Tabla 4: la metodología del kaizen

| N° | Ítem | SI | | NO | | TOTAL | |
|----|--|----|-------|----|-------|-------|------|
| | | fi | % | fi | % | N | % |
| 17 | ¿Conoce el objetivo al que quiere llegar la librería | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 | 100% |
| 18 | ¿La librería tiene un plan de acción para llegar al objetivo? | 2 | 66.7% | 1 | 33.3% | 3 | 100% |
| 19 | ¿Se están cumpliendo las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos? | 1 | 33.3% | 2 | 66.7% | 3 | 100% |
| 20 | ¿Usted como cliente identifico algún problema en la librería? | 39 | 57.4% | 29 | 42.6% | 68 | 100% |

*Nota: Encuesta aplicada a los clientes y propietarios.
Elaboración propia.*

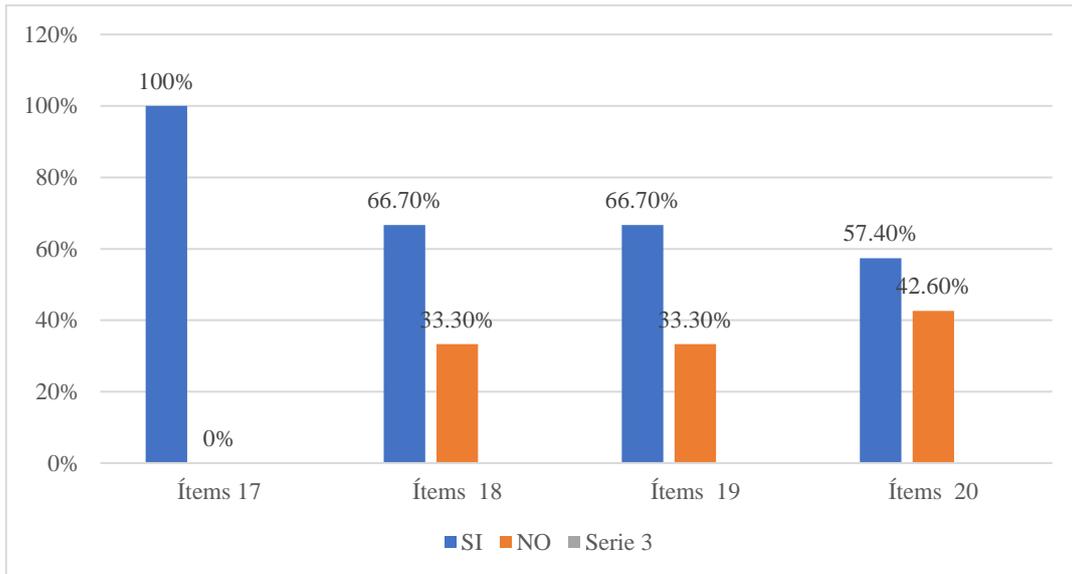


Figura 4: diagrama de barras que representa a “la metodolofia del Kaizen”- Propietarios y clientes

En la tabla y gráfico de barras 4: se determina que el 100% de los propietarios conocen el objetivo al que quieren llegar las librerías, el 66.7% de los propietarios consideran que, si tienen un plan de acción para llegar al objetivo, así mismo se están cumpliendo las condiciones necesarias las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos, el 57.4% de los clientes si identificaron algún problema en las librerías.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Variable gestión de calidad

5.2.1.1. Objetivo 1: Identificar las herramientas de la Gestión de calidad que aplican las Mypes rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021.

En la Tabla 1: “Herramientas de la gestión de calidad”, se observa que el 66.7% de los propietarios de las librerías consideran que no emplean la herramienta diagrama causa efecto para identificar sus problemas, según un estudio realizado por Carihuasari (2018) los negocios de la investigación son la gran mayoría administrados por personas entre 40 a 50 años de edad, con estudios universitarios y técnicos, lo cual no emplean las herramientas de la gestión de calidad, Los propietarios de las MYPES que colaboraron en el estudio, no son en su totalidad egresados de la carrera de administración, más bien hay una variedad en ese aspecto, ya que cierta parte son contadores, técnicos u otra profesión, lo daría como resultado que desconozcan de la gestión de calidad que valla de acuerdo a su negocio. Por otro lado. Porporatto, (2016), Esta herramienta ayuda a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas ya se de algún problema específico como de características de calidad. Por otro lado, esta permite que el grupo se concentre con el contenido del problema, ayuda a determinar las causas principales de un problema utilizando un enfoque estructurado mejor dicho ayuda a identificar la causa, raíz, o causas principales de un problema de efecto.

Por otro lado, el 66.7% de los propietarios considera que si llevan un registro diario. Según un estudio realizado por Ramírez & Sánchez (2006) La mejor manera en la que una empresa pueda salir adelante y ser la más destacada de que su competencia, consiste en adatar un sistema de gestión de calidad que este muy bien estructurado, bajo normas de calidad aceptados en el mundo. Por otro lado, Betancourt (2016) es un formato generalmente impreso utilizado para recolectar datos por medio de la observación de una situación o proceso específico. Es una de las siete herramientas de calidad y hoy en Ingenio Empresa.

Así mismo se observa que el 66.7% de los propietarios no llevan un control de ventas anual. Según un estudio realizado por Pérez (2018) concluye que no se utilizan herramientas o técnicas de administración, asimismo carecen de plan de negocio y tampoco han definido la misión y visión. Por otra parte, Betancourt, (2016) indica que esta herramienta se encarga de un análisis y solución de problemas, esta muestra los valores productos de la medición de una característica de calidad

5.2.1.2. Objetivo 2: conocer los principios de gestión de calidad que aplican las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura año 2021.

En la tabla 2: “Principios de la gestión de calidad” se da a conocer que el 63.2% de los clientes que asisten a las librerías si están atentas las necesidades de los clientes. Según un estudio realizado por Martínez (2018) concluyo que respeto a los principios de gestión de calidad que aplican las librerías del centro de Piura se dio como resultado que si ponen en práctica el enfoque al cliente comprendiendo todas las necesidades que requiere los clientes y realizan medición de satisfacción a los clientes. Por otro lado, Gonzales (2015) que una empresa está encaminada al cliente cuando esta recoge

información de las expectativas de sus clientes y estar atentas a sus necesidades que los clientes requieran.

Por otro lado, se observa que el 50% de los empleados tienen un buen liderazgo. En una tesis realizada por Martínez (2018) da como conclusión que el liderazgo refleja en la proporción de recursos y la libertad a todos los colaboradores de las Mypes para que actúen con responsabilidad. De tal forma que, cabo (2019) El liderazgo se manifiesta en la comprensión de la dirección y su aportación activa en el establecimiento de buenos canales de comunicación y en proporcionar los recursos necesarios para que de esa manera el personal pueda desarrollar adecuadamente su trabajo este principio es muy fundamental porque la dirección de las librerías debe establecer metas y objetivos cuya obtención presente retos asumibles, establecer y mantener un ambiente apropiado en el que el personal de la librería pueda implicarse plenamente, facilitar al personal y proporcionarle los recursos y las capacitaciones necesarias.

Asimismo, se determina que el 58.8% de los clientes consideran que el personal de las librerías si se encuentran comprometido en su trabajo. Pero Según un estudio realizado por patricio (2018) la mayoría de los encuestados manifiestan que la mayoría del personal no ha recibido ninguna capacitación en ninguna área, ya que sin capacitación es imposible que se lleve a cabo la mejora del rendimiento del recurso humano, por otro lado, ISO 9001:2015 (2017) la gestión está orientada hacia las personas las cuales favorecen la esencia de las organizaciones, los trabajadores deben tener más conocimientos, total compromiso que posibilita que sus habilidades puedan ser utilizado en beneficio a los objetivos de las librerías.

Por otro lado, se determina que el 60.3 % de los clientes consideran que el personal de las librerías si se encuentran motivados, Madrid, (2019) en su investigación demuestra que los principios de la gestión de calidad que describe el personal en las librerías, es la participación del personal ya que son responsables y demuestra eficiencia en su trabajo. Es por ello que ISO 9001:2015 (2017) señala que la motivación del personal es la clave, para ello la empresa debe de disponer de incentivos y reconocimientos al personal de esa manera pueda conseguir el compromiso de todo el personal. El personal participa y esto conduce a disponer de: Los trabajadores están comprometidos y motivados a la librería.

Por otro lado, el 66.7% de los propietarios consideran que no tiene un manual de procesos para que cada operación pueda ser supervisada. Campus virtual (2017) indica que la normalización en una organización se da cuando se establecen procesos. Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Las personas comprometidas tienden a buscar la comprensión de los procesos y cómo pueden contribuir a la calidad

Por otro lado, el 50% de los clientes considera que las librerías generan innovación, así mismo, el 66.7% de los propietarios consideran que no cuentan con un sistema de procesos, es por ello que Cabo, (2019) menciona que identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos. Un beneficio clave de este enfoque, es la habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales. Este principio impulsa a mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación

5.2.2. Variable kaizen

5.1.2.3. Objetivo 3: Determinar las 5s del Kaizen que utilizan las Mype rubro librería Urb. Ignacio Merino I etapa, Piura, año 2021.

En la tabla 3: “5S del Kaizen” se determina que el 66.7% de los propietarios consideran que las librerías si usas las 5s para mejorar la calidad de su producto. Según un estudio realizado por Chapoñan (2017) en su investigación hace mención que La implementación del Kaizen aumentó los pedidos entregados a tiempo en un 18%, La implementación del Kaizen aumentó los pedidos entregados perfectos en un 19%, (Rojo, 2013) Así dentro de este sistema de mejora continua llamado Kaizen forman parte diversas técnicas, los trabajadores dentro de la organización también se dedican hacer sus tareas que se les asigna en su trabajo, como también se les incluye sugerencias que ayudan a contribuir en los momentos que se necesita.

Por otro lado, el 77.9% de los clientes consideran que los trabajadores no se encuentran siempre en su puesto de trabajo. Ticona. V, (2017) menciona 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, según Hostia & Ayala, (2018) esto se da por que buscamos cosas que ya no van a servir para venderlas, esto quitar espacio y incomonidad al trabajador, impidiendo el movimientos de hace por las areas del trabajo, esto en algunos casos pueden generar algun tipo de accidentes.

A continuación, el 64.7% de los clientes consideran que las librerías si tienen una ubicación por cada producto. Según una tesis realizada por Zavedra, (2018)

indica que la ubicación de los productos es muy importante establecerla ya que así podrá tener orden y generar un ambiente agradable, por otro lado Hostia & Ayala (2018) Consiste en ubicar en un sitio apropiado para cada cosa que se encuentre el el centro de trabajo, para facilitar el acceso y el retorno al lugar, disponer con lugares apropiados para ubicar elementos que se utilizan con mens frecuencia. el 57.40% de los clientes consideran que las librerías si tiene los pisos limpios, libre de cajas o documentación. Según Hostia & Ayala (2018) la limpieza se da en el lugar de trabajo, se habla en este punto sobre la limpieza en general esto incluye las máquinas y los equipos que tenga la empresa.

Asimismo, el 54.4%% de los clientes consideran que si han implementado alguna idea de mejora en las librerías. flores (2015) indica que el cumplimiento de las obligaciones tributarias tuvo una incidencia positiva como también se están dedicando a proyectar una buena imagen y de esa manera implementar mejoras. Por otro lado, García (2015) se estandariza los procesos limpiando el ambiente para tener un orden y disciplina. El 63.2% de los clientes consideran que las librerías si utilizan los indicadores de lugar, indicadores de nombre. Según un estudio realizado por Ticono. V, (2017) 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, por otro lado, Fuentes, (2017) consisten en mantener y mejorar el nivel de orden, limpieza, cuidado para contribuir a la mejora de la auto estima del personal.

Por otro lado, el 100% de los propietarios si conoce el objetivo al que quiere llegar la librería. Según un estudio realizado por Patricio (2018) la gran mayoría de los representantes que la gestión de calidad manifiesta que la gestión de calidad si ayuda

a cumplir con los objetivos y metas que una empresa se ha trazado. Es por ello que, García en el (2015) manifiesta que en la planeación se debe planear como aplicar la mejora, aplicando una serie de preguntas como ¿Cuál es el objetivo? ¿Cuál es la situación actual?

Así mismo, se observa que el 66.7% de los propietarios consideran que las librerías si tienen un plan de acción para llegar al objetivo. Según un estudio realizado por Tangoa (2017) con lo que respecta al mejoramiento continuo la mayoría de los trabajadores señalo que las MYPE cuentas con objetivos a corto plazo por otra parte García en el (2015) se definen las acciones a llevarse a cabo y ponerlas en práctica, como gerente o directivo de la empresa, debe monitorear que cada tarea contemplada se llegue a realizar de manera óptima. Por otro lado, el 66.70% de los propietarios consideran que si están cumpliendo las condiciones necesarias para alcanzar los objetivo. Según Ticono, (2017) la aplicación de la herramienta kaizen, para lograr el mejoramiento exige involucrar a todos por igual por otro lado García (2015) se debe comparar los resultados obtenidos con los estándares mínimos esperados, es crucial que se mida las consecuencias de las acciones.

Por último, el 57.40% de los clientes consideran que, si identificaron algún problema en las librerías, es por ello que García en el (2015) menciona que se evalúa cada uno de los estándares de los procesos con el fin de encontrar que es lo que se debe mantener y que es lo que se debe mejorar en la próxima ronda de planeación.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En cuanto a las herramientas de la gestión de calidad, la mayoría de las Mypes, no aplican el diagrama causa efecto y grafico de control, la herramienta que si aplican la mayoría de las Mypes es la hoja de verificación identificado por los propietarios de las librerías.

Los principios de la gestión de calidad que aplicaron las Mypes, es el principio enfoque al cliente, mejora, solo la mitad del personal tiene un buen liderazgo, la mayoría de las librerías están atentas a las necesidades de los clientes, la mayoría del personal tiene una buena participación.

Se determina que la mayoría de las Mypes si hacen uso de las 5s del kaizen como es la planeación, ejecución, identificar y evaluar y solo la minoría no las aplica en sus librerías.

La metodología del kaizen que aplicaron las mypes del rubro librería son la planeación, ejecución y evaluación ya que en su mayoría de los propietarios de las Mypes conocen el objetivo donde quiere llegar su empresa, cuentan con un plan de acción e identifican los problemas.

6.2. Recomendaciones

Que las Mypes apliquen todas las herramientas lo cual ayudara a determinar las causas principales de un problema y de esa forma tendrán una mejor gestión de calidad.

Aplicar todos los principios de la gestión de calidad ya que las empresas siempre van a depender de sus clientes por lo tanto deben satisfacer sus necesidades, brindándoles el producto de calidad

Que todas las Mypes hagan uso de estas 5s lo cual les será beneficioso para las MYPE. Ya que es una herramienta efectiva para el incremento del desempeño laboral.

Identificar y evaluar cada uno de los estándares de los procesos con el fin de encontrar que es lo que se debe mantener y que es lo que se debe mejorar en las Mypes de estudio.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aquino, G. (2017). *Kaizen*. Recuperado el 29 de octubre de 2021, de <https://mejoras-para-la-calidad-avg.weebly.com/kaizen-conceptos-alcance-y-su-proceso.html>

Armendáriz, J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias* (2ª Edición). Editorial Paraninfo, S.A.

Diario el peruano. (15 de octubre de 2020). normas legales. (peru, Ed.) *Ley Que Reconoce Y Fomenta El Derecho A La Lectura Y Promueve El Libro*. Recuperado el 3 de septiembre de 2021, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-reconoce-y-fomenta-el-derecho-a-la-lectura-y-promuev-ley-n-31053-1893707-1>

Cabo, J. (2019). *Principios de gestión de la calidad*. Recuperado el 10 de septiembre de 2021, de <https://www.gestion-sanitaria.com/4-principios-gestion-calidad.html>

Campus virtual. (diciembre de 2017). *Escuela Europea de Excelencia*. Recuperado el 2021, de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga, Spain: Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?page=5>.

Carihuasari, (2018). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las MYPES del Sector Comercial, Rubro Librería, distrito de Calleria año 2018*. Tesis , Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Pucallpa – Perú . Recuperado el 6 de septiembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6006>

Diario El Comercio. (26 de 02 de 2016). *situación económica*. Recuperado el 20 de 10 de 2019, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/42-mypes-cree-situacion-economica-mejorado-211693-noticia/?ref=ecr&foto=2>

- Diario la República. (2018). censo 2017. *La Republica*.
- Espinoza (2016) *Universo, muestra y muestreo*. obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/universo.muestra.y.muestreo.pdf>.
- Exitosa. (2017). *mypes que utilizan la tecnología duplica su facturación. exitosa* .
- Gonzales, H. (2015). *calidad y gestion* . Obtenido de Principios De Gestion de la Calidad EN ISO 9001:2015: <https://calidadgestion.wordpress.com>
- ISO 9001:2015. (25 de julio de 2017). *nueva-iso-9001-2015*. Recuperado el 10 de septiembre de 2021, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Madrid, V. C. (2021). *Gestión de Calidad y el Marketing en las Librerías en el Distrito ee Sullana Año 2019*. tesis, Sullana . Recuperado el 6 de septiembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14820>
- Margaret, P. F. (2018). *gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017?* Recuperado el 6 de septiembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5349>
- Martínez, (2018). *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018*. tesis, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura. Recuperado el 07 de Septiembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6444?show=full>
- Melara, M. (2019). *El Blog de Marlon Melara*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2019, de <https://marlonmelara.com/que-es-el-kaizen-y-para-que-sirve/>
- Moreno, M. A. (2011). *El método Kaizen para el mejoramiento continuo*. El Blog Salmon .obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-metodo-kaizen-para-el-mejoramiento-continuo>
- OPS PERU, (2020) *Presidente de la República anunció medidas para enfrentar el covid-19* Obtenido de https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=4494:peru-presidente-de-la-republica-anuncio-medidas-para-enfrentar-el-covid-19&Itemid=0

- Palacios, A. (19 de 08 de 2018). *Economía*. Recuperado el 20 de 10 de 2019, de <https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>
- Pardave Martínez, J. (16 de 05 de 2019). *Red de Comunicación Regional*. Recuperado el 19 de 10 de 2019, de <https://www.rcrperu.com/situacion-de-mypes-es-critica/>
- Peruano, E. (2013). *Normas Legales*. Lima: obtenido de <http://www.leyes.congreso.gob.pe>.
- Perez, R. L. (2018). *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Neuromarketing en las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Librería Bazar, Distrito De Mazamari, Provincia De Satipo, Año 2018*. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Mazamari-Perú. Recuperado el 6 de septiendre de 2021, de <https://docplayer.es/161469223-Universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-administracion.html>
- Pérez, R. (29 de 05 de 2018). *Andina*. Recuperado el 19 de 10 de 2019, de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Rojo, A. (15 de 10 de 2013). *Consultora de Sistemas de Gestión y Normas ISO*. Obtenido de SBQ Consultores: www.s bqconsultores.es
- Salas, (2020) La encuesta y el cuestionario. Rcupperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Turriate, A. (2017). “*Gestión de calidad con el uso de las tic’s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería del distrito de Santa en el año 2016*”. Chimbote. Recuperado el 10 de septiembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16322>
- ULADECH. (16 de agosto de 2021). *Código de Ética para la Investigación*, versión 004. Recuperado el 17 de septiembre de 2021

Anexos

Anexo 1: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Gestión de calidad y el Kaizen en las MYPE rubro librerías de las urb. Ignacio merino I etapa, año 2021. y es dirigido por la asesora Mercedes Reneé Palacios de Briceño investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Determinar las características de la gestión de calidad y kaizen de las MYPE rubro librerías de las urb. Ignacio merino I etapa, año 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara algunos minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo gaonam575@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Def. operacional de las variables | Indicadores | pregunta | Escala fuente | |
|---------------------------|---|--------------------|--|-------------------------|---|---|--------------------|
| Gestión de calidad | La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones. Que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. (ISO, 2018) | Herramientas | “la dimensión herramienta se medirá con sus indicadores diagrama de Pareto, causa, estratificación con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. | diagrama causa – efecto | ¿la empresa emplea la herramienta diagrama causa efecto para identificar sus problemas? | propietario | |
| | | | | hoja de verificación | ¿Usted, lleva un registro de vetas diarias? | propietario | |
| | | | | gráfico de control | ¿Usted en su librería lleva un control anualmente de ventas? | propietario | |
| | | Principios | “la dimensión principios se medirá con sus indicadores enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, mejora. con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. | | Enfoque al cliente | ¿las librerías están atentas a las necesidades a sus clientes? | clientes |
| | | | | | Liderazgo | ¿cree usted que los empleados que lo atienden tienen un buen liderazgo? | cliente |
| | | | | | Participación del personal | ¿El personal se encuentra comprometido en su trabajo de la librería? ¿el personal de las librerías está motivado al momento de atender al cliente? | cliente cliente |
| | | | | | Enfoque basado en procesos | ¿La empresa cuenta con un manual de procesos para que cada operación pueda ser supervisada? | propietario |
| | | | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------|---|----------------------|---|--------------------------------------|---|-------------|
| | | | | Mejora | ¿Genera innovación las librerías de Ignacio Merino I etapa? | Clientes |
| | | | | Enfoque de sistemas hacia la gestión | ¿La empresa cuenta con algún sistema de procesos? | propietario |
| Kaizen | Según Melara (2019) Es una palabra de origen japonés compuesta por dos palabras: Kai que significa cambio y zen que expresa para algo mejor, Esta herramienta es utilizada para realizar el mejoramiento de los procesos antes de esperar que se obtengan resultados mejorados. | 5s del kaizen | “La dimensión 5s del kaizen se medirá con sus indicadores Seiton, Seiri, Seiso, Seiketsu, Shitsuke con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. | Clasificación (Seiri) | ¿Usa las 5s para mejorar la calidad de su producto? ¿Las personas se encuentran siempre en su puesto de trabajo? | propietario |
| | | | | Orden (Seiton) | ¿Las librerías tienen una ubicación por cada producto? | cliente |
| | | | | Limpieza (Seiso) | ¿Las librerías tienen los Pisos limpios, libre de cajas o documentación? | cliente |
| | | | | Estandarización (Seiketsu) | ¿Se ha implementado alguna idea de mejora en la librería? | cliente |
| | | | | Disciplina (Shitsuke) | ¿Las librerías utilizan los indicadores de lugar, indicadores de nombre? | cliente |

| | | | | | | |
|--|--|--------------------|---|-------------|--|-------------|
| | | Metodología | “La dimensión metodológica se medirá con sus indicadores planeación, ejecución, identificar, evaluar con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. | Planeación | ¿Conoce el objetivo al que quiere llegar la librería | propietario |
| | | | | Ejecución | ¿La librería tiene un plan de acción para llegar al objetivo? | propietario |
| | | | | Identificar | ¿Se están cumpliendo las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos? | propietario |
| | | | | Evaluar | ¿Usted como cliente identifico algún problema en la librería? | cliente |

Anexo 3: instrumentos de recolección de datos
Cuestionario dirigido al propietario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
 CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
 ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la “GESTIÓN DE CALIDAD Y EL KAIZEN MYPE RUBRO LIBRERÍA URB. IGNACIO MERINO I ETAPA, PIURA, AÑO 2021”, por ello acudo a Ud. Con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que Ud. Considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la Universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.
Encuestado(a).....**Fecha**.../...../...

| Características demográficas | | Marcar con una “X” |
|----------------------------------|------------------|--------------------|
| Edad | De 18 a 29 años | |
| | De 30 a 50 años | |
| | De 51 a más años | |
| Género | Masculino | |
| | Femenino | |
| Grado de instrucción | Secundaria | |
| | Técnica | |
| | Superior | |
| Años de la empresa en el mercado | De 1 a 2 años | |
| | De 3 a 5 años | |
| | De 6 a más años | |

1. ¿la empresa emplea la herramienta diagrama causa efecto para identificar sus problemas?

SI ()

NO ()

2. ¿Usted, lleva un registro de vetas diarias?

SI ()

NO ()

3. ¿Usted en su librería lleva un control anualmente de ventas?

SI ()

NO ()

4. ¿La empresa cuenta con un manual de procesos para que cada operación pueda se supervisada?

SI ()

NO ()

5. ¿La empresa cuenta con algún sistema de procesos?

SI ()

NO ()

6. ¿Usa las 5s para mejorar la calidad de su librería ?

SI ()

NO ()

7. ¿conoce el objetivo al que quiere llegar la librería?

SI ()

NO ()

8. ¿la librería tiene un plan de acción para llegar al objetivo?

SI ()

NO ()

9. ¿se están cumpliendo las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos?

SI ()

NO ()

Cuestionario dirigido al cliente



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la “GESTIÓN DE CALIDAD Y EL KAIZEN MYPE RUBRO LIBRERÍA URB. IGNACIO MERINO I ETAPA, PIURA, AÑO 2021”, por ello acudo a Ud. Con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que Ud. Considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la Universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Encuestado(a).....Fecha.../...../...

| Características | | Marcar con una “X” |
|----------------------------------|------------------|--------------------|
| Edad | De 18 a 29 años | |
| | De 30 a 50 años | |
| | De 51 a más años | |
| Genero | Masculino | |
| | Femenino | |
| Grado de instrucción | Secundaria | |
| | Técnica | |
| | Superior | |
| Años de la empresa en el mercado | De 1 a 2 años | |
| | De 3 a 5 años | |
| | De 6 a más años | |

1. ¿las librerías están atentas a las necesidades a sus clientes?
SI ()
NO ()
2. ¿cree usted que los empleados que lo atienden tiene un buen liderazgo
SI ()
NO ()
3. ¿El personal se encuentra comprometido en su trabajo de la librería?
SI ()
NO ()
4. ¿el personal de las librerías está motivado al momento de atender al cliente?
SI ()
NO ()
5. ¿Genera innovación las librerías de Ignacio Merino I etapa?
SI ()
NO ()
6. ¿Las personas se encuentran siempre en su puesto de trabajo?
SI ()
NO ()
7. ¿Las librerías tienen una ubicación por cada producto?
SI ()
NO ()
8. ¿las librerías tienen los Pisos limpios, libre de cajas o documentación?
SI ()

NO ()

9. ¿Se ha implementado alguna idea de mejora en la librería?

SI ()

NO ()

10. ¿Las librerías utilizan los indicadores de lugar, indicadores de nombre?

SI ()

NO ()

11. ¿Usted como cliente identifico algún problema en la librería?

SI ()

NO ()

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|-----|-----|-----|
| 10 | ¿Las librerías utilizan los indicadores de lugar, indicadores de nombre? | 1 | SI | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 18 | 43 | 63% | | |
| | | 2 | NO | | 2 | | | 2 | 2 | | | 2 | | 2 | | | 2 | | | 2 | 2 | | 2 | | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | 16 | 25 | 37% | |
| 11 | ¿Usted como cliente identifico algún problema en la librería? | 1 | SI | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 24 | 39 | 57% |
| | | 2 | NO | 2 | | | | 2 | | 2 | | | 2 | | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 10 | 29 | 43% | |

Anexo 5: Validaciones realizadas por tres expertos licenciados, con el grado de magister y colegiados

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patiño Niño

identificado con DNI 02860873 MAGISTER en: ADMINISTRACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante GAONA FLORES MARINA, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y EL KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA URB. IGNACIO MERINO I ETAPA PIURA, AÑO 2021, 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 sus resultados.

Piura 07 de octubre del 2021.



FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

| Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? | |
|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1. ¿La empresa emplea la herramienta diagrama causa efecto para identificar sus problemas? | X | | | X | | X | | X |
| 2. ¿Usted, lleva un registro de vetas diarias? | X | | | X | | X | | X |
| 3. ¿Usted en su librería lleva un control anual de ventas? | X | | | X | | X | | X |
| 4. ¿Las librerías están atentas a las necesidades a sus clientes? | X | | | X | | X | | X |
| 5. ¿Cree usted que los empleados que lo atienden tienen un buen liderazgo? | X | | | X | | X | | X |
| 6. ¿El personal se encuentra comprometido en su trabajo de la librería? | X | | | X | | X | | X |
| 7. ¿El personal de las librerías está motivado al momento de atender al cliente? | X | | | X | | X | | X |
| 8. ¿La empresa cuenta con un manual de procesos para que cada operación pueda ser supervisada? | X | | | X | | X | | X |
| 9. ¿Genera innovación las librerías de Ignacio Merino I etapa? | X | | | X | | X | | X |
| 10. ¿La empresa cuenta con algún sistema de procesos? | X | | | X | | X | | X |

¡Muchas gracias por su colaboración!



 VICTOR HELIO PASTORELLI

 RUC. CLAJ-42188

| Ítems relacionados KAIZEN | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? | |
|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1. ¿Usa las 5s para mejorar la calidad de su producto? | X | | | X | | X | | X |
| 2. ¿Las personas se encuentran siempre en su puesto de trabajo? | X | | | X | | X | | X |
| 3. ¿Las librerías tienen una ubicación por cada producto? | X | | | X | | X | | X |
| 4. ¿Las librerías tienen los Pisos limpios, libre de cajas o documentación? | X | | | X | | X | | X |
| 5. ¿Se ha implementado alguna idea de mejora en la librería? | X | | | X | | X | | X |
| 6. ¿Las librerías utilizan los indicadores de lugar, indicadores de nombre? | X | | | X | | X | | X |
| 7. ¿Conoce el objetivo al que quiere llegar la librería? | X | | | X | | X | | X |
| 8. ¿La librería tiene un plan de acción para llegar al objetivo? | X | | | X | | X | | X |
| 9. ¿Se están cumpliendo las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos? | X | | | X | | X | | X |
| 10. ¿Usted como cliente identifico algún problema en la librería? | X | | | X | | X | | X |

¡Muchas gracias por su colaboración!



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVÁN ARTURO GUZMÁN CASTRO

identificado con DNI 07727308 MAGISTER en: CURRÍCULO,
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante GAONA FLORES MARINA, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y EL KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA URB. IGNACIO MERINO I ETAPA PIURA, AÑO 2021, 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 sus resultados.

Piura 06 OCTUBRE del 2021.


#g. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107
FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

| Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? | |
|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1. ¿La empresa emplea la herramienta diagrama causa efecto para identificar sus problemas? | X | | | X | | X | | X |
| 2. ¿Usted, lleva un registro de vetas diarias? | X | | X | | | X | | X |
| 3. ¿Usted en su librería lleva un control anualmente de ventas? | X | | | X | | X | | X |
| 4. ¿Las librerías están atentas a las necesidades a sus clientes? | X | | | X | | X | | X |
| 5. ¿Cree usted que los empleados que lo atienden tienen un buen liderazgo? | X | | | X | | X | | X |
| 6. ¿El personal se encuentra comprometido en su trabajo de la librería? | X | | | X | | X | | X |
| 7. ¿El personal de las librerías está motivado al momento de atender al cliente? | X | | | X | | X | | X |
| 8. ¿La empresa cuenta con un manual de procesos para que cada operación pueda ser supervisada? | X | | | X | | X | | X |
| 9. ¿Genera innovación las librerías de Ignacio Merino I etapa? | X | | | X | | X | | X |
| 10. ¿La empresa cuenta con algún sistema de procesos? | X | | | X | | X | | X |

¡Muchas gracias por su colaboración!


 DR. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

| Ítems relacionados KAIZEN | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? | |
|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1. ¿Usa las 5s para mejorar la calidad de su producto? | X | | | X | | X | | X |
| 2. ¿Las personas se encuentran siempre en su puesto de trabajo? | X | | | X | | X | | X |
| 3. ¿Las librerías tienen una ubicación por cada producto? | X | | | X | | X | | X |
| 4. ¿Las librerías tienen los Pisos limpios, libre de cajas o documentación? | X | | | X | | X | | X |
| 5. ¿Se ha implementado alguna idea de mejora en la librería? | X | | | X | | X | | X |
| 6. ¿Las librerías utilizan los indicadores de lugar, indicadores de nombre? | X | | | X | | X | | X |
| 7. ¿Conoce el objetivo al que quiere llegar la librería? | X | | | X | | X | | X |
| 8. ¿La librería tiene un plan de acción para llegar al objetivo? | X | | | X | | X | | X |
| 9. ¿Se están cumpliendo las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos? | X | | | X | | X | | X |
| 10. ¿Usted como cliente identifico algún problema en la librería? | X | | | X | | X | | X |

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raquel Silva Juárez

identificado con DNI 02846914 MAGISTER en: Gerencia

Empresarial con código de colegiatura n° 01899.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante GAONA FLORES MARINA, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y EL KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA URB. IGNACIO MERINO I ETAPA PIURA, AÑO 2021, 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 sus resultados.

Piura 08 de octubre del 2021.



Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

| Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? | |
|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1. ¿La empresa emplea la herramienta diagrama causa efecto para identificar sus problemas? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 2. ¿Usted, lleva un registro de vetas diarias? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 3. ¿Usted en su librería lleva un control anual de ventas? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 4. ¿Las librerías están atentas a las necesidades a sus clientes? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 5. ¿Cree usted que los empleados que lo atienden tienen un buen liderazgo? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 6. ¿El personal se encuentra comprometido en su trabajo de la librería? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 7. ¿El personal de las librerías está motivado al momento de atender al cliente? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 8. ¿La empresa cuenta con un manual de procesos para que cada operación pueda ser supervisada? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 9. ¿Genera innovación las librerías de Ignacio Merino I etapa? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 10. ¿La empresa cuenta con algún sistema de procesos? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

| Ítems relacionados KAIZEN | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? | |
|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1. ¿Usa las 5s para mejorar la calidad de su producto? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 2. ¿Las personas se encuentran siempre en su puesto de trabajo? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 3. ¿Las librerías tienen una ubicación por cada producto? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 4. ¿las librerías tienen los Pisos limpios, libre de cajas o documentación? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 5. ¿Se ha implementado alguna idea de mejora en la librería? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 6. ¿Las librerías utilizan los indicadores de lugar, indicadores de nombre? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 7. ¿Conoce el objetivo al que quiere llegar la librería | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 8. ¿La librería tiene un plan de acción para llegar al objetivo? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 9. ¿Se están cumpliendo las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 10. ¿Usted como cliente identifico algún problema en la librería? | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |

¡Muchas gracias por su colaboración!


Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

Anexo 6: Reporte turnitin

Nueva pestaña x turnitin-informe final x Feedback Studio x Erp University x +

campus.uladech.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=1589847

Aplicaciones

IV-TI-202102-ADMINISTRACIÓN-PIURA-IV-TALLER DE INVESTIGACION-000492

Tablero del curso

Mis entregas

Ocultar barras laterales

Sección 1 Sección 2 Sección 3 Sección 4

| Título | Fecha de inicio | Fecha límite de entrega | Fecha de publicación |
|------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------------|
| turnitin-informe final - Sección 3 | 28 oct 2021 - 10:43 | 25 nov 2021 - 10:43 | 28 oct 2021 - 10:59 |

Actualizar entregas

| Título de la Entrega | Identificador del trabajo de Turnitin | Entregado | Similitud |
|---|---------------------------------------|------------------|-----------|
| Ver recibo digital TURNITIG GAONA FLORES MARINA | 1687574356 | 29/10/2021 09:32 | 9% |

Escribe aquí para buscar

Anexo 7: Evidencia de no adeudo

Reportes de alumnos - Google Chrome

erp.uladech.edu.pe/siga/uladechweb/reportesalumnodetalle.php?jc=MDE=&zet=MDE1&erp=MDA=&flag=1&codigo=4494s2y224y254d4u264v274u234s294n38

Administrar Registrar Reportes Manual



[← Regresar](#)

| | | | | |
|---------------------|---------------------|-------------|------------|---|
| Sede: | PIURA | Sem: | 202102 ▾ |  |
| Nombres: | GAONA FLORES MARINA | Cód: | 0811152145 | |
| Carrera / Programa: | ADMINISTRACIÓN | Código ERP: | 17 | |
| Mod: | | | | |

Reportes x Semestre

- [Boleta de Notas](#)

Reportes Consolidados

- [Record Plan de Estudio](#)

Convalidaciones y Validaciones

- [Convalidaciones](#)
- [Validaciones x semestre](#)
- [Validaciones x año](#)

Reporte de Pagos

- [Pagos](#) **NEW**
- [Imprimir Asistencia](#)

Reportes Complementarios

- [Plan de Estudio](#)
- [Cursos Disponibles](#)
- [Cursos Fallantes](#)

Compromisos de Pago - 0811152145 - Google Chrome

erp.uladech.edu.pe/siia/cobranzas/reportes/rpt_kardexpagosV2...

No se encontraron compromisos de pago para el alumno.

[Mostrar Todo](#) | [Pendientes de Pago](#) | [Cerrar](#)