



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FILOSOFÍA KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENA DE FARMACIAS
ESPECIALIZADAS S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2020

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

AUTOR

ARONE QUISPE, JAQUELIN JANETH

ORCID: 0000-0001-8073-1118

ASESOR

CANCHARI QUISPE, ALICIA

ORCID: 0000-0001-6176-191X

AYACUCHO - PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Arone Quispe, Jaquelin Janeth

ORCID: 0000-0001-8073-1118

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú.

ASESORA

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191x

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración,
Ayacucho, Perú.

JURADO DE INVESTIGACIÓN

Rosillo De Purizaca María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Mino Asencio María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Salinas Gamboa José German

ORCID ID: 0000- 0002-8491-0751

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....

Rosillo De Purizaca María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidenta

.....

Mino Asencio María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

.....

Salinas Gamboa José German

ORCID ID: 0000- 0002-8491-0751

Miembro

.....

Canchari Quispe Alicia

Asesora

ORCID: 0000-0001-6176-191x

HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles De
Chimbote, a mis familiares por acompañarme
en todo el proceso de mi formación
profesional.

DEDICATORIA

A mis padres Yeny Quispe y Ceriano Arone por guiarme y ser el motivo de superación, a mis hermanos por su enseñanza, a mis verdaderos amigos por acompañarme y motivarme.

RESUMEN

Para esta investigación se planteó como problema general: ¿cuáles son las características de la filosofía Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: Caso cadena de farmacias Especializadas S.A.C, distrito Ayacucho, 2020?, para dar así como objetivo general Identificar las características de la filosofía Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso cadena de farmacias especializadas S.A.C, distrito Ayacucho, 2020. La metodología fue tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, método deductivo y con diseño no experimental. Se tuvo como población Farmacias Especializadas con una muestra de 6 trabajadores, utilizando el instrumento cuestionario y la técnica encuesta. Se obtuvo como resultado que el 67% casi nunca desarrollan las características de la filosofía Kaizen, el 67% casi nunca desarrollan las características de la mejora continua, el 80% nunca desarrollan las características de las 5s, el 50% casi nunca desarrollan las características del control de calidad en la empresa, como conclusión se logra describir e identificar las características y herramientas de la filosofía Kaizen la mejora continua, la herramienta de las 5s y el control de calidad, pero estas no están siendo aplicadas por todo el personal teniendo como escala valorativa de casi Nunca lo cual asume una gran debilidad, por el cual se planteó un plan de mejora para empresa.

Palabras claves: mejora continua, Mype, Kaizen.

ABSTRACT

For this research, the following was proposed as a general problem: What are the characteristics of the Kaizen philosophy in micro and small companies in the pharmacy category: Case of the chain of Specialized pharmacies SAC, Ayacucho district, 2020?, To give as a general objective Identify the characteristics of the Kaizen philosophy in the micro and small companies of the pharmacy category: case of the chain of specialized pharmacies SAC, Ayacucho district, 2020. The methodology was a type of applied research with a quantitative approach, descriptive level, deductive method and non-experimental design. The population was Specialized Pharmacies with a sample of 6 workers, using the questionnaire instrument and the survey technique. It was obtained as a result that 67% almost never develop the characteristics of the Kaizen philosophy, 67% almost never develop the characteristics of continuous improvement, 80% never develop the characteristics of the 5s, 50% almost never develop the characteristics of quality control in the company. As a conclusion, it is possible to describe and identify the characteristics of the Kaizen philosophy but these are not being applied with a high percentage greater than 50% of the workers, where continuous improvement makes its staff more flexible and is related to the delay in their activity, the 5s it manifests itself with order and is related to the misuse of the company's time and quality control shows the waste they have to provide a good product and service.

Keywords: continuous improvement, Mype, Kaizen.

CONTENIDO

Título de tesis.....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
Resumen y abstract.....	vi
Contenido	viii
Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	10
II. Revisión de la literatura	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	36
2.3. Hipótesis.....	58
2.4. Variables.....	59
III. Metodología	58
3.1. Diseño de la investigación	58
3.2. Población y muestra	60
3.3. Definición y operacionalización de variables.....	61
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
3.5. Plan de análisis.....	62
3.6. Matriz de consistencia.	63
3.7 Principios éticos.....	64
IV. Resultados.....	65
5.1. Resultados	65
5.2 Análisis de resultado	81
V. Conclusiones.....	97
Aspectos complementarios	99
Referencias bibliográficas	100
Anexos.....	111

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: ¿Observa usted entre sus compañeros de trabajo algún error con respecto a sus actividades laborales?	65
Tabla 2: ¿Informa usted a su jefe responsable sobre los inconvenientes que se tiene, en el proceso de sus actividades laborales como en los productos y medicamentos?	66
Tabla 3: ¿Toma usted la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales?	67
Tabla 4 : ¿Los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo?	68
Tabla 5 ¿Los medicamentos, productos y objetos se encuentran fuera de su sitio o lugar?	69
Tabla 6 ¿Se cumple con el cronograma de limpieza elaborado por la empresa en la fecha adecuada?	70
Tabla 7 : ¿Al recepcionar la llegada de nuevos productos se registra y ordena en el mismo día?	72
Tabla 8: ¿Se cumple con los horarios establecidos de turno laboral y descanso indicados por la empresa?.....	73
Tabla 9: ¿Los materiales que le brinda la empresa para sus actividades son de buena calidad?	74
Tabla 10: ¿Los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes?	75
Tabla 11: ¿La empresa lo capacita a usted con temas que mejoren la atención al cliente?	76
Tabla 12: ¿se entrega al cliente los medicamentos preparados en el tiempo acordado?	77

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Observa usted entre sus compañeros de trabajo algún error con respecto a sus actividades laborales -----	65
Figura 2: Informa usted a su jefe responsable sobre los inconvenientes que se tiene en el proceso de sus actividades laborales como en los productos y medicamentos. -----	66
Figura 3: Toma usted la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales -----	67
Figura 4: Los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo -----	69
Figura 5: Los medicamentos, productos y objetos se encuentran fuera de su sitio o lugar --	70
Figura 6: Encuesta aplicada a los trabajadores sobre: Se cumple con el cronograma de limpieza elaborado por la empresa en la fecha adecuada. Fuente tabla 6. -----	70
Figura 7: Al recepcionar la llegada de nuevos productos se registra y ordena en el mismo día -----	72
Figura 8: Se cumple con los horarios establecidos de turno laboral y descanso indicados por la empresa-----	73
Figura 9: Los materiales que le brinda la empresa para sus actividades son de buena calidad -----	74
Ilustración 10: Los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes -----	75
Ilustración 11: La empresa lo capacita a usted con temas que mejoren la atención al cliente -----	76
Ilustración 12: Se entrega al cliente los medicamentos preparados en el tiempo acordado. 77	77

I. INTRODUCCIÓN

Lopez (2021) sobre el impacto que sufrieron las pymes frente a la pandemia el cual muchos negocios de todo el mundo cerraron sus puertas durante periodos prolongados el año pasado por confinamientos del COVID-19 se le pidió a la gente quedarse en casa, algunos de esos negocios no volverán a abrir debido a no poder cubrir los costes acumulados ante la caída de las ventas y desconocimiento de estrategias o técnicas que ayuden a recuperar las pérdidas.

A nivel internacional esta filosofía de origen japonés generó beneficios como a la empresa de Toyota, Nestlé, quienes usaron la herramienta de 5s del kaizen en sus procesos por los cuales recuperaron sus ventas en diferentes países, así mismo adicionaron el control de calidad en sus materiales, producto, servicios y tiempo enfocados en el cliente.

La universidad de lima (2021) muestra que América Latina tiene baja productividad si se compara en índice de las micro y pequeñas empresas con el de las empresas grandes nos damos cuenta de que existe una brecha enorme, podemos ver que es por la baja inversión en conocimiento, rezago tecnológico, baja inyección de capital y resistencia al cambio en mejorar continuamente, así mismo, la calidad y equidad en la educación de la toma de decisiones relacionado en la falta de innovación.

Lefcovich (2019) el Kaizen en Argentina y otros países latinoamericanos dieron excelentes resultados. Los excelentes resultados que obtuvieron fueron gracias a la mejora continua donde analizaron el proceso los cuales lograron cambios excelentes en sus organizaciones. Así mismo no hay nada que impida mejorar los procesos o procedimientos de mantenimiento, con la observación y así elevar los niveles de productividad. Como así lo menciona el artículo (Universia, 2018) “La metodología Kaizen en el mundo empresarial, ya que se puede enfocar a todo tipo de objetivos y de mejora continua, implicando a trabajadores, procesos y todo lo que ocurra en el espacio de trabajo”.

En el Perú Fuentes (2019) menciona que, algunas empresas promueven este método de mejoramiento continuo y con buenos resultados, una de ellas es la japonesa Honda. en la compañía promueven los Círculos de Calidad, donde buscan un problema dentro de la empresa, lo analizan, crean un proyecto, y formulan alternativas de solución. Esta filosofía realiza cambios continuos para mejorar los procesos de las empresas enfocándose en eliminar los despilfarros y reducir desperdicios que generan pérdida de tiempo, así como de los recursos limitados. La importancia de dar a conocer esta filosofía Kaizen en las Mypes es para que puedan resurgir nuevamente en el mercado con cambios generales. Fischman (2019) Las MYPES cargan en sus hombros gran parte de la economía del Perú, son las más destacables y numerosas en el país. Por su mismo tamaño, las MYPES no son capaces de ofrecer muchos empleos ya ellas no tienen más de cinco trabajadores, pero si aportan a la economía del Perú por ser más fluyente.

En la región de Ayacucho existen muchos factores como es el desconocimiento de ciertos métodos que ayudarían a dar soluciones a dichos problemas. Una de las empresas es el caso de la empresa cadena de Farmacias Especializadas quien se esmera en dar soluciones a tales problemas, pero sin lograr mejorar su utilidad.

Para la investigación se planteó como problema de investigación ¿Cuáles son las características de la filosofía Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho,2020? Donde frente a esta problemática se dio como objetivo general identificar las características de la filosofía kaizen en las micro y pequeñas Empresas del rubro farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho. De la misma forma los objetivos específicos, 1.- Describir como se da la mejora continua en las Micro y Pequeñas empresas del rubro farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020. 2.- Describir las características de las 5S en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacias: Caso Cadena

De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020. 3. Describir como es el control de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

El propósito de describir la filosofía kaizen fue para dar a conocer como estrategia las herramientas que tiene para poder realizar cambios positivos a muchas de las empresas.

Así mismo la investigación se justificó de manera teórica ya que aporta a las nuevas investigaciones como antecedentes referentes a la misma variable, donde se incorpora un plan de mejora frente a los resultados que se obtuvo. Practica, por el aporte que dará a la empresa elegida para la investigación logrando dar soluciones para los problemas que se planteó mediante un plan de mejora y social por que debe tener cierta relevancia social, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social.

La metodología de esta investigación fue de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo con método deductivo y de diseño no experimental. Se apoyó con el instrumento de cuestionario y técnica de encuesta.

Se obtuvo como resultado que el 67% casi nunca desarrollan las características de la filosofía Kaizen, el 67% casi nunca desarrollan las características de la mejora continua, el 80% nunca desarrollan las características de las 5s, el 50% casi nunca desarrollan las características del control de calidad en la empresa. Como conclusión se logró describir e identificar las características de la filosofía Kaizen pero estas no están siendo aplicadas con un porcentaje alto mayor a 50% de los trabajadores, donde mejora continua flexibiliza a su personal y se relaciona con el retraso en su actividad, las 5s se manifiesta con orden y se relaciona con el mal uso del tiempo de la empresa y el control de calidad manifiesta los despilfarros que tienen para brindar buen producto y servicio.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel Internacional:

En Ecuador: Mejia & Francisco (2019) en su tesis para su titulación de ingeniería en sistemas de calidad y emprendimiento, lleva como título: *“Propuesta Para La Mejora Del Sistema De Inventario De La Farmacia Nuevaguayas Basado En Metodología Kaizen”* Donde planteo como objetivo general: “Proponer un plan de mejora basado en la metodología Kaizen para mejorar el sistema de inventario en la bodega de farmacia Nuevaguayas”; como objetivos específicos: “Desarrollar técnicas basadas en la metodología 5´S que permitan clasificar y ordenar productos”; “Diseñar un plan de capacitación basado en técnicas de la metodología 5´S”; “Establecer procedimientos e instructivos de limpieza” La metodología fue de tipo de investigación cualitativo, descriptiva, investigación documental, investigación transaccional, diseño no experimental, las técnicas de reelección fueron encuestas, entrevistas y observación, el estudio se aplicó en la bodega de la farmacia y en las actividades que se desempeñan, como instrumentos se usó la encuesta, los registros y fuentes. Concluyendo que el Kaizen es un proceso de mejora continua, contribuyendo con el aseguramiento de la calidad de atención y manejo eficiente del sistema de inventarios; aplicando herramientas que promueven el pensamiento crítico y el aprendizaje de los colaboradores. No se aplican herramientas para resolver problemas en el trabajo ni técnicas para ordenar y clasificar los productos haciendo que las medicinas no tengan un criterio de clasificación mezclándose entre ellas provocando que se dificulten las tareas diarias y que los productos se acumulen en otras áreas.

Concluyendo que el Kaizen es un proceso de mejora continua, contribuyendo con el aseguramiento de la calidad de atención y manejo eficiente del sistema de

inventarios; aplicando herramientas que promueven el pensamiento crítico y el aprendizaje de los colaboradores.

En Guayaquil Según León & Evelyn (2019) En su tesis para optar el título en Ingeniería En Sistemas De Calidad Y Emprendimiento que lleva como título, *“Propuesta De Un Plan De Mejora En Bar/Cafetería MOSHA Empleando La Metodología Kaizen”* donde definen como objetivo general: “Proponer un Plan de mejora empleando la metodología Kaizen que ayude al aumento de la productividad en el bar/café MOSHA” planteando los específicos: “ 1-Diagnosticar la situación actual de la empresa MOSHA, 2- Determinar la herramienta idónea de la metodología Kaizen para MOSHA y elaborar un plan de acción que permita el aumento de la productividad en la empresa 3-Realizar los procedimientos necesarios para estandarizar las actividades y controles establecidos en el plan de acción.” Donde se utilizó la metodología de “diseño investigación descriptiva simple con método de observación directa, herramientas de encuestas”. Obtuvo como resultado en el cual indica el gráfico que la mayoría, representada esta como 73% de los colaboradores en MOSHA no tienen conocimiento de la metodología Kaizen con su herramienta de mejora 5’S. Aunque un 20% si la ha escuchado alguna vez y otro 7% con frecuencia, este último equivale al personal que tiene una formación académica superior. Donde tuvo como conclusión que pudo obtener la información necesaria para lograr diseñar un plan de mejora bajo la metodología Kaizen y su herramienta 5’S, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la empresa. Donde también se pudo evidenciar el desorden de los materiales, elementos de uso diario y suministros de oficina además de la falta de procedimientos y manuales.

Como conclusión se puede mencionar que la aplicación de la filosofía kaizen logra la mejora en la producción de la empresa y mediante sus herramientas generan orden, limpieza en sus procesos.

En Ecuador: Alvarado & Pumisacho (2017) En su tesis para obtener su grado, lleva como título: *“Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito:Un estudio exploratorio”* tienen como objetivos: “evaluar la práctica de mejora continua en medianas y grandes empresas de manufactura y servicios del distrito Metropolitano de Quito (DMQ)” ; “examinar los beneficios y dificultades en el sostenimiento de la mejora continua” y, “estudiar la participación de los diferentes niveles jerárquicos organizacionales en la práctica de mejora continua”. Donde la metodología aplicada fue estudio exploratorio, los métodos cualitativos utilizados para obtener los datos fueron: observación directa, análisis documental y entrevistas a profundidad semi-estructuradas . Los resultados obtenidos fueron que las empresas objeto de estudio se determinó que un 85% conoce la práctica como mejora continua desconociendo el término Kaizen, y un 15% propiamente como Kaizen, siendo un grupo de las grandes empresas las que reconocen este término. Los resultados muestran una preferencia por el uso de técnicas más sencillas para identificar y solucionar problemas como las siete herramientas básicas de calidad. Concluye en el contexto ecuatoriano del DMQ, se evidencia que el término japonés ha sido incorporado mediante la comprensión del mejoramiento continuo en los procesos organizacionales, mismo que permite alcanzar satisfacción de los clientes, lo que se ve reflejado en beneficios económicos para la organización.

En Ecuador Según Guerrero (2018) Para optar el Grado Académico de Doctora en Educación, en su investigación que lleva como título, *“El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas*

superiores del Ecuador, periodo 2015-2016” donde menciona como objetivo general: “Determinar de qué manera el kaizen como un proceso de mejora continua, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016. Así mismo también conto con objetivos específicos: “probar de qué manera el kaizen como un proceso de mejora continua de la gestión universitaria, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016.” Como segundo específico “2) Comprobar de qué manera el kaizen como un proceso de mejora continua de los contenidos de enseñanza aprendizaje, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016”. Finalmente como tercer objetivo específico “conocer de qué manera el kaizen como un proceso de mejora continua de la estructura orgánica universitaria, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016”. Para el completo desarrollo de la investigación. Tuvo como metodología tipo de investigación de forma descriptiva, cuantitativo, correlacional, con el instrumento de encuesta. Tuvo como resultado general que el 95% de confianza que el kaizen como un proceso de mejora continua de la gestión universitaria, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016. Concluyendo que el kaizen como un proceso de mejora continua, contribuye con el aseguramiento de la calidad educativa en las instituciones de educación superior (I.E.S.) del Ecuador; comprobado con la prueba de hipótesis el Objetivo General, así mismo tiene herramientas que promueven el pensamiento crítico y el aprendizaje de los estudiantes, así mismo mejora la comunicación y colaboración de los estudiantes entre los docentes.

En Guatemala Flores (2017) en su tesis de trabajo de graduacion tiene como titulo: “*Aplicación Del Sistema Kaizen En La Industria De Empaques Flexibles*” planteo como objetivo general: “desarrollar un programa de mejoramiento continuo kaizen aplicando la metodología 5’S que contribuya en la mejor utilización de los

procesos, incrementado el desempeño laboral mediante la aportación de medidas y cursos de acción” así mismo objetivos específicos: 1. “analizar puntos claves dentro de la producción de empaques, evaluando métodos actuales dentro de la organización”; “presentar un sistema de mejoramiento continuo kaizen aplicable basado en 5´S y su implicación destinado al área de trabajo”; “identificar posibles mejoras y proveer soluciones para maximizar su efecto e impacto en el proceso, personal y ambiente de trabajo” ; “dar a conocer la integración, desarrollo de cada una de las 5´S y aplicación adecuada en el área de trabajo”; “presentar lineamientos asociados al programa basados en el funcionamiento adecuado aplicable en el plan de trabajo”; “indicar responsabilidades que involucren a todos los empleados al implantar un sistema dentro de la industria de este ramo”; “detallar la importancia fundamental e impacto del programa como medida de aseguramiento y rendimiento productivo en el proceso.” La metodología que aplico fue mediante proceso o técnica de cuestionamiento sistemático, utilizado por diferentes disciplinas. Los resultados obtenidos fueron: la calificación total obtenida, en este caso 68%, lo cual indicó que su resultado fue aceptable, sin embargo, se le hizo ver a los trabajadores que su meta era llegar a obtener muy buenas condiciones y que las mejoras debían continuar cada día dentro de la planta. Tuvo como conclusión que el proceso de producción de empaques es efectuado por extrusión de película, impresa por flexografía, cortada, revisada y empacada para ser transportada finalmente, la cultura de la empresa está enfocada a satisfacer al cliente en busca de mantener la calidad que ofrece, al aplicar un programa de mejoramiento Kaizen en el área de producción, se buscó la satisfacción de las necesidades de la empresa, estimulando la total participación de los trabajadores en la aplicación y práctica de la metodología 5´S. se estimuló la habilidad en la resolución de problemas orientados al área de producción, reducción en pérdidas de tiempo, buscando las causas,

atacándolas, para disminuir la repetición de errores dentro del área de trabajo. En conclusión, del autor afirma que la adaptación de la filosofía Kaizen ayudo a poder mejorar mediante la evaluación de la calidad del servicio como del producto, lo cuales llevo al aumento del cliente y aumentar el posicionamiento en el mercado.

2.1.2 A nivel nacional:

Sanchez (2020) en su tesis para optar el título profesional en administración titulado *“caracterización de la gestión de calidad y kaizen en las mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020”* donde se determino el objetivo general de la investigación *“determinar las características de la gestión de calidad y Kaizen en las Mype rubro servicios de automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020”* objetivos específicos: (a) identificar las características del servicio en la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020, (b) determinar los factores de la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020, (c) señalar los beneficios de la gestión de calidad en las Mype rubro automotriz ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020 (d) conocer las características del Kaizen en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020, (e) describir los elementos del Kaizen como sistema de mejora continua en las Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020. el tipo de estudio que se llevó acabó cuantitativo, su nivel es descriptivo y el diseño es no experimental de corte transversal; para esta investigación se contó con la participación de 03 Mypes, basado en una muestra de 50 clientes dicha investigación nos dio como resultado que un 67% de los trabajadores considera que las Mypes rubro automotriz si cuentan con procesos definidos para el funcionamiento adecuado, en cambio un 33% indica que no por lo

tanto se concluye siempre muestran preocupación por capacitar al personal y tengan dominio de los bienes y servicios que brindan.

En Chiclayo según Bances (2019) en su tesis para poder licenciarse en administración turística tiene como título de tesis: *“El Kaizen Como Propuesta De Mejora Continua Para El Servicio Al Cliente En El Hostal Sagitario Chiclayo – Lambayeque 2019”* donde planteado el objetivo: “proponer la filosofía Kaizen aplicado a las 5 “S” como estrategia de mejora continua para el servicio al cliente en el Hostal Sagitario” la metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptivo – proyectivo, se procedió a recolectar información mediante entrevistas y encuesta. Los resultados fueron: sexo, el 42% son del sexo femenino y un 58 % son del sexo masculino, edades, el 34% indican tener la edad entre 25 a 34 años, el 25% con la edad de 35 a 44 años, el 22 % tiene de 45 a 64 años y el 19 % de 18 a 24 años, ocupación, el 36% son comerciantes, el 34% indican ser ama de casa, el 14% son administradores que llegan a la ciudad de Chiclayo ya sea por negocio o conferencias, el 8 % son ingenieros y el otro 8% son estudiantes, tipo de huésped el 71% son Turistas Nacionales, motivo de viaje el 51% se hospeda por motivo de negocio, con quien viaja el 51% viaja con familia. Facilidades y servicios el 41% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, habitaciones bien implementadas el 41% está de acuerdo, limpieza de las habitaciones el 30% está de acuerdo que las habitaciones se encuentran limpias, presentación del personal el 42% está totalmente en desacuerdo, proceso del servicio el 37% desacuerdo, accesibilidad de precio el 49% está de acuerdo que los precios de las habitaciones son accesibles, coordinación entre las áreas el 41% opina que está de acuerdo que hay coordinación en las áreas, disposición del personal el 51 % de los encuestados está de acuerdo que los colaboradores del hostel están dispuestos a ayudarlo, a ubicación el 56% está de acuerdo que el hostel se encuentra ubicado en

una zona estratégica. Para llegar como conclusión: Existe un marcado desconocimiento del personal sobre la filosofía Kaizen, la cual es objeto de estudio de la presente investigación, la situación actual que presenta el personal, es bajo debido a que se encuentran brechas significantes a la eficiencia, satisfacción del personal y mejora continua de las técnicas de la empresa, por tanto los colaboradores coincidieron en afirmar en que la capacitación le proporcionaría los conocimientos necesarios para ofrecer un mejor servicio al cliente y están dispuestos a poner en práctica la propuesta.

Según Zapata (2018) en su tesis para poder obtener el grado académico de doctora en educación con la línea de investigación “gestión y calidad educativa”, tiene como título de tesis: *“Modelo de gestión organizacional basado en la teoría del Kaizen para mejorar el desempeño docente en la Institución Educativa N° 10828 Chiclayo”* donde frente a la investigación tiene como objetivo general: “proponer un modelo de gestión organizacional basado en la Teoría del Kaizen para mejorar el desempeño docente en la Institución Educativa”, así mismo menciona sus objetivos específicos de la investigación como número 1 se menciona: “identificar los factores que limitan el desempeño docente”, segundo objetivo específico: “analizar y fundamentar las bases teóricas de la propuesta del modelo de gestión organizacional basado en la Teoría del Kaizen para mejorar el desempeño docente”. Para luego menciona el tercer objetivo específico menciona: “diseñar y establecer la propuesta del modelo de gestión organizacional basado en la Teoría del Kaizen para mejorar el desempeño docente.” Finalmente se da como cuarto objetivo: “validar el modelo de gestión organizacional basado en la Teoría del Kaizen para mejorar el desempeño docente.” Frente a estos objetivos planteados por la autora tuvo que realizar extracción de datos para obtener los problemas y sus posibles soluciones. La metodología que aplica es diseño de investigación descriptiva y propositiva con corte transversal. Donde el resultado de

la muestra de estudio conformado por 32 docentes, profesionales comprometidos en el campo de la educación referente a la relación con la filosofía Kaizen, se procesó los datos a través del coeficiente de alfa de Cronbach, el coeficiente fue de 0,902 puntos (muy alto) lo que indica que es altamente confiable, la validez de contenido el coeficiente fue de 0,854 (muy alto). De esta manera quedó validado el Modelo de gestión organizacional basado en la Teoría del Kaizen. Para llegar a la conclusión, el modelo de gestión organizacional basado en la teoría del Kaizen, tiene su basamento en la teoría: comportamiento organizacional, liderazgo transformacional, teoría de la motivación y en enfoque de gestión por competencias, su construcción responde a cinco dimensiones: autorreflexión, comunicación y motivación, preparación y compromiso, empowerment y resultados, recompensa y reconocimiento, como herramientas de gestión contribuyen a la mejora continua del desempeño de los docentes de la Institución Educativa Primaria N° 10828 de Chiclayo. N° 10828 - Chiclayo.

En Lima según LIMA, Wilber (2019) en su tesis para optar el título de ingeniero industrial titulado *“Diseño e implementación de la Metodología 5S para mejorar la gestión de almacén de la Empresa CFG Investment SAC, Lima 2018”* tuvo como objetivo general “lograr mejorar el orden, limpieza y seguridad en la gestión del almacén de la empresa CFG Investment SAC” objetivos específicos “diseñar e implementar la metodología 5S para mejorar la entrada de existencias en la empresa CFG Investment SAC, Lima 2018”; “diseñar e implementar la metodología 5S para mejorar la salida de existencias en la empresa CFG Investment SAC, Lima 2018”; “diseñar e implementar la metodología 5S para mejorar el control de existencias en la empresa CFG Investment SAC, Lima 2018” la metodología de dicha investigación fue cuantitativa, descriptivo de diseño pre experimental, la población está constituida por 200 trabajadores en las 11 sedes operativas de la empresa y la oficina central en la

ciudad de Lima los resultados fueron en gestión de almacén el 79,55% un nivel alto, entrada de existencias el 81,06% indicaron un nivel bajo, salida de existencias el 78,03% indicaron un nivel alto, control de existencias el 78,03% indicaron un nivel alto finalmente se concluye se concluye que el diseño e implementación de la metodología 5S mejora la gestión de almacén, ya que antes de la implementación se observó un nivel bajo de 76.52% y el de después de la implementación un nivel alto de 79.55% mejorando notablemente la gestión de almacén en la organización.

Según Méndez, Juan (2019) en su tesis titulado *“las 5s en la mejora de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita S.A.C de la localidad de santa rosa, período 2017”* el objetivo general “determinar cómo las 5S’S influyen en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017” también nos menciona los objetivos específicos “explicar de qué manera una adecuada clasificación influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017”; “ explicar de qué manera un adecuado orden influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017”; “explicar de qué manera una adecuada limpieza influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017”; “ explicar de qué manera un adecuado control influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017”; “explicar de qué manera una adecuada disciplina influye en la mejora de los procesos de exportación de mandarinas de la empresa Santa Rosita, de la localidad de Santa Rosa, Sayán, período 2017” la metodología que se aplico fue diseño a la investigación conocida como no experimental, transversal,

correlacional causal, con una muestra de 50 personas entre directivos y trabajadores los resultados obtenidos fueron en clasificación el 43.3% de los encuestados respondieron en casi siempre, orden 48% de los encuestados respondieron casi siempre, limpieza el 5% de mis encuestados respondieron casi siempre, en control el 55% de mis encuestados respondieron casi siempre, disciplina 50% de mis encuestados respondieron casi siempre, desencadenantes internos el 55 % de los encuestados respondieron casi siempre, en desencadenantes externos el 43.3% de los encuestados respondieron casi siempre la conclusión de la investigación se debe tener en cuenta una relación importante entre las 5S y el proceso de la exportación de mandarinas de la empresa “Santa Rosita S.A.C.” de la localidad de Santa Rosa, periodo 2017.

Según Guerrero (2018) en su tesis titulado *“El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016”* en su objetivo general “determinar de qué manera el kaizen como un proceso de mejora continua, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016” del mismo modo en sus objetivos específicos “probar de qué manera el kaizen como un proceso de mejora continua de la gestión universitaria, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016”; “comprobar de qué manera el kaizen como un proceso de mejora continua de los contenidos de enseñanza aprendizaje, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016”; “conocer de qué manera el kaizen como un proceso de mejora continua de la estructura orgánica universitaria, contribuye con el aseguramiento la calidad educativa en las IES del Ecuador, periodo 2015 – 2016”. El tipo de estudio que se llevó a cabo en su investigación fue descriptiva, cuantitativo correlacional. En la metodología para el contraste de hipótesis, se ha utilizado la prueba

de Friedman, población instituciones educativas superiores de Guayaquil y Quito el año 2015, con una muestra probabilística de 150 participantes seleccionados al azar: directivos, autoridades docentes y administrativos, como instrumentos se usó la encuesta como resultado obtuvimos en planificación adecuada (66%) estaban totalmente de acuerdo, en evidencias de gestión de calidad el (75%) estaban totalmente de acuerdo, asimismo en disciplina laboral sin desperdicios el (45%) respondieron que estaban de acuerdo, del mismo modo en gestión basada en equipo de trabajo el (57%) respondieron que estaban de acuerdo, también en personal con voluntad de cambio el (54%) estaban totalmente de acuerdo, en capacitación y entrenamiento para adquirir conocimientos el (71%) estaban totalmente de acuerdo, en estrategias de enseñanza el (82%) estaban totalmente de acuerdo, en formas de evaluación el (81%) estaban totalmente de acuerdo, en investigación formativa el (55%) estaban totalmente de acuerdo, comunicación y discusión de casos el (79%) estaban totalmente de acuerdo, becas y proyección Social el 81%) estaban totalmente de acuerdo, técnicas de trabajo grupal e individual el (53%) estaban totalmente de acuerdo finalmente se concluye que estas herramientas promueven el pensamiento crítico y el aprendizaje de los estudiantes con reforzamiento de los conceptos específicos. La aplicación de este esquema constituye una experiencia enriquecedora, motivadora y gratificante, mejora la comunicación y colaboración de los estudiantes entre sí, facilita la relación entre los estudiantes y el profesor. Además, aprovecha las ventajas de las tecnologías de información y comunicación (TIC), así como también ayuda a los estudiantes a estar mejor preparados para formar parte de un grupo selecto de profesionales altamente capacitados para desempeñarse de manera competitiva.

En lima Flores (2018) para obtener su título en Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial manifiesta como título de tesis: *“Implementación de la metodología*

Kaizen para mejorar el control administrativo en una entidad pública de Lima, 2018”

donde manifestó como objetivo general: “Proponer la implementación de la metodología Kaizen para mejorar el control administrativo en una entidad pública”; luego de ello los objetivos específicos: “diagnosticar la situación actual de las operaciones de control administrativo”; “conceptualizar las operaciones de control administrativo y la metodología Kaizen” ; “diseñar una propuesta para la implementación de la metodología Kaizen” ; “validar los instrumentos de diagnóstico que miden el control administrativo y validar la propuesta a juicio de expertos” la metodología de investigación que aplico fue de tipo proyectiva, de diseño no experimental, de tipo transversal y sintagma holístico los cuales no serán manipulados. Los instrumentos utilizados para la recopilación de datos son: los cuantitativos que se basa en una encuesta realizada a 26 trabajadores y el cualitativo que es una entrevista que consta de 7 preguntas dirigidos al gerente, jefe y supervisor de la oficina. Los resultados fueron: eficiencia de personal casi nunca tiene un 76.92%, duplicación de tareas casi siempre tiene un 57.69%, inspecciones realizadas casi siempre tiene un 57.69%, rotación de personal a veces tiene un 50.00%, auditorías internas casi nunca un 38.46%, objetivos internos a veces tiene un 42.31%, metas programadas casi siempre tiene un 76.92%, capacitación casi siempre con 73.08%, plan de mejora casi siempre tiene un 50.00%, asignación de actividades casi siempre tiene 65.38%, asignación de funciones siempre tiene un 53.85%, trabajo en equipo a veces con un 42.31%, asignación de recursos a veces tienen un 42.31%, coordinaciones con la alta dirección a veces tiene un 61.54%, evaluaciones de desempeño casi siempre tiene un 46.15%, excesiva subdivisión de procesos siempre tiene un 53.85%, expedientes resueltos casi siempre tiene un 53.85%, satisfechos con los servicios prestados casi siempre tiene un 42.31%. Donde concluyo que se diagnosticó la situación actual de las operaciones de

control administrativo se llegó a identificar que la falta de comunicación y reconocimiento de las labores del personal por parte de los directivos afecta de manera directa el desempeño de los mismos generando descontento dentro de la oficina, la duplicación de tareas y procesos genera un gran retraso en cuanto a la atención de los documentos, sobrepasando la capacidad de atención de la oficina sin el adecuado control necesario, se ha identificado retrasos en cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos para 167 cada expediente, esto se debe a que los procesos son excesivos y repetitivos generando un cuello de botella en cuanto a la productividad de la oficina.

En lima según ABUHADBA, Sheila(2017) en su tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas titulado “*metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014*” menciona el objetivo general “Determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa TACHI S.A.C. – 2014” así mismo los objetivos específicos “- determinar de qué manera la metodología 5S influye en el servicio de entrega oportuna en la empresa TACHI SAC – 2014”; “determinar de qué manera la metodología 5S influye en la generación de confianza y seguridad en la empresa TACHI SAC – 2014”; “determinar de qué manera la metodología 5S influye en la generación de orden y limpieza en la empresa TACHI SAC – 2014” el tipo de estudio fue diseño no experimental-transversal, este tipo de diseño implica la recolección de datos, donde el tipo de investigación es descriptivo correlacional. El instrumento utilizado para medir las variables es una encuesta, la muestra fue de 30 colaboradores resultados de la investigación suma en la categoría regular de producción con 50.00%, lo cual quiere decir que sería de necesidad aplicar la metodología las 5S porque influye en la producción, organizar se encuentra en la categoría regular con 50.00% lo cual quiere decir que sería de necesidad aplicar la metodología 5S porque influye la organización,

orden se encuentra en la categoría regular con 76,67% lo cual quiere decir que sería de necesidad aplicar la metodología las 5S porque influye en el orden. Limpieza encuentra en la categoría regular con menos del 40% lo cual quiere decir que sería de necesidad aplicar la metodología 5S porque influye en la limpieza donde se concluye

Por lo tanto, la puesta en marcha a futuro de una herramienta como las 5S, permitirá que en cualquier área en la que se aplique se obtenga una mejora inmediata, en cuanto a calidad, los tiempos, la seguridad laboral, la reducción de costos, materiales y trabajo innecesario. De la misma manera esto ayudará en la mejora de todos los indicadores de gestión de la organización, llámese finanzas, recursos humanos, logística, contabilidad y demás áreas de la empresa.

En Piura Tangoa (2017) Para optar título de licenciada en administración, tuvo como título de sus tesis: *“Caracterización de la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas – San Martín, año 2017”* Donde describió como objetivos general: “Establecer las características de la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas – San Martín, año 2017” además se desarrollan los siguientes objetivos específicos (a) identificar las ventajas competitivas en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas – San Martín, año 2017 (b) identificar los determinantes de competitividad en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas – San Martín, año 2017 (c) identificar el mejoramiento continuo en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas – San Martín, año 2017 (d) conocer el ambiente de trabajo en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas – San Martín, año 2017. La metodología de investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental - transversal. La población estuvo conformada por 04

MYPE, basado en una muestra de 150 clientes para la variable competitividad y 13 trabajadores. Los resultados obtenidos según las dimensiones manifiestan que las MYPE realizan funciones estandarizadas por políticas, lo afirma el 100%, así mismo los trabajadores en su gran mayoría clasifican recursos con que cuentan, lo demuestra el 85%, del mismo modo el restaurante cuenta con políticas de disciplina para el mejor desempeño, lo confirma el 61.50%, así como también clasifican la limpieza el local, lo confirma el 61.5%, finalmente el orden de las materias primas insumos e instrumentos en el restaurante es regular, lo afirma el 77%. Mencionando como conclusión que los trabajadores se encuentran capacitados, cuentan con recursos materiales para la realización de sus actividades; las MYPE si cuentan con recursos tecnológicos; las MYPE realizan una adecuada gestión interna y también se preocupan por innovar en tecnología y que los restaurantes cuentan con calidad en sus comidas.

Según Castro (2017) en su tesis titulado *“la mejora continua en los procesos de pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa g4s Perú S.A.C. Lima 2016”* el objetivo general de la tesis fue “determinar la relación que existe entre las variables de la investigación, que son la mejora continua y los procesos de pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S PERU S.A.C. Lima – 2016” objetivos específicos “determinar la relación que existe entre la selección de problemas y los procesos pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2016”; “determinar la relación que existe entre la cuantificación, subdivisión del problema y los procesos pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2016”; “determinar la relación que existe entre análisis de las causas, raíces específicas y los procesos pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2016”; “determinar la relación que existe entre establecimiento de los niveles de desempeño exigidos y los procesos pago a

proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2016”; “determinar la relación que existe entre diseño y programación de soluciones y los procesos pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2016”; “determinar la relación que existe entre implantación de soluciones y los procesos pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2016”; “determinar la relación que existe entre acciones de garantía y los procesos pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2016” la metodología fue de tipo descriptivo, nivel correlacional diseño no experimental, para el presente estudio el universo estuvo conformado por 140 personas resultados en la mejora continua el 43.3% de la muestra, presentan un nivel medio en la variable mejora continua, proceso pago a proveedores el 35.0% de la muestra, presentan un nivel bajo en la variable procesos, selección de los problemas el 43.3% de la muestra, presentan un nivel alto en la dimensión selección de problemas, cuantificación y subdivisión del problema el 38.3% de la muestra, presentan un nivel bajo en la dimensión cuantificación y subdivisión del problema, análisis de las causas, raíces específicas el 36.7% de la muestra, presentan un nivel bajo en la dimensión análisis de las causas, raíces específicas, establecimiento de los niveles de desempeño exigidos el 51.7% de la muestra, presentan un nivel medio en la dimensión establecimiento de los niveles de desempeño exigidos, diseño y programación de soluciones el 55.0% de la muestra, presentan un nivel bajo en la dimensión diseño y programación de soluciones, implantación de soluciones el 40.0% de la muestra, presentan un nivel bajo en la dimensión implantación de soluciones, acciones de garantía el 43.3% de la muestra, presentan un nivel medio en la dimensión acciones de garantía, procesos estratégicos el 43.3% de la muestra, presentan un nivel alto en la dimensión procesos estratégicos, procesos clave el 41.7% de la muestra, presentan un

nivel bajo en la dimensión procesos clave, procesos de apoyo el 55.0% de la muestra, presentan un nivel bajo en la dimensión procesos de apoyo, mecánica Administrativa el 35.0% de la muestra, presentan un nivel bajo en la dimensión mecánica administrativa, dinámica administrativa el 55.0% de la muestra, presentan un nivel bajo en la dimensión dinámica administrativa, concluyendo esta herramienta (la mejora continua) que se puede aplicar a cualquier tipo de organización grande o pequeña se pudo abrir las posibilidades de sucesivas mejoras que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado de todo el canal en las áreas de la empresa que conlleven al pago de proveedores, dando como resultado una correlación muy alta, resultante de la aplicación del estadístico Rho de Spearman al 0.963 el cual nos indica una relación significativa.

En Chimbote Flores (2019) en sus tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, tiene como título de investigación de tesis: *“Propuesta De Un Modelo De Calidad Para Mejorar E Servicio Al Cliente En La Distribuidora Espinoza Chimbote-2017”* mencionando como objetivo general: “Proponer un modelo de calidad para mejorar el servicio al cliente en la distribuidora Espinoza Chimbote – 2017” así mismo identifica los objetivos específicos: “diagnosticar la situación actual del servicio al cliente en la distribuidora Espinoza Chimbote – 2017”; “analizar la situación actual en la que se encuentra la distribuidora Espinoza Chimbote – 2017”; “Proponer la metodología KAIZEN para mejorar la calidad de servicio al cliente en la distribuidora Espinoza Chimbote – 2017” . Tuvo como metodología de diseño de investigación descriptiva simple, diseño no experimental de corte trasversal. La población está constituida por 110 clientes, la muestra fue de 86 clientes y colaboradores, las técnicas e instrumentos aplicados fueron cuestionario y encuesta.

Los resultados obtenidos fueron: el 50.0% de empatía “Regular” de los trabajadores

hacia los clientes. Seguridad en el trabajo “Bueno” representada por un 61.63%. Capacidad de respuesta se ubica en la categoría “Regular” con un 40.7%. Tangibilidad se ubica en la categoría “Bueno” representado por un 60.47%. Fiabilidad hacia los clientes se ubica en la categoría “Mala” representado por un 51.16%. Calidad de servicio se ubica en la categoría “Regular” representado por un 61.63%. Planificación de las actividades está en “Regular” representado por el 44.4%. Liderazgo es “Regular” y “Buena” están representadas por igual con un 44.4%. Sobre proceso de actividades un 33.33% de los encuestados se encuentra en “Regular”. Solucionar inquietudes el 55.6% de los encuestados se ubica en la categoría “Buena”. Tiene como conclusión, se dio a conocer distintos modelos de calidad para esta investigación la cual el modelo KAIZEN es el más adecuado para la propuesta, donde bajo sus principios se buscarán mejorar el servicio al cliente y cumplir con sus expectativas y necesidades de cada una de estas. Los clientes no llegan a satisfacer completamente las expectativas y necesidades de sus clientes, el funcionamiento de la distribuidora no es del todo buena ya que hay un porcentaje de los empleados que dijeron que la distribuidora carece de planificación y liderazgo.

En Puno Ticona (2017) en su tesis para optar título profesional de licenciado en administración tiene como título: *“Análisis Del Sistema Kaizen Como Herramienta Para El Mejoramiento Continuo En La Empresa Distribuciones Bookshop E.I.R.L. Arequipa – 2017”* quien menciona como objetivo general: “Analizar el sistema Kaizen como herramienta para lograr el mejoramiento continuo en la empresa Distribuciones Bookshop E.I.R.L. Arequipa – 2017” así mismo objetivos específicos: “ O.E.1. Analizar los fundamentos de la filosofía Kaizen respecto a su aplicabilidad en la empresa Distribuciones Bookshop E.I.R.L.”; “O.E.2. Identificar las herramientas que permiten lograr el mejoramiento continuo en la empresa Distribuciones Bookshop

E.I.R.L.”; “O.E.3. Proponer lineamientos para la aplicación del sistema Kaizen en la empresa Distribuciones Bookshop E.I.R.L” quien utilizó la metodología es el diseño no experimental – deductivo con enfoque cuantitativo, tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra está conformada por 16 colaboradores, 12 de ellos prestan servicios de atención al cliente y 4 están encargados de los diferentes almacenes que tiene la empresa. Los resultados fueron: cuyo resultado fue de 0.826, lo que significa un grado bueno (coeficiente Alfa > 8); la investigación contribuirá en la mejora continua de las organizaciones el 50% mencionan estar totalmente de acuerdo con la toma de decisiones con respecto a la selección de mercancías, el 56% mencionan estar totalmente de acuerdo con la ubicación de elementos que están dispersos y deteriorados, el 56% mencionan estar totalmente de acuerdo con la organización de los productos, el 75% mencionan estar totalmente de acuerdo con establecer líneas divisorias en las estanterías y afines, el 63% mencionan estar totalmente de acuerdo con la eliminación de basuras y suciedad que se origina en la tienda, el 56% mencionan estar totalmente de acuerdo con las tareas de limpieza en áreas y zonas dispuestas, el 63% mencionan estar totalmente de acuerdo con mantener la mercancía ordenada, limpia y organizada, el 56% menciona estar de acuerdo con promover la seguridad mejorando la ubicación de los artículos, el 50% mencionan estar totalmente de acuerdo con la internalización de la disciplina y el orden, el 69% mencionan estará totalmente de acuerdo con mantener la autodisciplina, como conclusión se 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

En Pimentel Parra (2017) en su tesis para optar título profesional de licenciado en administración tiene como título: “*Propuesta De Estrategias Kaizen Para Aumentar La Productividad Del Personal En La Empresa De Servicios Postales Del Perú Filial Chiclayo*” tiene como objetivos general: “Elaborar la propuesta un plan de estrategias Kaizen para mejorar la productividad del personal en la empresa de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo” en ello los objetivos específicos: “identificar los factores Claves que afectan la productividad del personal de la empresa de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo”; “diagnosticar la situación actual de la productividad que presenta el personal de la empresa de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo”; “determinar las estrategias que estrategias Kaizen permiten mejorar la productividad del personal de la empresa de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo” donde su metodología siguió un enfoque deductivo-estadístico. deductivo porque se inicia con la observación de fenómenos con la finalidad de enfocarse en puntos estratégicos que contiene la situación general y estadística porque consistió en una serie de resultados obtenidos de la muestra en una secuencia de procedimientos para el manejo de datos cuantitativos. Los resultados obtenidos fueron, el 40% de los encuestados es indiferente (I) con respecto a que existe calidad en el servicio postal que brinda la empresa Serpost, el 50% de todos los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo (TA) en que los procesos de su área cuentan con orden y especialización para contribuir a la productividad, el 50% del total de encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo (TA) en que los procesos de su área son continuamente revisados y mejorados, El 75% de los encuestados manifiesta estar en total acuerdo (TA) en que

en Serpost existen políticas de promoción laboral vertical y horizontal de manera periódica, : El 75% de los encuestados indica estar en total acuerdo (TA) en que se recibió inducción al momento de ingresar a trabajar, el 100% de los encuestados indica estar en total acuerdo (TA) en que se siente satisfecho con la calidad de su trabajo. El 100% de los encuestados manifiesta estar en total desacuerdo (TD) en que ha recibido algún curso de capacitación con relación a su trabajo, el 90% de los encuestados indica estar en total desacuerdo (TD) en que la empresa se preocupa por obtener los máximos resultados a través de la utilización de los mínimos recursos, el 85% de los encuestados indica estar de acuerdo (A) en que afirmaría que la empresa Serpost es un buen lugar a trabajar. Tiene como conclusión que los factores claves que afectan la productividad del personal de la empresa Servicios Postales del Perú filial Chiclayo, se encuentran influenciados principalmente por la mejora continua de los procesos de la empresa y los niveles de eficiencia en el logro de los objetivos, por ello las estrategias Kaizen que permiten mejorar la productividad del personal de la empresa Servicios Postales del Perú filial Chiclayo son implementar círculos de calidad que permitan la capacitación continua del personal, implementar programas de controles y progreso continuo de los procesos de la empresa.

A nivel local:

Según Romero (2019) en su tesis para obtener “el título profesional de licenciada en administración” donde su investigación tiene como título: *“Propuesta De Aplicación Del Kaizen En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Panaderías Y Pastelerías, Distrito Ayacucho, 2019”*. Así mismo menciona sus objetivos donde el objetivo general es: “describir la aplicación de los factores relevantes del kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías, distrito de Ayacucho, 2019.” Mencionando también sus objetivos específicos: “describir la aplicación de la metodología Kaizen 5s

en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías, distrito Ayacucho, 2019” Así mismo como objetivo 2: “describir la aplicación de los elementos de la mejora continua en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías, distrito Ayacucho, 2019” como último objetivo específico “elaborar el plan de mejora del kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías, distrito Ayacucho, 2019”. Esta investigación fue aplicada con la metodología de estudio tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo con propuesta y con un diseño no experimental transversal. Para el completo desarrollo se usó la herramienta de encuestas para las empresas como también para los trabajadores para poder llegar a la conclusión. En los resultados se obtuvo que el 84.8% de los encuestados suele clasificar y ordenar los recursos que utilizan, por otro lado, el 69.7% tiene la responsabilidad de limpiar su lugar de trabajo y ser contante en ello, mientras que el 54.5% viste el uniforme adecuado donde también, en otro sentido el 66.7% de los encuestados consideran que realizan un control de atributos a los productos, en cuanto al sabor, la presentación y la calidad de los insumos. Se concluye que los trabajadores si aplican las 5s del kaizen, aunque no son lo suficientemente disciplinados para crear hábitos de trabajo.

En Ayacucho según (Santiago, 2020) en su tesis “filosofía káiser en las micro y pequeñas empresas del rubro carpintería metálica: caso biotechnology medical equipment E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020” objetivo general de la investigación fue “describir como es la filosofía Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro carpintería metálica: caso biotechnology medical equipment E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.” Objetivos específicos “precisar cómo es la mejora de la productividad en las micro y pequeñas empresas del rubro carpintería metálica: caso

BIOTECNOLOGY MEDICAL EQUIPMENT E.I.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2020 detallar como es la mejora de las condiciones de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro carpintería metálica: caso BIOTECNOLOGY MEDICAL EQUIPMENT E.I.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2020 Elaborar el plan de mejora de filosofía Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro carpintería metálica: caso biotechnology medical equipment E.I.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2020” metodología aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, la población es finita de 10 trabajadores resultado el 70% de trabajadores encuestados manifiestan que nunca permanece el producto terminado en almacén por más de un mes, mientras el 60 % de trabajadores mencionan que siempre cuentan con materia prima e insumos en almacén, además el 40% de trabajadores indican que casi nunca hay confianza con el proveedor y nunca llegan oportunamente los pedidos y el 50% de trabajadores mencionan que a veces realizan las actividades de clasificar, ordenar, limpiar y estandarizar. Por ello se concluye la disciplina de los trabajadores en el ambiente donde laboran es deficiente.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Filosofía Kaizen

Según Melara (2018) menciona que, “El Kaizen es un sistema de calidad que se enfoca en la mejora continua a través de esfuerzos progresivos a fin de cambiar el statu quo. Si bien es cierto la aplicación de este sistema en su inicio era de ámbito empresarial, ahora ha trascendido al ámbito del hogar y de cualquier tipo de organización no empresarial, la filosofía kaizen puede ser aplicada a todos los ámbitos de las actividades empresariales, desde procesos, tangibles y los recursos humanos”.

Atlas, (2021) “Método Kaizen es una metodología que tiene como objetivo clave eliminar las actividades que no agregan valor en la cadena productiva. Esta herramienta

tiene un potencial enorme para ayudar así a mejorar la productividad de las empresas.”

Así mismo menciona que, la esencia del Kaizen es realizar el mejoramiento de los procesos antes de esperar que se obtengan resultados mejorados. Es decir que los problemas de la calidad deben atacarse de raíz. Eso se logra mediante un mejoramiento continuo a través de pequeñas y grandes acciones, pero de forma diaria.

Melara (2018) Finalmente afirma, “El método kaizen es una herramienta de calidad proveniente de la filosofía japonesa que se originó para mejores resultados, el método de kaizen deriva a la mejora continua en todos los procesos involucrados en forma global como un todo, dentro de su sistema el control de calidad en sus procesos con la herramienta de apoyo parte del kaizen las 5s.”

El método kaizen es conocido como una herramienta que permite a las distintas empresas a realizar cambios continuos dentro de la empresa enfocándose en un todo desde el personal en la alta dirección como el personal operativo, menciona la gran importancia que al aplicar este método ayudara a que la empresa logre también conseguir un trabajo en equipo.

“El Kaizen parte de la premisa de que las personas son el activo más importante de una organización, porque las personas son la razón de ser de la existencia de cualquier organización u institución. Se lleva a la práctica por medio del trabajo en equipo y se emplean para ello una serie de técnicas o sistemas, entre las cuales se encuentran: gestión de calidad, sistema uso óptimo del tiempo, mantenimiento productivo total, actividades de grupos pequeños, control de procesos, ciclo de mejora, generación de cadena de valor, análisis de riesgos, flexibilidad y polivalencia de los trabajadores, otros.” Zapata (2018)

Como menciona el autor dentro de una empresa u organización se deberá considerar el recurso más importante a los trabajadores ya que mediante ellos se logrará

mejores resultados, de ser también un recurso que es más factible al cambio sin generar mayores costos.

Aquino (2016) Menciona, En el kaizen, cada uno de los participantes deberá tener como tarea principal la realización de estas rutinas de mejora con el fin de incrementar valor en el lugar de trabajo, y claro está, siempre y en todo momento deberán establecer mejora en un contexto realista. Esto quiere decir, lo que propongan los trabajadores lo pueden resolver ellos mismos en su ámbito de responsabilidad.

El método kaizen siendo una filosofía que apoya a realizar constantes cambios en una empresa está también no podría funcionar si la aplicación de ella no es de la forma adecuada, en otra palabra se debe contar con la capacitación, conocimientos y experiencia en el tema para que si funcione. La importancia del Kaizen dentro de una organización o empresa es que cuenta con las herramientas posibles para generar los cambios, como menciona el siguiente autor.

a.-Los Beneficios Del Método Kaizen

Sin duda esta filosofía al ser aplicada en una empresa de la forma correcta se logrará ciertos beneficios para la empresa las cuales generaran mayores ganancias enfocados en su producción utilizando el menor de los recursos, como menciona el siguiente autor

Isaza (2017) que, adicionalmente al posibilitar el involucramiento tanto del personal administrativo como operativo en los procesos de mejora, permite que esta evolucione continuamente en todos los niveles, lo que al final permite reducir al máximo o incluso eliminar del todo aquellas actividades que no generan valor y crean desperdicios, sea que se produzcan estos por cuestiones relacionadas con sobreproducción, defectos, esperas, sobre procesos, inventarios, o movimientos

innecesarios de las personas en el lugar de trabajo que se pueden producir por la falta de orden.

b.-¿Qué es un despilfarro?

Según Tolosa, (2017) menciona, los despilfarros son los elementos que lastran a la empresa y la hacen incapaz de competir en el mercado. Detectar y eliminar el despilfarro es necesario no solo para mejorar la velocidad y eficiencia del servicio sino para reducir los costos y mejorar el margen de la empresa. Si la base de todo sistema de producción o prestación de servicios es la eliminación sistemática de los despilfarros, la clave fundamental de un sistema de mejora continua será la identificación de posterior eliminación de estos despilfarros, también denominada “muda”.

2.2.2. Mejora Continua

Antonucci (2021) “se refiere a que siempre se está en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar”.

Así mismo se conoce como círculo de Deming y es la herramienta más usada en el lean manufacturing para implementar sistemas de Mejora Continua en las organizaciones. Su potencia radica en la auto-evaluación permanente en el tiempo. De esta manera se logra entender los puntos fuertes que hay que mantener y remarca las áreas en las que es necesario mejorar. Antonucci (2021)

Mencionan que, “La mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.” exelencia, (2016)

La calidad total y la mejora continua se basan en el ciclo PHVA o ciclo de Deming, que fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50, basándose

en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar. En inglés se conoce como PDCA: Plan, Do, Check, Act

Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los Sistemas de Gestión de la Calidad con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad y de los productos ofrecidos.

a.- Importancia de la mejora continua

Requilme (2020) Afirma que, “El crecimiento y desarrollo lleva implícito la identidad de todos los procesos y el estudio detallado de cada paso concebido y por lo tanto este proceso es la forma más efectiva para mejorar la calidad y eficiencia de las organizaciones”.

Así mismo menciona, la importancia de la mejora continua contribuye en el afianzamiento de las fortalezas y en la mejora de las debilidades de la empresa, así mismo facilita la corrección de errores o inconvenientes en la organización, basada en el análisis de los procesos llevados a cabo es por ello que busca una mejor calidad de los productos pensando en las necesidades del cliente, de la misma forma minimiza las fallas en la calidad, con ello permite ahorrar dinero y esfuerzos.

El nombre del Ciclo PDCA (o Ciclo PHVA) viene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en inglés “Plan, Do, Check, Act”. También es conocido como Ciclo de mejora continua o círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor. Requilme (2020)

En este proceso de mejora continua como menciona el autor citado refiere a que todo estos pasos son un ciclo y cuando este es desarrollado llegando a la última fase que es actuar, pues se tendría que volver a realizar todo el ciclo para ver si hubo algunas fallas y así siendo revaluadas esto se podrán mejorar.

Las distintas empresas buscan mejorar o gestionar muy bien sus actividades empresariales y es por ello que la mejora y calidad en los procesos se vuelve la estrategia para los cambios dentro de la empresas, el ciclo de Deming es un sistema como lo menciona el siguiente autor, García (2016) Que, “El Ciclo PDCA (o círculo de Deming), es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar”.

Antonucci (2021) Así también da a conocer las 4 etapas que son:

1- PLAN (planificar):

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

2 – DO (hacer/ejecutar):

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

3 – CHECK (comprobar/verificar):

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

4 – ACT (actuar):

Después de comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los

puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas.

b.- Características de la mejora continua

Antonucci (2021) sobre sus características:

- Involucra a toda la organización para solucionar constantemente los problemas .
- Establece procesos de cambio y aprendizaje permanente en la empresa.
- Establece redes horizontales de actividades induciendo productos de mejor precio, plazo y calidad.
- Se apoya en los equipos de trabajo para posibilitar la participación de todos los integrantes de la organización.

c.- ¿Qué es la competitividad?

Medeiros, Goncalves, & Camargos (2019) “La competitividad puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible”.

Competitividad hace referencia a la capacidad que tienen las diversas organizaciones y empresas para permanecer vendiendo bienes o servicios en un mercado. A nivel nacional, el concepto de competitividad se refiere a las empresas que exportan productos y compiten en el mercado internacional. Medeiros, Goncalves, & Camargos (2019)

✓ Analizar

Cobix (2021) menciona que “es la acción de comprender un determinado fenómeno hasta el momento desconocido.”

se entiende como el esfuerzo de la persona en realizar un examen minucioso y pormenorizado de objeto al cual quiera dar respuesta o entender de un asunto para conocer su naturaleza, sus características, su estado y los factores que intervienen en todo ello, Son comunes expresiones como análisis político, análisis histórico, análisis médico o análisis de sangre.

✓ **Proceso**

Westreicher (2021) menciona que “Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la física, entre otros.”

Podemos definir el proceso como un conjunto de acciones ordenadas las cuales dirigen hacia un determinado fin estos pueden ser procesos cortos y extensos, pero también existen diferentes tipos los cuales se desarrollan de diferente manera.

✓ **Cambio**

El cambio es la acción de quitar uno y colocar otro, estos pueden ser teóricamente o físicos, los cambios son realizados con la finalidad de mejorar algo el cual se ve la diferencia.

2.2.3. Las 5s del kaizen

De Tena (2019) “El método Kaizen es pura estrategia, y su objetivo es llegar a una organización cada vez más perfecta, para ello, promueve un ambiente laboral que use la disciplina para aplacar (y, con un poco de suerte, eliminar) el tiempo improductivo, se conoce como las cinco S.”

✓ Seiri: diferenciar lo que es útil de lo que es inútil

✓ Seiton: ordenar lo que sea útil y decidir qué hacer con lo que es inútil

- ✓ Seiso: luchar para que el orden y la limpieza sean una constante
- ✓ Seiketsu: mantener una higiene y aseo personal cuidados
- ✓ Sheitzuke: alimentar la disciplina y el autocontrol como base de una productividad óptima

Así mismo González (2018) Afirma, “La metodología Kaizen está basada en el control estadístico de procesos y su objetivo es eliminar ineficiencias en cada fase del proceso productivo. Sin embargo, su filosofía no solamente es aplicable a la industria, sino que se ha extendido a otras esferas de la vida”.

Al retirar las cosas innecesarias, quedará un mayor espacio libre, lo que incrementa la flexibilidad en el uso del área de trabajo. Se debe dar un seguimiento a los objetos identificados: de tal manera que si a los tres meses no se utilizó deben trasladarse a otro lugar, pero si a los seis meses sigue sin ser usados, deben venderse o regalarse.

a.- ¿Cuáles Son Las 5s?

Rosas (2016) Menciona, “La aplicación de esta técnica requiere el compromiso personal y duradera para que nuestra empresa sea un auténtico modelo de organización, limpieza , seguridad e higiene y los primeros en asumir este compromiso son los gerentes y los jefes y la aplicación de esta es el ejemplo más claro de resultados a corto plazo”.

1. Seiri (clasificación y descarte)

Significa separar las cosas necesarias y las que no lo son manteniendo las cosas necesarias en un lugar conveniente y en un lugar adecuado. Y el último punto importante es el de la clasificación de residuos. Generamos residuos de muy diversa naturaleza: papel, plásticos, metales, etc. Otro compromiso es el compromiso con el medio ambiente ya que nadie desea vivir en una zona

contaminada.

2. SEITON (Organización)

La organización es el estudio de la eficacia. Es una cuestión de cuán rápido uno puede conseguir lo que necesita, y cuán rápido puede devolverla a su sitio nuevo y cada cosa debe tener un único, y exclusivo lugar donde debe encontrarse antes de su uso, y después de utilizarlo debe volver a él. Todo debe estar disponible y próximo en el lugar de uso

3. SEISO (Limpieza)

La limpieza la debemos hacer todos es importante que cada uno tenga asignada una pequeña zona de su lugar de trabajo que deberá tener siempre limpia bajo su responsabilidad . No debe haber ninguna parte de la empresa sin asignar. Si las personas no asumen este compromiso la limpieza nunca será real.

Rosas (2016) “Toda persona deberá conocer la importancia de estar en un ambiente limpio. Cada trabajador de la empresa debe, antes y después de cada trabajo realizado, retirara cualquier tipo de suciedad generada.”

4. SEIKETSU (higiene y visualización)

Rosas (2016) “La higiene es el mantenimiento de la Limpieza, del orden. Quien exige y hace calidad cuida mucho la apariencia. En un ambiente Limpio siempre habrá seguridad. Quien no cuida bien de sí mismo no puede hacer o vender productos o servicios de Calidad.”

Una técnica muy usada es el “visual management”, o gestión visual. Esta técnica se ha mostrado como sumamente útil en el proceso de mejora continua. Se usa en la producción, calidad, seguridad y servicio al cliente.

5. SHITSUKE (Compromiso y Disciplina)

Disciplina no significa que habrá unas personas pendientes de nosotros

preparados para castigarnos cuando lo consideren oportuno. Disciplina quiere decir voluntad de hacer las cosas como se supone se deben hacer, es el deseo de crear un entorno de trabajo en base de buenos hábitos.

Mediante el entrenamiento y la formación para todos (¿Qué queremos hacer?) Y la puesta en práctica de estos conceptos (¡Vamos hacerlo!), es como se consigue romper con los malos hábitos pasados y poner en práctica los buenos.

Todas estas etapas de las 5S ayudan a que las empresas resulten más organizadas haciendo que el proceso de producción resulte más sencillo como es en la limpieza y orden donde todos los documentos son fáciles de encontrar.

2.2.4. Control de calidad

Según Torres (2017) Menciona, “Un control de calidad es una inspección al que sometemos un producto o servicio para determinar si cumple unos estándares previamente fijados por la organización y esos estándares están basados en atributos y variables del producto o servicio”.

Así mismo García (2017) Afirma, “es el proceso que se desarrolla con el ánimo de detectar posibles fallos o errores en un procesos o elemento, este procedimiento resulta muy habitual en el ámbito de las empresas para garantizar que los productos y servicios que proporcionan a los clientes cumplan con una serie de parámetros.”

Como se menciona de los distintos autores, se puede mencionar que un control de calidad ayuda a las empresas a poder conocer algún error que tengan en el proceso, así como conocer el grado de satisfacción que el consumidor tiene referente al producto o servicio que se está brindando.

El control de calidad se puede definir como el conjunto de actividades que se realizan sobre una etapa de procesos o componentes de producto con el fin de verificar que este se encuentra dentro de los límites fijados por un patrón previamente establecido y si no es así, ejercer las acciones correctivas y preventivas que correspondan a fin de alinearlos a lo esperado. El control se ejecuta en los procesos y pueden ser de tres tipos correctivo, preventivo y proyectivo. En el control correctivo se investigan los procesos para determinar condiciones adversas y ejercer las acciones correctivas que correspondan en forma inmediata. En el control preventivo se realizan las mismas actividades de control correctivo pro además se ejercen acciones preventivas que eviten la ocurrencia futura de las condiciones adversas detectadas por el procedimiento de control. Acuña (2018)

a.- ¿Qué Es Seis Sigma?

“Seis Sigma persigue el ordenamiento de todas las tareas de calidad a desempeñar en una empresa u organismo, el funcionamiento de Seis Sigma es esencialmente el cliente. Los clientes no juzgan las compañías por medidas estadísticas, sino por la calidad de los productos y servicios desde la óptica de la variación en los mismos, entendiendo por variación todo cambio en los procesos que puedan alterar los resultados esperado por los clientes”. Marquéz (2018)“

Así mismo Guerrero (2019) menciona, “Seis Sigma (o Six Sigma) es una metodología encaminada a eliminar la variabilidad, mejorar la calidad, el coste y el tiempo de ciclo de cualquier tipo de proceso; producción o servicios, es junto con el enfoque de mejora Lean una de las metodologías más avanzadas para la mejora de procesos y tiene por objetivo llevar la calidad hasta niveles cercanos a la perfección.”

Mencionan 5 procesos:

- **Definir:** “se procede a definir el proceso o los procesos, que serán objeto de evaluación por parte de la dirección de la empresa. También se define el equipo de trabajo que realizará el proyecto. Finalmente, se definen los objetivos de mejora.”
- **Medir:** “es importante entender el estado actual del problema o defecto por el que atraviesa el proceso objeto de mejora. Cada parte del proceso es clasificada y evaluada, identificándose las variables relacionadas con el mismo y se procede a medirlas.”
- **Analizar:** “se analizan e interpretan los resultados de la medición, contrastando la situación actual con el historial del proceso. Es aquí donde podemos averiguar las causas del problema.”
- **mejorar el proceso:** “permite determinar las mejoras procurando minimizar la inversión a realizar.”
- **Control:** “se aplican las medidas necesarias que garanticen la eficacia y continuidad del proceso, el mismo que será adecuado a los nuevos objetivo”

1. Materiales

Se les conoce a los materiales al objeto que se usa para realizar alguna acción, estos pueden ser parte de un producto en fabricación, ya sea en su totalidad o compuesto con otro. Existen diversos materiales los más conocidos son los naturales o los sintéticos.

2. Producto

Muente (2019) Menciona, Un producto es todo aquello que está a disposición, es decir, en el mercado, para que cualquier usuario lo adquiera con la finalidad de satisfacer una necesidad un deseo. Un producto era aquel objeto tangible que se consumía y un servicio era algo intangible que solo se percibía después de recibirlo. Sin

embargo, con la llegada de internet surgieron los infra-producto, que con la definición anterior pueden confundirse con un servicio. Un infra-producto es un producto que se puede descargar y que está a disposición de cualquier consumidor que quiera disfrutar de él o utilizarlo.

2.2 Tipos de productos y su clasificación

Muente (2019) “Los productos pueden clasificarse de tantas formas como criterios se utilicen. Desde el punto de vista del marketing es importante una clasificación que ayude a definir el tipo de promoción que se hará, el precio y el punto de venta”.

La primera clasificación de productos podemos hacerla en dos grandes tipos: los productos para el consumidor final y los productos para las empresas. Estos, a su vez, se pueden dividir en otros subgrupos, como los veremos a continuación.

Muente (2019) menciona los tipos de productos:

✓ Productos para el consumidor final

Los productos destinados al consumidor final, ya sean para el uso personal o familiar, pueden dividirse de la siguiente forma:

✓ Productos de conveniencia

Los productos de conveniencia son aquellos que el consumidor está acostumbrado a adquirir sin hacer mucho esfuerzo.

✓ Generalmente tienen un precio estipulado por el mercado que no varía mucho entre los establecimientos que los comercializan.

✓ En este grupo podemos citar productos como caramelos, galletas y lápices, entre muchos otros.

Productos de consumo básico: se compran regularmente, no pueden faltar y el punto de venta es bastante accesible.

Productos de impulso: son artículos que no forman parte de la lista de compras, por lo que su visibilidad en un punto de venta es fundamental.

Productos de urgencia: se adquieren en una emergencia, por lo que el precio de venta no es tan importante y, en cambio, el tiempo y lugar son fundamentales.

Productos de comparación: Estos productos exigen una preocupación mayor en la compra.

Los productos de comparación también tienen una subdivisión:

Productos de comparación homogéneos: tienen el mismo tipo, tamaño y calidad y el precio es importante.

Productos de comparación heterogéneos: tienen características diferentes y la marca es importante.

Productos de especialidad: Los productos de especialidad tienen características que los hacen únicos. Puede ser la marca o alguna diferencia con los productos equivalentes de la competencia.

Productos no buscados:

Los productos no buscados son aquellos que los consumidores no saben que existen o no se interesan por ellos por no considerarlos tan necesarios.

3. Servicio:

Sanchez (2021) “Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes,

brindando un producto inmaterial y personalizado”.

Sanchez (2021) Por otro lado, al ser los servicios principalmente intangibles o no materiales (más adelante ahondaremos al respecto), un consumidor no los puede poseer. Un claro ejemplo de este tipo serían los servicios de atención al cliente, habituales en grandes marcas.

son un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, así mismo hace referencia a bienes intangibles y una de sus principales características es que el general coincide el momento de su producción con el momento de consumo, por ello los servicio pueden afectar a la producción y al consumo de bienes.

c.-Características de los servicios:

Sanchez (2021)

- Intangibles: “No se pueden ver, ni tocar. No son como un bien que lo tocamos, lo utilizamos, lo” guardamos.
- Indivisibles: Aunque “se pueden comprar paquetes de servicios por separado, hay una unidad mínima indivisible. Cuando vamos a un hotel, estamos pagando por un” servicio.
- Heterogéneos: “Son muy diversos y variados. A eso nos referíamos con la amplitud de su significado. Podemos encontrar servicios relacionados con la consultoría, la banca, la contabilidad, hostelería” u ocio.
- No se pueden conservar: Por norma “general, no se pueden almacenar los servicios. En este sentido, prestación del servicio y consumo” son simultáneos.

d.- Estrategias generales para mejorar el servicio al cliente

Para mejorar el servicio que se presta en cualquier organización se tienen desarrollar tres acciones:

Sanchez (2021) define lo siguiente:

1. Ampliar la definición de servicio

Implica considerar que es necesario dar al cliente todas las prestaciones que espera además del servicio básico, cuidando dos aspectos fundamentales: el trato y la información que se le proporciona.

2. Reconsiderar quienes son los clientes

Que implica desarrollar una actitud en el que se considere que el cliente

- ✓ Es la persona más importante en cualquier negocio.
- ✓ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ✓ No nos interrumpe, es nuestro objetivo de trabajo.
- ✓ Nos hace un favor cuando llega y no nosotros se lo hacemos al atenderlo.
- ✓ No es ningún extraño.

3. Desarrollar una actitud amistosa hacia el cliente

Desarrollar una actitud amistosa hacia los clientes la cual consiste principalmente en:

- ✓ Servir por el placer de servir.
- ✓ No sustituir la conveniencia por el servicio.
- ✓ Considerar cada reclamación como una solicitud servicio.
- ✓ Administrar los momentos de la verdad (cuando se atiende el cliente).
- ✓ Atender a sus clientes e invitar a su jefe a que lo atienda a usted.
- ✓ Considere que los jefes no son responsables del trabajo que hace la gente, sino de la gente que hace el trabajo.
- ✓ Considere que el placer de los negocios y del trabajo proviene de servir a la gente y no de venderles algo.

- ✓ Reconozca el buen servicio y permita ser servido.

4. Tiempo:

El tiempo hace referencia a la espera o trascurso al cual se le da ya sea a una determinada acción o proceso, indica que la cosa que se expresa sucede o se realiza en algunas ocasiones y con unos intervalos de tiempo más o menos largos e irregulares.

2.2.5. Gestión de calidad

los cambios que se han producido en el entorno competitivo durante los últimos años han llevado a las empresas a buscar soluciones para garantizar su supervivencia y crecimiento, respondiendo a las nuevas exigencias del mercado. Una de las respuestas que mejores resultados ha proporcionado es la implantación de una dirección basada en la calidad. Cada día son más las organizaciones que apuestan por la gestión de la calidad como factor generador de ventajas competitivas a largo plazo. Según Miranda & Chamorro (2018)

Así mismo refiere a no solo enfocarse en la calidad de sus productos sino también en los impactos que estas puedan causar como es en el medio ambiente, así como riesgos de trabajo o laborales, también ver la demanda que exigen la sociedad.

La GDC refiere a la inspección de los procesos de la empresa donde sí se ven problemas o ineficiencias dar soluciones eficientes para dicho problema, como menciona (ISO 900, 2013) que, “La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.” Un sistema de gestión de calidad (certificado o no), debe estar documentado con un manual de calidad y con procedimientos e instrucciones técnicas y debe revisarse su

cumplimiento a través de auditorías. Debe contemplar todos aquellos aspectos que tengan incidencia en la calidad final del producto o servicio que presta la organización.

2.2.6 MYPES

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.”

(MYPES, 2016) Menciona que, Aunque tienen características y tamaños diferentes, la micro empresa y la pequeña empresa se rigen en el Perú por la Ley MYPE (ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa), donde se establece que el número total de trabajadores de una microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive; mientras que en una pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

2.2.7. Empresa

Morales (2021) “Una empresa es una organización de una, dos o más personas que tienen una actividad profesional y unos objetivos comunes orientados a la ganancia de beneficios”.

Una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas. También se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios.

Tipos de empresa según su actividad económica

Morales (2021) Dependiendo de la actividad económica a que se dediquen, las empresas podrán pertenecer a diferentes sectores:

- Sector primario: estas empresas son las que se dedican a actividades que conllevan la extracción de recursos naturales, tal es el caso de empresas ganaderas, agricultoras o mineras.
- Sector secundario: estas empresas se dedican a transformar los recursos naturales y las materias primas en diferentes productos y bienes de consumo, tal es el caso de una empresa alimentaria o de una empresa de carpintería.
- Sector servicios: estas empresas son aquellas que prestan un servicio concreto destinado a cubrir las necesidades de las personas, tal es el caso de una empresa de transporte o de una empresa financiera.

2.3 Marco conceptual:

a) Filosofía Kaizen

La filosofía kaizen también conocido como un método o herramienta que ayuda a las organizaciones o empresas en realizar cambios constantes para así eliminar desperdicios como procesos no necesarios los cuales podrían estar generando gastos. El método kaizen es conocido como mejora continua que refiere a cambio y no solo a cambios personales o unilaterales sino de forma global que incluya a toda la empresa desde la cabeza como es la alta dirección hasta el personal operativo como también el de limpieza o seguridad. El creador de esta filosofía como es Massaki Imai menciona la disciplina como el compromiso como mejor factor para los cambios dentro de una empresa así como puede también ser aplicada en familias como en otros ámbitos, la filosofía kaizen refiere al buen desarrollo de los procesos con una gestión de calidad

altamente buena así como también se apoya en herramientas que ayudan a realizar estos cambios y que estén siendo controlado constantemente para poder ver los posibles errores y cambiarlos. El autor menciona a la filosofía kaizen como cambio de todos los días por ello refiere que kaizen es cambios de todos los días como mejora de todos y por último mejora en todos lados. Como se menciona es un cambio que involucra a toda la empresa.

b) Mejora Continua

Este proceso es conocido por realizar cambios que ayudan a la empresa a estar preparados para nuevas posibles amenazas. “Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización”.

A menudo asociada con metodologías de proceso, la actividad de mejora continua proporciona una visión continua, medición y retroalimentación sobre el rendimiento del proceso para impulsar la mejora en la ejecución de los procesos.

La Mejora Continua es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable nuestro sitio de trabajo. Además, tiene la gran ventaja que lo podemos hacer en lo personal de una manera simple basándonos únicamente en el círculo de Deming o lo podemos llevar a gran escala aplicando otras metodologías ideadas para varios tipos de procesos

c) Las 5S de Kaizen

Es una herramienta que ayuda a mejorar las formas de trabajo grupal donde se encuentras la disciplina, respeto, higiene entre más, este es una herramienta que no genera costos altos para su aplicación ya que da respuesta a la necesidad de mejorar el ambiente de trabajo, eliminación de despilfarros producidos por el desorden, falta de

aseo, fugas, contaminación, etc. Así también Facilita crear las condiciones para aumentar la vida útil de los equipos, gracias a la inspección permanente por parte de la persona quien opera la maquinaria.

d) Control de Calidad

Es una etapa en el proceso de producción la cual es importante porque mediante ella se garantiza la buena producción con la mejor calidad ya sean estas un producto o servicio, el control de calidad ayuda a la empresa a poder satisfacer de la mejor forma a sus consumidores haciendo esto como estrategia para mejorar y dar correcciones que ayudaran a que el producto servicio sea de prima, el control de calidad está relacionado al tema que el Kaizen ya que este también apoya a los cambios continuos que se dan con el único fin de mejorar las posibles debilidades que se dan en la producción.

Este proceso no se deberá confundir como producción sino viene siendo la parte de dar el visto bueno al final de cada producto o servicio para que este sea finalmente entregado al consumidor. El concepto de control de calidad, si bien es más común en el ámbito de la producción, también se encuentra presente en las empresas destinadas a brindar servicios. Mediante encuestas y otras técnicas se intenta evaluar cuáles fueron las impresiones de los destinatarios en cuanto a los servicios prestados, cuáles son los puntos a mejorar, etc.

2.3. HIPÓTESIS

El proyecto de investigación que tiene como título Filosofía Kaizen en las Micro Y Pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C, distrito Ayacucho, 2020. Se da a conocer que no tendrá una hipótesis debido a que este proyecto es de tipo de Investigación descriptiva, además de ello a elección del autor se podría incluir, pero en este caso se desea realizar sin hipótesis.

Para ello fundamento con el siguiente autor. no todo planteamiento de problema de investigación cuantitativo se circunscribe al uso y formulación de hipótesis, ni a un mismo o único tipo, sino que, existen diversas opciones, según sean las metas formuladas en las preguntas y los objetivos de investigación, también depende del alcance o profundidad del estudio. Mata (2019)

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo y el nivel de la investigación.

Tipo de investigación: aplicado

Hace referencia al tipo de investigación aplicada debido a que se aplican conocimientos teóricos, científicos para dar las posibles soluciones inmediatas.

Según el autor Castellero (2018) menciona, “se puede investigar desde muy diferentes perspectivas, con diferentes objetivos o teniendo en cuenta diferentes tipos de datos, procedimientos o métodos para obtenerlos.”

Sobre la investigación aplicada:

La investigación aplicada trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, con la utilización de conocimientos del autor para ponerlos en práctica en la investigación, es como curar una enfermedad o conseguir un elemento o bien que pueda ser de utilidad. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico. Castellero (2018)

Tiene enfoque cuantitativo:

Se caracteriza por no hacer aportes teóricos sino dar soluciones y también conclusiones

En referencia al enfoque, menciona que, una investigación cuantitativa se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición y esto permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación donde los resultados de estas investigaciones se basan en la estadística y son generalizables. Castillero, (2019)

El nivel de investigación: descriptivo

Refiere a la completa descripción de cómo son las cosas en otras palabras diagnóstica a la empresa en su estado natural mediante la observación.

Según Castillero (2018) afirma, “El objetivo de este tipo de investigación es únicamente establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de éste. Mide las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.”

3.2. Diseño de la investigación

Diseño: No experimental

Refiere a que se basa fundamentalmente en la observación, en ella las diferentes variables que forman parte de una situación o suceso determinados no son controladas.

Cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos

Castillero, (2019) “Este tipo de investigación se basa fundamentalmente en la observación. En ella las diferentes variables que forman parte de una situación o suceso determinados no son controladas”.

3.3. Población y muestra

Población:

Con respecto a la variable Filosofía Kaizen será aplicada a los Trabajadores de la empresa caso Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Condori, (2020) Define que “la población hace referencia al Conjunto Universo de las unidades de análisis, la población puede ser de finito o infinito donde tiene elementos accesibles o unidad de análisis que perteneces al ámbito especial donde se desarrolla el estudio”

Muestra:

La muestra fue realizada a los 6 trabajadores de la empresa cadena de farmacias especializadas. S.A.C.

Condori, (2020) “Es un subconjunto finito y factible de la Población, que debe cumplir características ineludibles para lograr que las conclusiones de la inferencia estadística sean válidas y con las mismas características generales de la población.”

3.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Refiere al tema de investigación la cual se eligió durante un periodo determinado y estas pueden ser variables dependientes o independientes, pero que ambas son utilizadas para una investigación.

Según Del Carpio (2016) Afirma, “entidad abstracta que adquiere distintos valores, se refiere a una cualidad, propiedad o característica de personas o cosas en estudio y varía de un sujeto a otro o en un mismo sujeto en diferentes momentos.”

Fenómeno a evaluar su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables. “es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado.

3.4. Definición y operacionalización de variables.

TÍTULO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ESCALA VALORATIVA
FILOSOFÍA KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENA DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2020.	FILOSOFÍA KAIZEN	(Melara, 2018) Que, “el método kaizen es una herramienta de calidad proveniente de la filosofía japonesa que se originó para mejores resultados, el método de kaizen deriva a la mejora continua en todos los procesos involucrados en forma global como un todo, dentro de su sistema el control de calidad en sus procesos con la herramienta de apoyo parte del kaizen las 5s”.	Se describe las herramientas que están involucradas en la filosofía kaizen en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, distrito Ayacucho, 2020. Cuya investigación cuenta con planteamiento del problema y objetivos. Para el desarrollo y extracción de información se tiene como material de investigación una serie de interrogantes llamados encuesta para 06 trabajadores	Mejora continua	analizar	¿Observa usted entre sus compañeros de trabajo algún error con respecto a sus actividades laborales?	Escala de likerth Marcar 1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
					proceso	¿Informa usted a su jefe responsable sobre los inconvenientes que se tiene, en el proceso de sus actividades laborales como en los productos y medicamentos?	
					cambio	¿Toma usted la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales?	
				Herramientas de las 5S	• clasificar (Seire)	¿Los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo?	
					• Ordenar (Seiton)	¿Los medicamentos, productos y objetos se encuentran fuera de su sitio o lugar?	
					Limpiar (Seiso)	¿Se cumple con el cronograma de limpieza elaborado por la empresa en la fecha adecuada?	
					• Estandarizar (Seiketsu)	¿Al recepcionar la llegada de nuevos productos se registra y ordena en el mismo día?	
					• Disciplinar (Shitsuke)	¿Se cumple con los horarios establecidos de turno laboral y descanso indicados por la empresa?	
					• Control de Calidad	Materiales	
				producto		¿Los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes?	
servicio	¿La empresa lo capacita a usted con temas que mejoren la atención al cliente?						
Tiempo	¿se entrega al cliente los medicamentos preparados en el tiempo acordado?						

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El proyecto de investigación tuvo como técnica de investigación usar encuestas referidos a la variable Kaizen y así también frente a sus dimensiones que son 3 ayudándose con los indicadores que vienen hacer 11, todo esto referente al título del investigación que es Filosofía Kaizen en las Micro y Pequeñas empresas del rubro farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, distrito Ayacucho, 2020. Donde se formuló y se realizó 11 preguntas con la finalidad de obtener toda la información necesaria.

Sobre las tecnicas de recoleccion de datos Garay, (2020) quien menciona a Tomayo(1998) quien define que las tecnicas de investigacion son “un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos”.

Garay, (2020) reafirma que “las técnicas de las investigaciones son los recursos o procedimientos que se vale el investigador para acercarse a los hechos, se realizan mediante encuestas, que consisten en una recolección sistemática de información en una muestra de personas”.

3.6. Plan de análisis.

El proyecto de investigación presente fue desarrollado con instrumentos de apoyo que son las técnicas de cuestionarios para la recolección de información de la empresa, donde para conseguir el diseño se utilizó el programas como es el Word y Microsoft Excel, para poder calcular estadísticamente en porcentajes y cantidades las repuestas de los trabajadores frente al cuestionario de la variable, para finalmente dar paso a la interpretación de cada cuadro y analizar los resultados base de la información obtenida para poder concluir como último paso.

3.7. Matriz de consistencia.

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	MUESTRA
FILOSOFÍA KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENA DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2020.	<p>¿Cuáles son las características de la filosofía kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020?</p>	<p>General: Identificar las características de la filosofía kaizen en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020</p>	<p>No todas las investigaciones tendrán hipótesis ya que algunos solo describen la variable así como los problemas y alcance de objetivos, también dependerá de la elección de metodología, donde el alcance no implica influencia o casualidad por ello se plantean solo los objetivos. Mata (2019)</p>	<p>Independiente: Filosofía Kaizen</p>	<p>Tipo de investigación aplicada</p> <p>Enfoque cuantitativo</p>	<p>Población: Con respecto a la variable Filosofía Kaizen será aplicada a los 6 Trabajadores de la empresa caso Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.</p>
	<p>Problemas específicos : 1. ¿Cómo se da la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020? 2. ¿cuáles son las características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020? 3. ¿Cómo es el control de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020? 4. ¿Cómo implementar el plan de mejora de la filosofía Kaisen en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020?</p>	<p>Específicos: 1. Describir como se da la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020 2. Describir las características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020 3. Describir como es el control de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020 4. Implementar el plan de mejora de la filosofía Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020</p>				

4.8. Principios éticos.

Los principios éticos que están planteados para la investigación son claros y obligatorios para el investigador, es por ello que esta investigación cumple con los requisitos que se menciona como es no exponer a las personas en estudio como también deberá ser beneficencia y no maleficencia, muy aparte que este debe respetar el estado natural de la población y muestra la cual se está tocando como objeto de estudio.

La investigación cuenta con el principio de la originalidad y sinceridad para poder desarrollar la investigación sin llegar a acciones de plagio que alteren la investigación.

Protección a las personas: se protegieron los datos de los participantes mediante confiabilidad ya que fueron confidenciales respetando su identidad y privacidad

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: se protegió el medio ambiente mediante donde el cuestionario de dio en dúplex.

Beneficencia y no maleficencia: se protegió a la persona sin juzgarlos o cuestionarlos, se aseguró el bienestar de los colaboradores por la información obtenida respetando sus ideas y opiniones sin juzgarlos.

Justicia: se trató a todos por igual

Integridad científica: la investigación cuenta con los principios y valores por ser información obtenida de cada participante el cual fue utilizada con responsabilidad, los datos obtenidos se presentaron en las diferentes partes de la investigación sin sufrir ningún tipo de manipulación.

Libre participación y derecho a estar informado: se informó a todos los participantes si deseaban participar en la encuesta así mismo se informó todo el proceso de la tesis.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

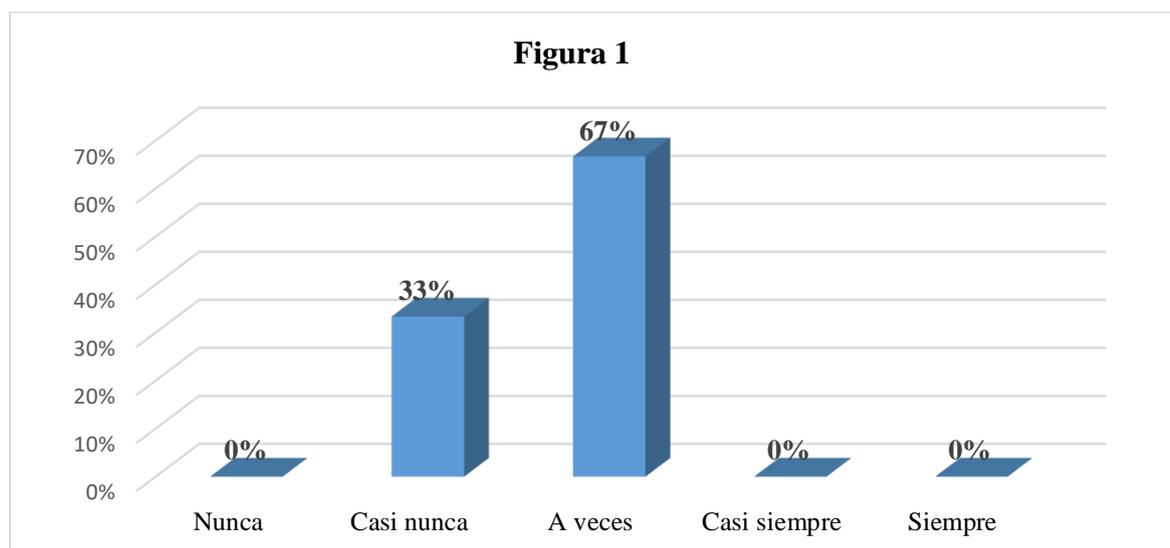
Describir cómo se da la mejora continua en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 1: Observa usted entre sus compañeros de trabajo algún error con respecto a sus actividades laborales.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	2	0.33	33%
A veces	4	0.67	67%
Casi siempre	0	0.00	0%
Siempre	0	0.00	0%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia

Figura 1: observa usted entre sus compañeros de trabajo algún error con respecto a sus actividades laborales.



Fuente: Encuesta propia

Interpretación: correspondiente a la tabla 1 y el grafico 1, los 6 trabajadores que representan el 100% de encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se señala siguiente.

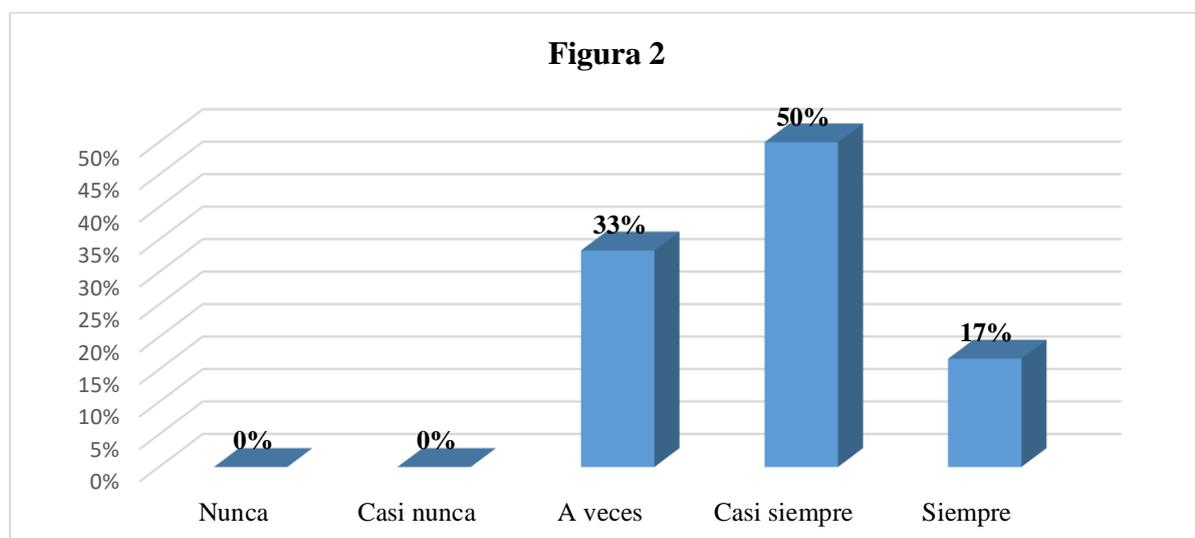
El 67% que viene hacer 4 trabajadores encuestados responden a que solo a veces observan entre sus compañeros algún error en sus actividades, el 33% que viene hacer 2 trabajadores encuestados responden a que casi nunca observan errores en las actividades de sus compañeros, se menciona como 0% en la escala casi siempre, siempre y nunca.

Tabla 2: Informa usted a su jefe responsable sobre los inconvenientes que se tiene, en el proceso de sus actividades laborales como en los productos y medicamentos.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	2	0.33	33%
Casi siempre	3	0.50	50%
Siempre	1	0.17	17%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 2: Informa usted a su jefe responsable sobre los inconvenientes que se tiene en el proceso de sus actividades laborales como en los productos y medicamentos.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 2 y el grafico 2, los 6 trabajadores que representan el 100% de encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se señala siguiente.

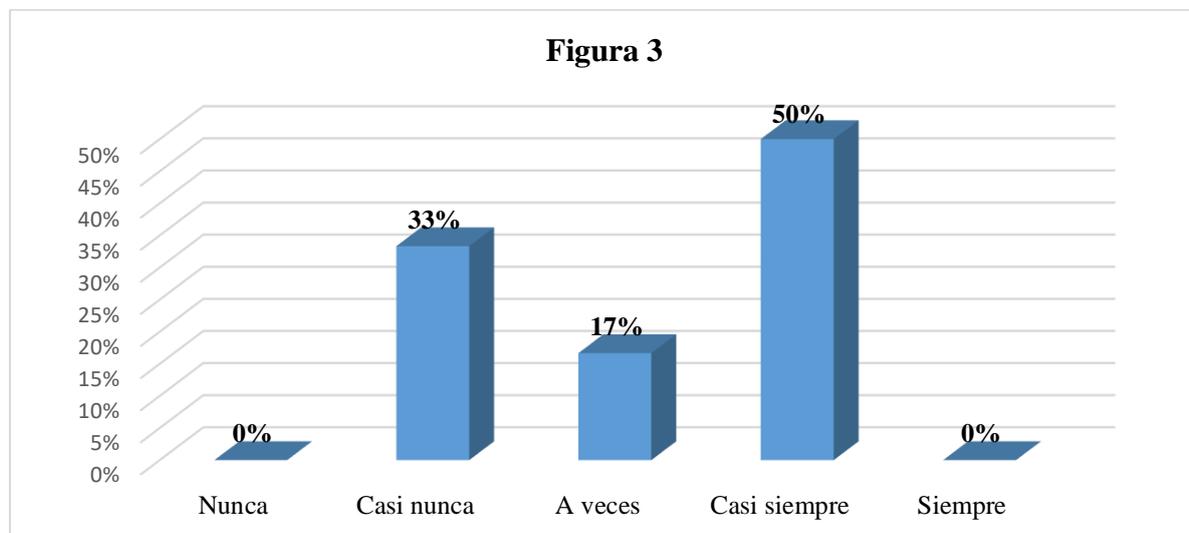
El 50% que viene hacer 3 trabajadores encuestados responden a que a casi siempre informan a su jefe sobre los incidentes que tenga durante el día laboral, el 33% que viene hacer 2 trabajadores encuestados responden a que solo a veces informan a su jefe sobre los problemas que tenga en el día, el 17% que viene hacer 1 trabajador encuestado menciona que siempre informa a su jefe sobre los inconvenientes que tiene durante le día laboral en sus proceso o productos. se menciona como 0% en la escala nunca y casi nunca.

Tabla 3: Toma usted la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	2	0.33	33%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	3	0.50	50%
Siempre	0	0.00	0%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 3: Toma usted la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 3 y el grafico 3, los 6 trabajadores que representan el 100% de encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se señala siguiente.

El 50% que viene hacer 3 trabajadores encuestados responden a que a casi siempre toman la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales, el 33% que viene hacer 2 trabajadores encuestados responde a que casi nunca toman la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales, el 17% que viene hacer 1 trabajador encuestado menciona que solo a veces realiza cambios en sus actividades laborales. a su jefe sobre los problemas que tenga en el día, el 17% que viene hacer 1 trabajador encuestado menciona que siempre informa a su jefe sobre los inconvenientes que tiene durante el día laboral en sus proceso o productos. se menciona como 0% en la escala nunca y casi nunca.

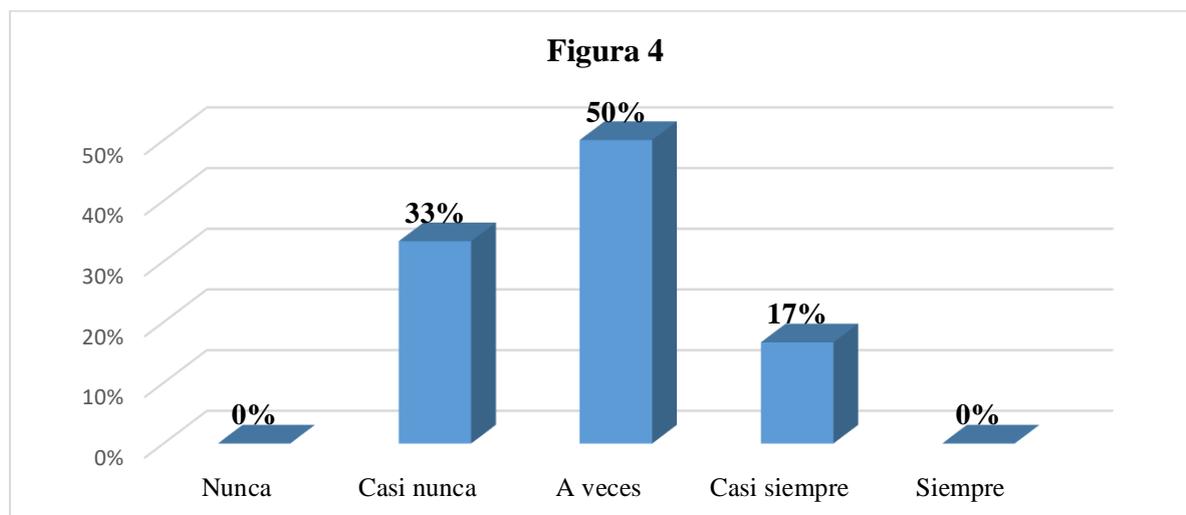
4.2. Describir las características de las 5S en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020

Tabla 4 : Los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	2	0.33	33%
A veces	3	0.50	50%
Casi siempre	1	0.17	17%
Siempre	0	0.00	0%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 4: Los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 4 y el gráfico 4, los 6 trabajadores que representan el 100% de encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se señala siguiente.

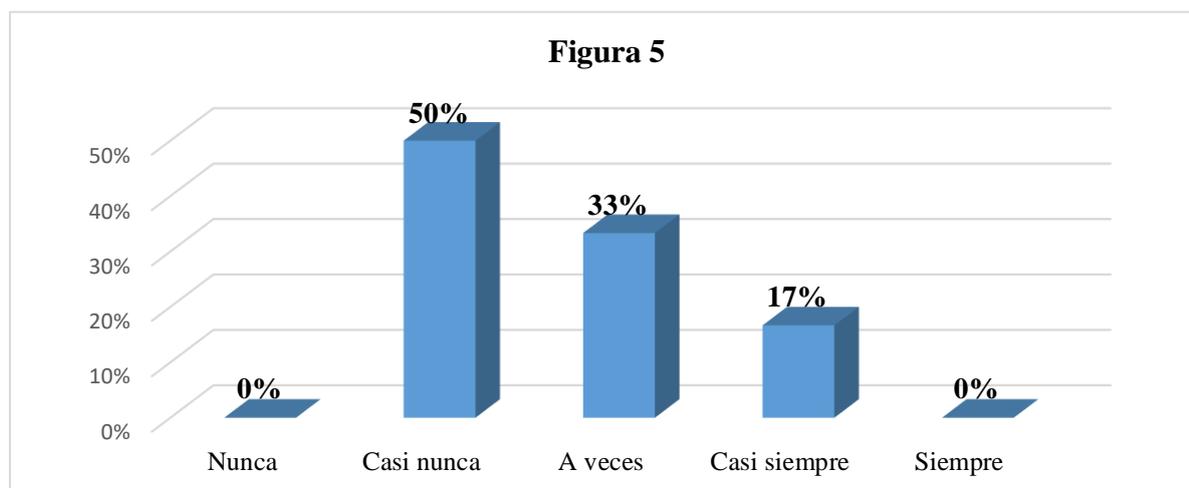
El 50% que viene hacer 3 trabajadores encuestados responden a que solo a veces los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo, el 33% que viene hacer 2 trabajadores encuestados responden a que casi nunca los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo, el 17% que viene hacer 1 trabajador encuestado menciona que casi siempre los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo, finalmente se menciona con porcentaje de 0% en la escala nunca y siempre.

Tabla 5: Los medicamentos, productos y objetos se encuentran fuera de su sitio o lugar.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	3	0.50	50%
A veces	2	0.33	33%
Casi siempre	1	0.17	17%
Siempre	0	0.00	0%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 5: Los medicamentos, productos y objetos se encuentran fuera de su sitio o lugar.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 5 y el grafico 5, los 6 trabajadores que representan el 100% de encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se señala siguiente.

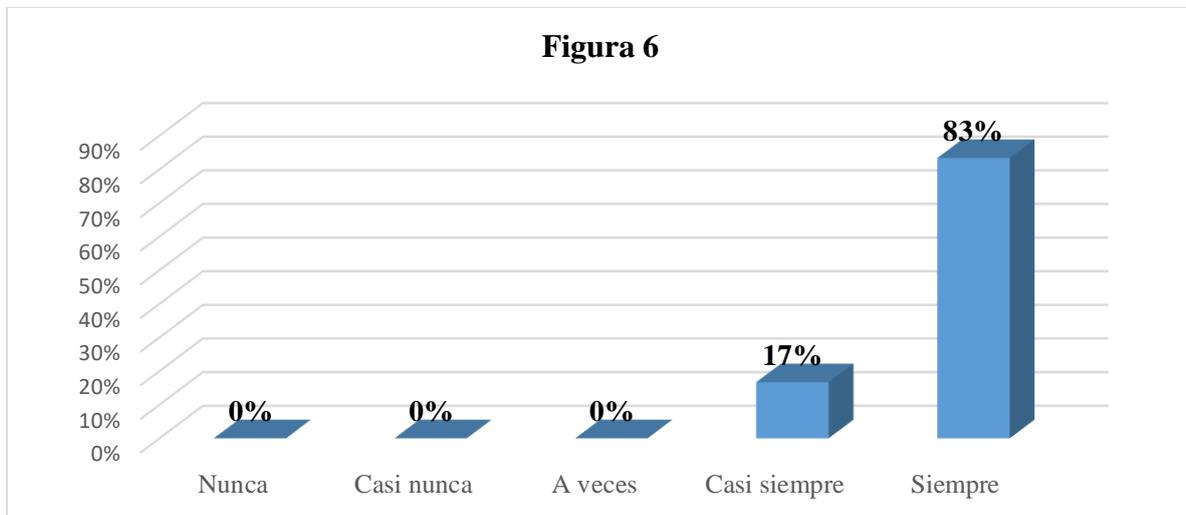
El 50% que viene hacer 3 trabajadores encuestados responden a que casi nunca los medicamentos se encuentran fuera de su lugar o sitio, el 33% que viene hacer 2 trabajadores encuestados responden a que solo a veces los medicamentos se encuentran fuera de su lugar o sitio, el 17% que viene hacer 1 trabajador encuestado menciona que casi siempre los medicamentos, productos y objetos se encuentran fuera de su lugar o sitio, finalmente se menciona con porcentaje de 0% en la escala nunca y siempre.

Tabla 6 : Se cumple con el cronograma de limpieza elaborado por la empresa en la fecha adecuada.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	1	0.17	17%
Siempre	5	0.83	83%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 6: Se cumple con el cronograma de limpieza elaborado por la empresa en la fecha adecuada.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 6 y el gráfico 6, de 6 trabajadores que representan el 100% de los encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se prescribe lo siguiente.

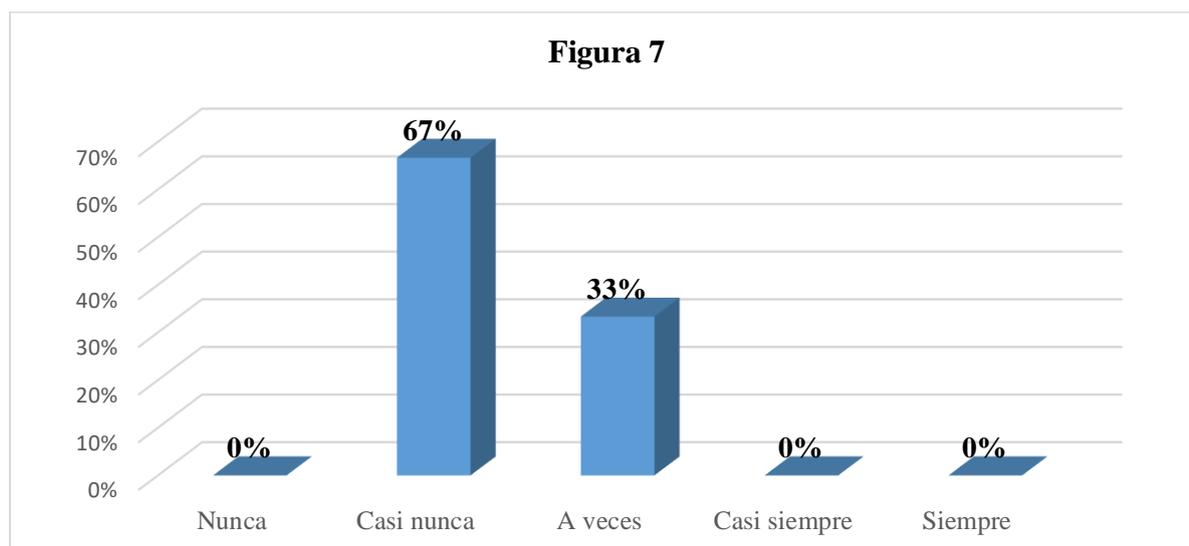
El 87% que representan a 5 trabajadores encuestados responden a que siempre cumple con el cronograma de limpieza elaborado por la empresa en la fecha adecuada, el 17% que representa a 1 trabajador encuestado responde a que casi siempre se cumple con el cronograma de limpieza estructurado por la empresa en la fecha adecuada, finalmente el 0% que representan a 0 trabajadores están en el nivel de respuesta a nunca, casi nunca y a veces, sobre si dejan las cosas fuera de su sitio o lugar analizan su trabajo al finalizar el día laboral.

Tabla 7 : Al recepcionar la llegada de nuevos productos se registra y ordena en el mismo día.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	4	0.67	67%
A veces	2	0.33	33%
Casi siempre	0	0.00	0%
Siempre	0	0.17	0%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 7: Al recepcionar la llegada de nuevos productos se registra y ordena en el mismo día.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 7 y el gráfico 7, de 6 trabajadores que representan el 100% de los encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se prescribe lo siguiente.

El 67% que representan a 4 trabajadores encuestados responden a que casi nunca al momento de que lleguen nuevos productos ni se registran ni se ordenan en el mismo día, el 33% que representan a 2 trabajadores encuestados responden a que solo a veces registran y ordenan la

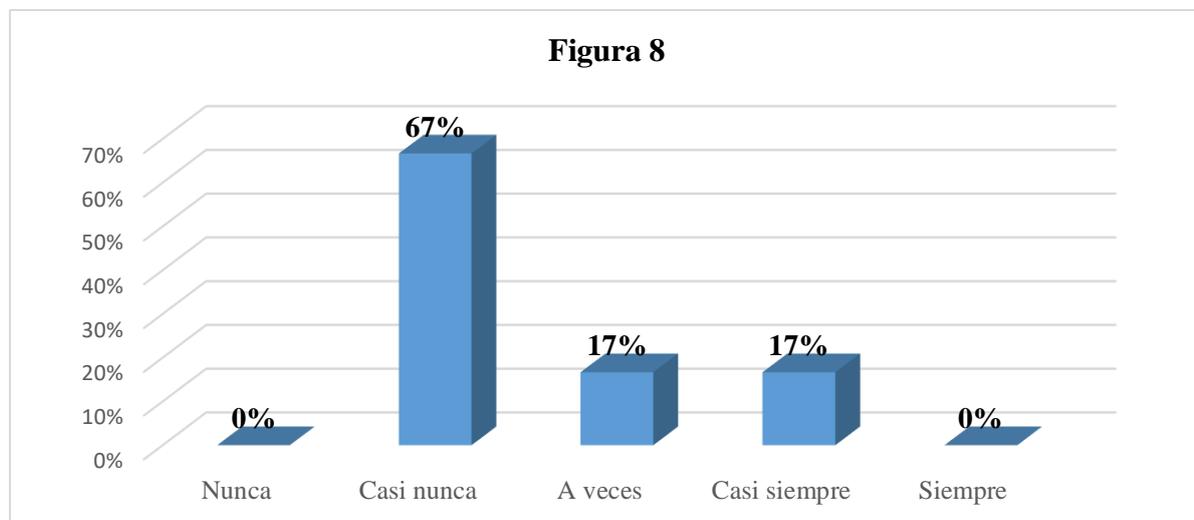
llegada de nuevos productos, finalmente se representa con el porcentaje de 0% que significa 0 trabajadores que no dan respuesta a la escala nunca, casi siempre y siempre.

Tabla 8: Se cumple con los horarios establecidos de turno laboral y descanso indicados por la empresa.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	4	0.67	67%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	1	0.17	17%
Siempre	0	0.00	0%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 8: Se cumple con los horarios establecidos de turno laboral y descanso indicados por la empresa



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 8 y el gráfico 8, de 6 trabajadores que representan el 100% de los encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se prescribe lo siguiente.

El 67% que representan a 4 trabajadores encuestados responden a que casi nunca se cumplen con

los horarios establecidos de turno laboral y descanso, el 17% que representan a 1 trabajador encuestado responden a que solo a veces se cumple con los horarios establecidos de turno laboral y descanso, el 17% que representa a 1 trabajador encuestado responde a que casi siempre se cumple con los horarios establecidos de turno laboral y descanso. Finalmente se representa la escala como nunca y siempre con porcentaje de 0% por no contar con ningún voto.

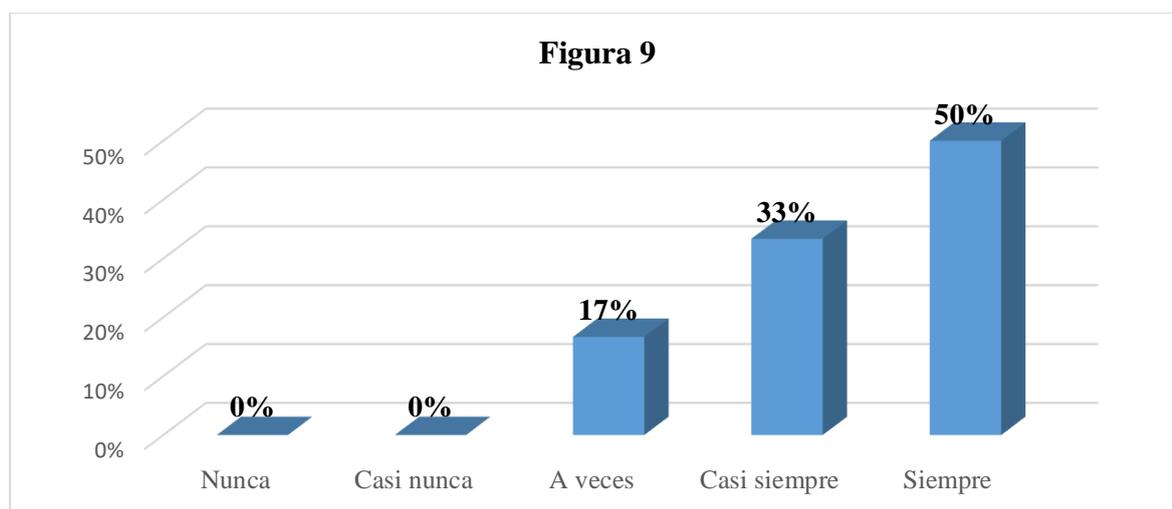
4.3. Describir como es el control de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020

Tabla 9: Los materiales que le brinda la empresa para sus actividades son de buena calidad.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	2	0.33	33%
Siempre	3	0.50	50%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 9: Los materiales que le brinda la empresa para sus actividades son de buena calidad.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 9 y el grafico 9, de 6 trabajadores que representan el 100% de los encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS

SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se prescribe lo siguiente.

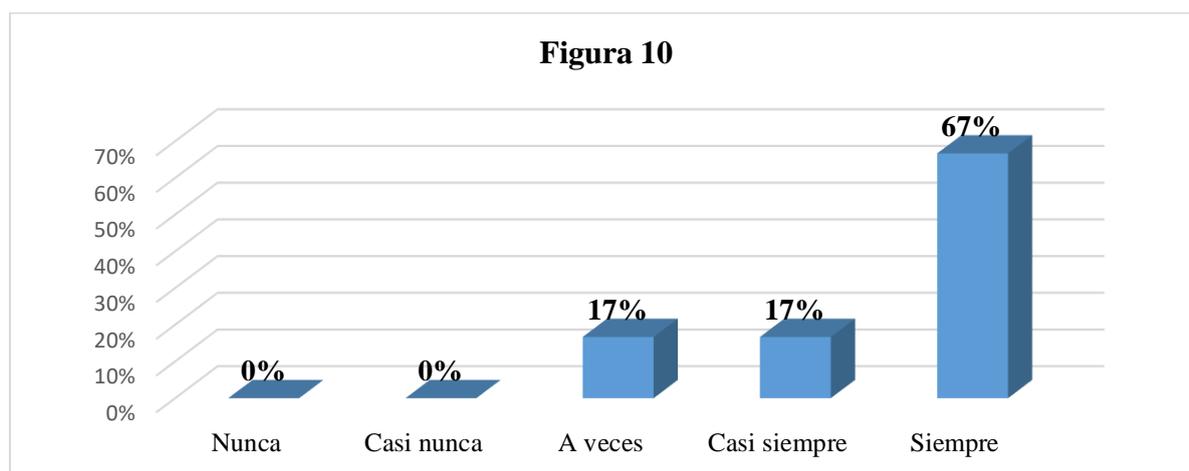
El 50% que representan a 3 trabajadores encuestados responden a que siempre los materiales que les brinda la empresa para sus actividades son de buena calidad, el 33% que representan a 2 trabajadores encuestados responden casi siempre los materiales que les brinda la empresa para sus actividades son de buena calidad, el 17% que representa a 1 trabajador encuestado responde a veces los materiales que la empresa les brinda para sus actividades son de buena calidad, finalmente con el 0% que representan a 0 trabajadores encuestados da como respuesta a nunca y casi nunca sobre los materiales de buena calidad.

Tabla 10: Los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	1	0.17	17%
Siempre	4	0.67	67%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 10: Los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 10 y el gráfico 10, de 6 trabajadores que representan el 100% de los encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS

ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se prescribe lo siguiente.

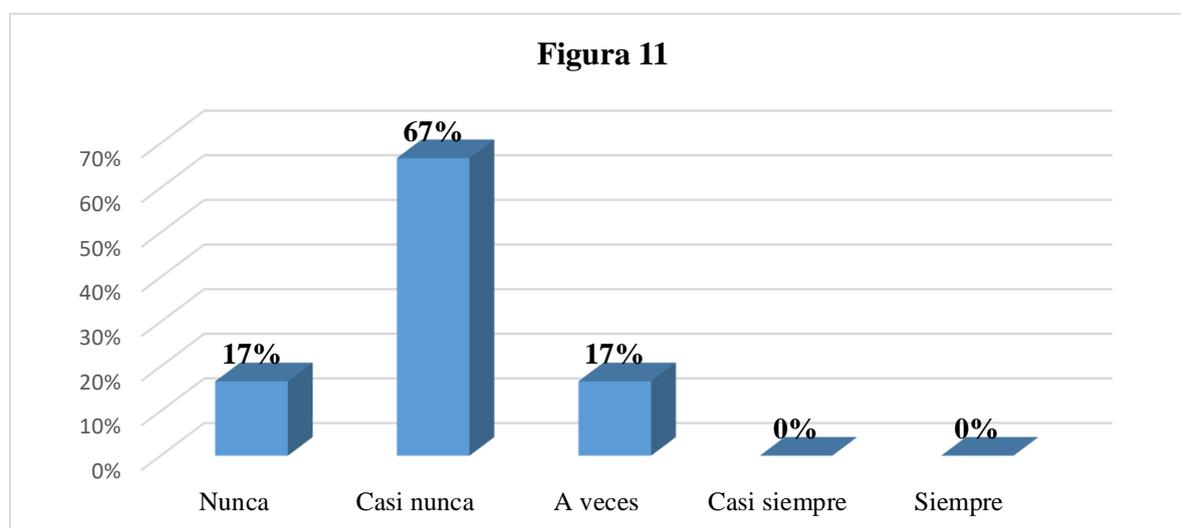
El 67% que representan a 4 trabajadores encuestados responden a que siempre los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes, el 17% que representa a 1 trabajador encuestado responde a que casi siempre los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes, el 17% que representa a 1 trabajador encuestado responde a veces los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes. Finalmente se representa con un 0% nunca y casi nunca.

Tabla 11: La empresa lo capacita a usted con temas que mejoren la atención al cliente.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	1	0.17	17%
Casi nunca	4	0.67	67%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	0	0.00	0%
Siempre	0	0.00	0%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 11: La empresa lo capacita a usted con temas que mejoren la atención al cliente



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 11 y el gráfico 11, de 6 trabajadores que representan el 100% de los encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS

ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se prescribe lo siguiente.

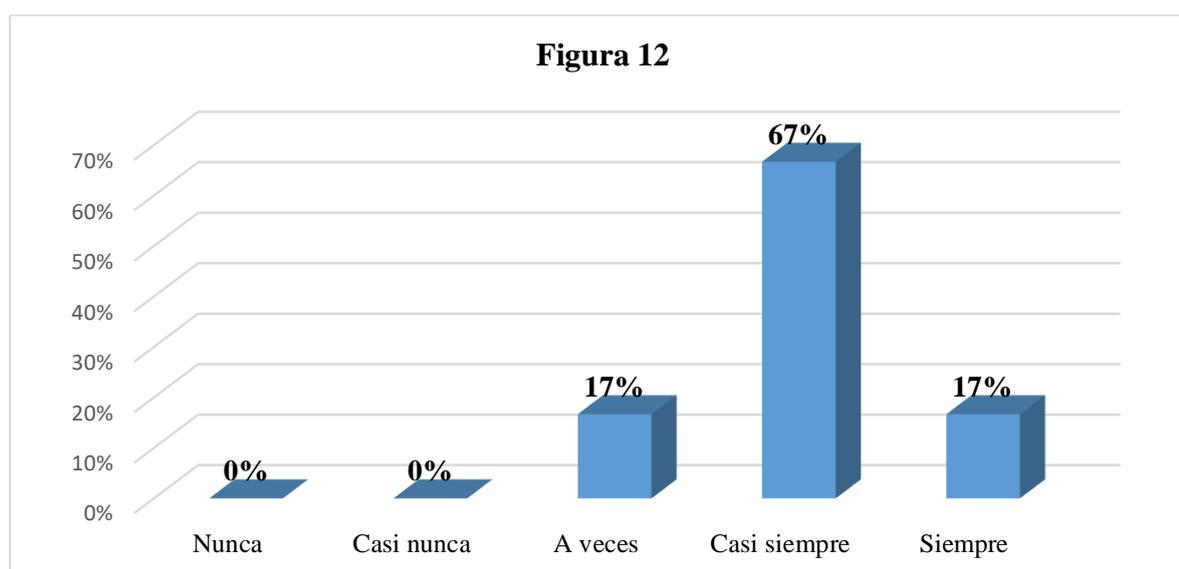
El 67% que representan a 4 trabajadores encuestados responden a casi nunca la empresa los capacita con temas que mejoren la atención al cliente, el 17% que representa a 1 trabajador encuestados responden a que nunca la empresa los capacita con temas que mejoren la atención al cliente, el 17% que representa a 1 trabajador encuestado responde a que solo veces la empresa capacita al personal con temas que mejoren la atención al cliente, finalmente con el 0% que representan a 0 trabajadores encuestados da como respuesta a nunca y casi siempre.

Tabla 12: se entrega al cliente los medicamentos preparados en el tiempo acordado.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	4	0.67	67%
Siempre	1	0.17	17%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta propia.

Figura 12: Se entrega al cliente los medicamentos preparados en el tiempo acordado.



Fuente: Encuesta propia.

Interpretación: correspondiente a la tabla 12 y el grafico 12, de 6 trabajadores que

representan el 100% de los encuestados de la empresa cadena de FARMACIAS ESPECIALIZADAS SAC, distrito Ayacucho, 2020. Se prescribe lo siguiente.

El 67% que representan a 4 trabajadores encuestados responden a casi siempre se entregan los medicamentos preparados en el tiempo acordado, el 17% que representa a 1 trabajador encuestado responde que siempre se entrega los medicamentos preparados en el tiempo acordado, el 17% que representa a 1 trabajador encuestado responde a que solo a veces se entrega el medicamento preparado en el tiempo acordado, el 0% que representan a 0 trabajadores encuestados dan como respuesta a nunca y casi nunca.

4.1.4 Plan de mejora

Tabla 13: Según el objetivo específico número 4: Implementar el plan de mejora de la filosofía Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Problema encontrado	Causas	Solución de mejora	Responsables
<p>Desinterés en realizar mejoras continuas en los procesos laborales.</p> <p>Se demuestra en la tabla 2: con un 67% de que solo a veces se observan errores en los procesos que realizan los colaboradores de la empresa.</p>	<p>La falta de preocupación y accionar de la empresa en mejorar y realizar cambios en aspectos que se relacionan directamente con las actividades de los colaboradores el cual es resultado de la producción.</p>	<p>Dar a conocer la importancia e impacto que genera realizar cambio y mejorar en los procesos como diversos aspectos, mediante capacitaciones y charlas enfocados a la mejora continua.</p> <p>Diseñar un esquema de cambios en las actividades</p>	<p>Gerente / administrador</p>
<p>Falta de clasificación de los medicamentos según lo necesario y según principio activo farmacológico.</p> <p>En la tabla 3, el 50% solo a veces los medicamentos están conforme a su principio activo.</p>	<p>Desconocimiento de los medicamentos farmacéuticos como también la fluidez de los productos más demandados por los clientes. Además de ello esto se relaciona con el mal</p>	<p>Realizar un análisis del ambiente de la farmacia para poder calificar y ubicar todos los productos de la forma correcta.</p> <p>Realizar talleres demostrativos en procesos de atención y ubicación del producto.</p>	<p>Gerente / administrador</p>

	reclutamiento de personal conforme a las características del puesto laboral.	Capacitar al personal en orden y limpieza.	
<p>Incumplimiento de las tareas laborales durante el día, el cual genera atraso en la producción.</p> <p>En la tabla 3, con el 67% casi nunca registran ni ordenan los productos nuevos.</p>	<p>No contar con MOF Y ROF en la empresa, salir rápido del trabajo, desconocer el proceso de recepción y registro.</p>	<p>Proponer el documento de MOF Y ROF para la empresa.</p> <p>Construir políticas y valores para todo colaborador.</p> <p>Tener una charla con todo el personal para conocer las debilidades y dificultades que tengan.</p> <p>Realizar Talleres con las 5s de la filosofía kaizen.</p>	Administrador y responsable
<p>Falta de capacitación para brindar un servicio de calidad.</p> <p>En la tabla 4, el 67% casi nunca capacitan al personal de la empresa.</p>	<p>Desinterés de la empresa, la faceta de iniciativa de los colaboradores para pedir la necesidad de autorrealización</p>	<p>Crear un programa de taller con temas, atención al cliente, tiempo en atención, captación de clientes, fidelización del cliente.</p>	Administrador y responsable

Fuente: elaborado por el investigador

4.2 Análisis de resultado

Tabla 1. Describir como se da la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Referente a la dimensión analizar, en la tabla 1, el 67% de los colaboradores encuestados afirmaron que solo a veces observan errores en sus compañeros respecto a sus actividades laborales de la empresa. Este resultado se contrasta en la investigación del autor (Ticona, 2017) quien en su investigación en la tabla 16 el 69% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en ver los errores para cambiarlos y mejorar los procesos para la empresa. Así mismo coincide con los resultados del investigador (Zapata, 2018) quien menciona en la tabla 5 que el 41% de colaboradores (docentes) no realizan sus actividades conforme a lo estipulado por la institución lo cual lleva a malos resultados. Finalmente coincide con el autor (León & Evelyn, 2019) quien tuvo como resultado que el 87% de colaboradores solo a veces controlan las actividades que deben realizar de la forma correcta mencionado por la empresa. Con todo lo mencionado y sustentado se confirma que en la empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C existe el análisis de errores, en donde los colaboradores participan en la observación ante sus compañeros de trabajo en cuanto a al desarrollo de sus actividades laborales.

Referente a la dimensión proceso: en la tabla 2, el 50% de los colaboradores encuestados afirman que casi siempre informan a su jefe responsable sobre los inconvenientes que tienen en el proceso de sus actividades como en los productos y medicamentos. Estos resultados coinciden con la investigación del autor Ticona (2017) que en la tabla 3, el 50% de los colaboradores están total mente de acuerdo en se revise e informe continuamente todo los procesos para mejorar y así eliminar errores e inconvenientes en la empresa, así mismo se relaciona con los resultados del autor (Parra, 2017) quien menciona en la tabla número 11, el 69% de los colaboradores buscan agilizar los procesos mediante la información para así poder

resolver cualquier inconveniente y alcanzar las metas propuestas por la empresa, por ultimo coincide con el autor (Mejia & Francisco, 2019) quien menciona que el 69% de los colaboradores consideran importante aplicar responsables para realizar controles en los procesos de las actividades de la empresa. Con lo mencionado y sustentado se confirma que en la empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C existe el proceso de información de los inconvenientes, en el cual los colaboradores participan mediante la información lo cual ayuda a cambiar y mejorar los procesos.

Referente a la dimensión Cambio, en la tabla 3, el 50% de colaboradores encuestados casi siempre toman la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales, estos resultados coinciden con el autor (Bances, 2019) quien menciona en sus resultados, tabla 21 con un 51 % de colaboradores de acuerdo con su participación para mejorar aspectos en la empresa mediante el cambio y disponibilidad, así mismo coincide con los resultados del autor (Flores, 2018) quien menciona en sus resultados en la tabla 3, el 50% de sus colaboradores consideran que casi siempre la participación en los cambios de mejora continua son buenos resultados para la empresa. Por último, coincide con la investigación del autor Guerrero (2018) menciona que en la tabla de resultados numero 2 se señala con un 50% de colaboradores que señalan estar de acuerdo con realizar cambios en la empresa que mejoren la calidad. Con lo mencionado y sustentado se afirma que en la empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C existen iniciativa de cambio, donde los colaboradores participan tomando la iniciativa de realizar cambios en sus actividades, además de ello se observó que están dispuestos para cualquier cambio en la empresa.

Tabla 2. Describir las características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Referente a la clasificación de los productos, en la tabla 4, que el 50% de los colaboradores encuestados afirman que solo a veces los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo, estos resultados coinciden con la investigación del autor Mejia & Francisco(2019) quien menciona de sus resultados obtenidos en el grafico 1, donde el 30% afirman que muy pocas veces los productos se encuentran clasificados y organizados en la farmacia, así mismo coincide con los resultados de la investigación del autor (Abuhadba, 2018) quien en su investigación frente a la dimensión clasificar tuvo como resultado que el 55% de colaboradores afirman la mínima existencia de los productos clasificados conforma a su necesidad. Por último, coincide con los resultados de la investigación del autor (Gonzales, 2018)quien menciona que el 100% de los colaboradores no realizan la clasificación de separar los productos necesarios y útiles en la empresa. Con lo mencionado y sustentado se afirma que en la empresa Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C se reconoce la existencia de la clasificación conforme a los medicamentos, pero así mismo la poca participación de los colaboradores para realizar este proceso de la forma correcta.

Referente al “Orden” de los productos, en la tabla 5, el 50% de colaboradores encuestados afirman que casi nunca los medicamentos, productos y objetos se encuentran fuera de lugar, estos resultados coinciden con la investigación del autor Tangoa (2017), quien menciona en sus resultados en la tabla 25 que el 77% de colaboradores manejan el orden de los productos y materiales de manera regular, así mismo coincide con los resultados del autor Santiago (2020) quien menciona en los resultados en la tabla 15 donde el 40% de los colaboradores casi siempre los materiales y elementos están ubicados en su lugar, de la misma manera coincide con la investigación del autor Romero (2019) quien menciona en sus resultados en la tabla 3 con un 97% de colaboradores afirman que si ordenan los materiales con la finalidad de encontrarlos

rápido. Con lo mencionado y sustentado se afirma que en la empresa Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C existe orden de los productos, en donde también existe la participación de los colaboradores en la ubicación y devolución de los productos en sus sitios adecuados.

Referente a la limpieza, en la tabla 6, el 83% de los colaboradores encuestados afirman que siempre se cumple con el cronograma de limpieza elaborado por la empresa en la fecha adecuada, este resultado coincide con la investigación del autor (Flores M. , 2017) menciona en su resultado que el 50% de colaboradores afirman que es muy bueno realizar limpieza la empresa donde se utilizan diversos productos para su ejecución, así mismo coincide con los resultados del autor Mejia & Francisco (2019) quien menciona en el resultado obtenido en la el 100% afirman estar de acuerdo con realizar la limpieza dentro de la empresa ya que contribuye al adecuado proceso de producto final y por ultimo coincide con el autor (Juarez, 2020) Quien menciona en sus resultados en la tabla 16 que el 46% de los colaboradores afirman estar de acuerdo con el cumplimiento de las normas de limpieza de la empresa. Con lo mencionado y sustentado se afirma que en la empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C existe la característica de limpieza, de la misma forma la participación de los trabajadores de la empresa para realizar las actividades de limpieza.

Referente a la estandarización en la empresa, en la tabla 7, el 67% de los colaboradores encuestados afirman que casi nunca registran y ordenan al recepcionar la llegada de nuevos productos. Para contrastar con lo mencionado este resultado coincide con la investigación del autor Parra (2017) quien menciona en su investigación que el 50% de colaboradores están en desacuerdo en que los productos estén revisados e inspeccionados continuamente, a diferencia de la investigación del autor (Mendez, 2019) menciona que en la tabla quien menciona en su investigación en la tabla 4 el 70% de colaboradores casi siempre realizan control y seguimiento de los nuevos productos ingresados al almacén y por ultimo coincide con el autor (Lima W. ,

2019) menciona que en la tabla 19 el 67% de colaboradores afirma el bajo interés en realizar el control de los productos en almacén como nuevos ingresos. Con lo mencionado y sustentado se afirma que en la empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C existe una estandarización en la empresa, pero no se están realizando por parte de los colaboradores de la empresa.

Referente a la disciplina de los horarios, en la tabla 8, el 67% de colaboradores encuestados afirman que casi nunca cumplen con los horarios establecidos de turno laboral y descanso indicados por la empresa, este resultado coincide con la investigación del autor (Sanchez K. , 2020) quien menciona frente a los resultado del autor que el 73% afirman que no se realizan las políticas de disciplina en la empresa, así mismo coincide con los resultados del autor (Caruajulca & Jeyner, 2019) quien menciona en sus resultados en la tabla 5, donde el dentro del 100% solo el 10% de colaboradores participan en referencia a la disciplina lo cual significa en su tabla de descripción y puntuación como (1 de muy malo para la empresa. A diferencia en la investigación del autor Guerrero (2018) quien menciona con un 45% de colaboradores afirman estar de acuerdo con las disciplinas y políticas de la empresa, en la cual participan voluntariamente para poder mejorar. Con lo mencionado y sustentado se afirma que en la empresa Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C. existe la característica disciplina, pero con poca participación y disposición de los colaboradores de la empresa.

Tabla 3. Describir como es el control de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Referente a la los materiales de calidad, en la tabla 9, el 50% de colaboradores afirman que siempre los materiales brindados por la empresa son de buena calidad. Este resultado coincide con la investigación del autor (Castro, 2017) quien menciona que el 43% de colaboradores afirman como medio la garantía y calidad de los producto, también considerado como casi

siempre, a diferencia que en la investigación del autor Santiago (2020) menciona haber obtenido en sus resultados en la tabla 10 que el 40% de los colaboradores señalan que casi nunca cuentan con materiales de calidad. Finalmente coincide con la investigación de los autores Alvarado & Pumisacho (2017) quienes mencionan que en referencia a las practicas gerenciales el 52 % asume un valor alto en contar con materiales y equipos de buena calidad para la producción en la empresa. Con lo mencionado y sustentado se afirma que en la empresa Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C existe la característica de calidad en los materiales y la participación de los colaboradores en reconocer la calidad para el proceso en sus actividades laborales.

Referente al producto de calidad, en la tabla 10, el 67% de colaboradores encuestados afirman que siempre los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes de la empresa, este resultado coincide con la investigación del autor Tangoa (2017) quien menciona en la tabla 13 con un 62% de colaboradores afirman que si los productos son de buena calidad los cuales son determinantes para la competencia. Así mismo coincide con la investigación del autor Romero (2019) quien menciona en la tabla 12 con un 88% los colaboradores califican que los productos de la empresa son de calidad por lo cual son buscados por los clientes. Finalmente coincide con la investigación del autor Gonzales (2018) quien señala con un 67% resultado de los participantes afirmando con un sí a la presencia de la calidad del producto en la empresa en donde esta se relaciona directamente con la característica de a filosofía Kaizen 5s. Con lo mencionado y sustentado se afirma que en la empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C existe la característica de calidad de producto en la empresa, donde se observa la participación de los colaboradores en el proceso de calidad de producto.

Referente a la calidad de servicio, en la tabla 11, el 67% de los colaboradores encuestados mencionan que casi nunca son capacitados en temas de calidad de atención por la empresa. Estos resultados coinciden con el autor Juarez (2020) quien en su investigación obtuvo como resultado el 29% de que solo a veces se capacita a los colaboradores de la empre para mejorar

su desempeño laboral y brindar un buen servicio, así mismo los resultados coinciden con el autor Mejia & Francisco (2019) quien menciona con un 70% la necesidad de importancia de capacitar a los colaboradores para obtener una buena calidad de servicio, finalmente los resultados obtenidos coinciden con el autor Flores (2019) quien menciona con un 61% regular en el servicio brindado por los trabajadores lo cual se tomara acciones mediante capacitaciones. Con lo mencionado se puede afirmar que en la empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C se presencia la característica calidad de servicio, pero no existe la participación de los trabajadores, tampoco de la empresa en capacitarlos.

Refrenté al control de tiempo, en la tabla 12 el 67% de colaboradores encuestados afirman que casi siempre entregan los medicamentos preparados en el tiempo acordado, estos resultados coinciden con la investigación del autor Ticona (2017) quien menciona en sus resultados obtenidos con un 68% de colaboradores encuestados quienes están totalmente de acuerdo en manejar el promedio de tiempo de entrega adecuado. Con lo mencionado podemos afirmar que en la empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C se presencia la característica del control de tiempo y con ello la participación de los colaboradores para realizar el proceso.

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales.

Nombre o razón social: Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C

Dirección: puente nuevo-Ayacucho

Representante: Juan Climaco Paniagua Segovia

Actividad económica: Venta de medicamentos

2. Justificación

Se da frente a la realidad encontrada en la empresa mediante encuestas realizadas al personal referente a las características de la filosofía kaizen donde se halló el problema dentro de la dimensión 5s con el indicador de Seiri, donde el personal tiene un problema en clasificar lo útil y lo inútil negándose a ese cambio con el pensamiento antiguo que retrasa el crecimiento empresarial. Todos los indicadores de la 5s refieren a mejoras en ventaja al cambio continuo que logren sus objetivos empresariales. Por ello se da un plan de mejora a la empresa aportando con ideas referentes a la problemática y variable mencionada.

3. Misión

Liderar la evolución del farmacéutico brindando una asistencia sanitaria de calidad, mediante los preparados magistrales con químicos capacitados.

4. Visión

Ser la empresa farmacéutico número 1 prestando servicios asistenciales conforme a las necesidades de los pacientes.

5. Objetivos empresariales.

5.1 Objetivo general. Brindar productos de calidad al alcance económico de todos nuestros clientes.

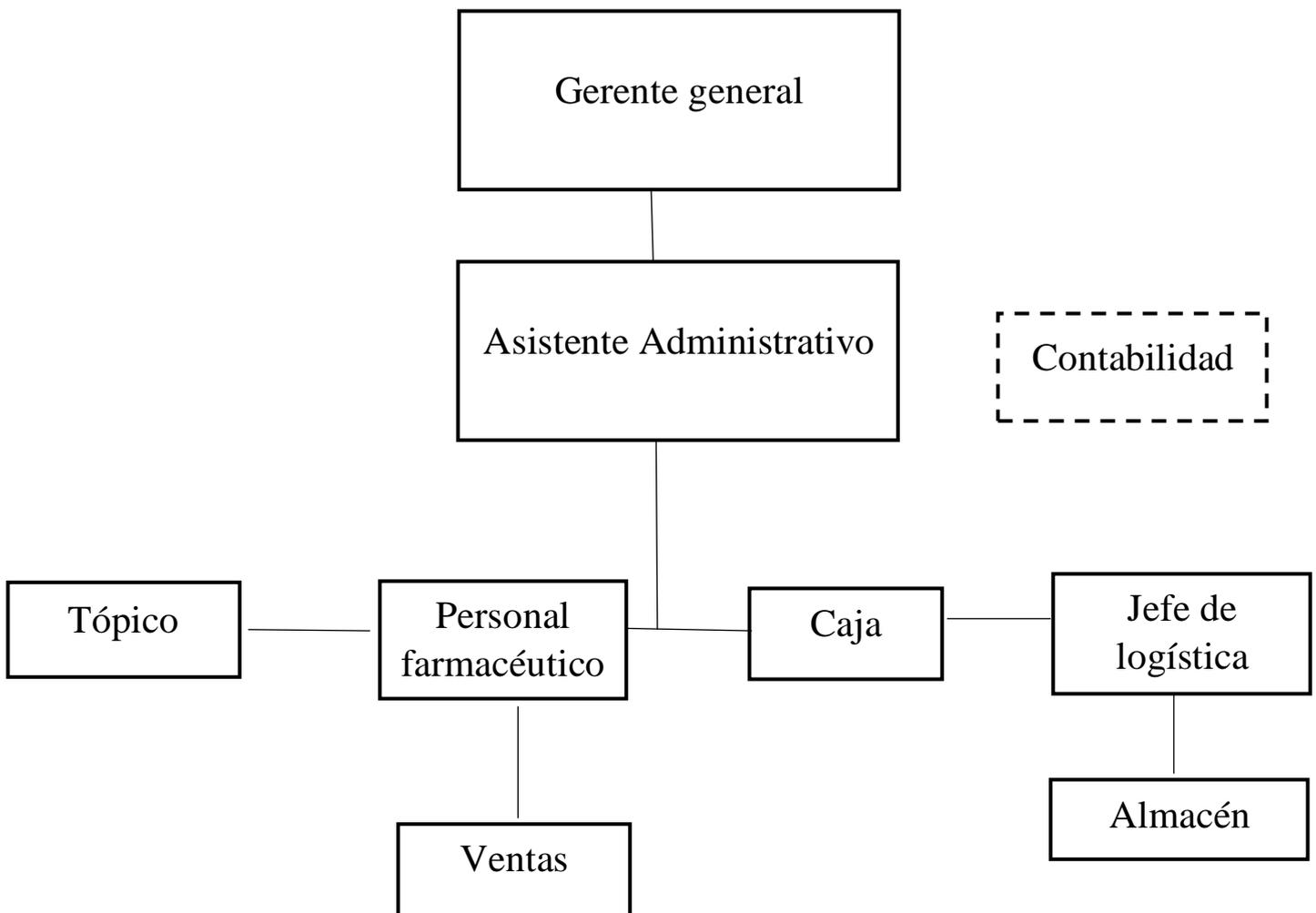
5.2 Objetivo específico.

- ✓ Capacitar en atención al cliente a los trabajadores.
- ✓ Aumentar las ventas de medicamentos preparados.
- ✓ Crear un ambiente laboral bueno.
- ✓ Eliminar errores en el los procesos de fabricación.

6. Servicios.

Los servicios que brinda es atención al público en farmacia, preparados de medicamentos para cada paciente, venta de productos de aseo, vitaminas, perfumería.

7. Organigrama.



7.1 Descripción de funciones.

Cargo	Función
asistente administrativo	Realiza las actividades de administrar todos los locales que se tienen en la empresa en donde su objetivo es que todo marche bien.
contador	Es la parte externa de la empresa quien maneja aspectos contables.
tópico	Su función es atender los procesos de inyectables, curaciones.
Personal farmacéutico	Son todos los personales trabajadores de la empresa encargados del área de ventas.
Ventas	Su función es atención al cliente directo en farmacia y ofreciendo producto.
almacén	Tiene la función de almacenar, proveer y mantener los medicamentos y productos para la venta
caja	Su función es el cobro de las ventas como el cierre de caja de las ventas del día.

8. Diagnostico empresarial.

	<p>Fortalezas.</p> <p>F1: medicamentos (Preparados magistrales)</p> <p>F2: Participación activa de los colaboradores</p> <p>F3: Buena ubicación</p>	<p>Debilidades.</p> <p>D1: falta de publicidad.</p> <p>D2: poco producto.</p> <p>D3: falta de personal capacitado.</p>
<p>Oportunidades.</p> <p>O1: aumento de clientes</p> <p>O2: posicionamiento en el mercado farmacéutico.</p> <p>O3: nuevas sucursales</p>	<p>Estrategia FO</p> <p>FO1: expandir más la línea de ellos productos preparados.</p> <p>FO2: realizar marketing mediante muestras pequeñas de los medicamentos preparados y regalar a los clientes</p> <p>FO3: al ser conocido la empresa se podrá abrir nuevas sucursales fuera de la ciudad de Ayacucho</p>	<p>Estrategia DO</p> <p>DO1: podremos utilizar a nuestros clientes fijos para ser recomendados.</p> <p>DO2: abastecer con más productos en la farmacia con el aumento de ventas para evitar la pérdida de clientes.</p> <p>DO3: al abrir nuevas sucursales se busca personal capacitado para mejorar la demanda</p>
<p>Amenazas</p> <p>A1: nuevas competencias.</p> <p>A2: personal incompetente.</p> <p>A3: Aumento de costo de fabricación.</p>	<p>Estrategia FA</p> <p>FA1: aprovechar que se cuenta con producto único para eliminar la competencia.</p> <p>FA2: si se tiene participación del personal realizar capacitaciones y talleres con temas enfocados al perfil profesional e incorporar la filosofía kaizen.</p> <p>FA3: si tenemos buena ubicación el precio podría subir un poco y cubrir con el ingreso de nuevos clientes.</p>	<p>Estrategia DA</p> <p>DA1: incorporar publicidad con menor costo para no alejarse de la población.</p> <p>DA2: antes de incorporar capacitar al personal para incrementar productos para la venta.</p> <p>DA3: entregar formatos con contenido útiles para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales.</p>

9. Indicadores de gestión.

Indicadores	Evaluación de los indicadores en las MYPE
No hay conocimiento en estrategias administrativas	La falta de interés en capacitarse y actualizar los conocimientos obtenidos
Proceso y actividades no bien estructurados. (mejora continua)	No conocer estrategias que faciliten sus procesos y den buen entendimiento al personal
No contar con metas empresariales	No presenta documentos de gestión que ayuden a direccionar al todo el equipo hacia la visión y objetivos que se desean los cuales no están plasmados.
Inexistencia de los conocimientos de las actividades de los colaboradores dentro de la empresa	Falta de participación en el análisis de errores y adoptar cambios a ello.

10. Problema.

Indicadores	problemas	Surgimiento del problema
Desconocimientos de estrategias administrativas	Falta de interés en la preparación y actualización de información útil para administrar una empresa	El representante no tiene interés ni los estudios correspondientes para ocupar tal cargo
Proceso y actividades no bien estructurados. (mejora continua)	Los proceso y actividades que realizan los trabajadores en el día suelen demorar y generar conflictos.	No se revisan los procesos detalladamente y no se dan ningún cambio ante cualquier problema.
Inexistencia de metas	No está capacitado el representante de la empresa lo cual no tiene dirección empresarial la empresa.	No contar con el asesoramiento de un experto para realizar todos los documentos que se necesita para una empresa de esa dimensión.
Desconocimientos de la herramienta 5S de kaizen	Esto genera que los procesos no sean realizados de la forma deseada	Por el desinterés del personal encargado en la actualización de nuevas estrategias empresariales.

11. Establecer soluciones.

11.1 establecer acciones.

Indicadores	problema	Acción de mejora
Desconocimientos de estrategias administrativas	Falta de interés en la preparación y actualización de información	Proponer a los representantes llevar cursos de actualización en gestión administrativa y la estrategia Kaizen
Proceso y actividades no bien estructurados. (mejora continua)	El responsable no analiza los procesos los cuales atrasan las actividades	Elaborar un flujograma para cada área conforme a su organigrama.
Inexistencia de metas	El responsable no tiene dirección empresarial	Asesorar al representante en diseñar la misión, visión, objetivos y metas para el crecimiento de la empresa.
Desconocimientos de la herramienta 5S de kaizen	Procesos mal realizados	Realizar talleres dentro de la empresa dando a conocer las 5s de la filosofía Kaizen y los cambios que este generan en la producción.

11.2 Estrategias que se desean implementar.

Actividades		Responsable	Periodo
Actividad n°01	Crear una lista con todos los datos del personal donde refiera a los aportes que se dará mediante la participación	Monitora de la empresa	2 semanas
Actividad n°02	Capacitar al personal administrativo sobre la filosofía Kaizen	Gerente / administrador	3 semanas
Actividad n°03	Dar talleres al personal operativo sobre actitudes en (clasificar, organizar, limpiar, estandarizar, autodisciplina)	Personal profesional administrador/ psicología	4 semanas
Actividad n°04	Capacitación dando a conocer los objetivos empresariales al personal	Recursos humanos	1 semana
Actividad n°05	Asesorar en la creación del MOF y ROF para la empresa.	Responsable7 administrador	4 semanas

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE 2022															
	Semana 1				Semana 2				Semana 3				Semana 4			
Crear una lista con todos los datos del personal donde refiera a los aportes que se dará mediante la participación																
Capacitar al personal administrativo sobre la filosofía Kaizen																
Dar talleres al personal operativo sobre actitudes en (clasificar, organizar, limpiar, estandarizar, autodisciplina)																
Capacitar dando a conocer los objetivos empresariales al personal																
Asesorar en la creación del MOF y ROF para la empresa.																

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 En relación al objetivo general: Identificar las características de la filosofía

Kaizen: Se puede concluir con respecto a la identificación de los instrumentos de la filosofía kaizen en la empresa Farmacias Especializadas, como es mejora continua, las 5s de la filosofía kaizen y el control de calidad, no están siendo desarrollados en su totalidad en el personal. Se observa una gran debilidad en las herramientas de las 5s, así como en el proceso de mejora continua y control de calidad.

5.1.2 En relación al objetivo específico número 1: describir como se da mejora

continua. Se puede concluir que en la empresa farmacias especializadas se logra describir la herramienta de mejora continua en el personal y sus procesos. En donde al analizar los errores ayuda a poder ubicar la raíz del inconveniente ello ayuda a brindar una solución. En donde el proceso ayuda a ver la participación y reacción de los colaboradores en la empresa y finalmente el cambio se dará conforme a las observaciones que se dieron, en donde se observó participación de los colaboradores lo cual es bueno.

5.1.3 En relación al objetivo específico número 2: describir las características de las

5s. Se puede concluir que se logra en su totalidad describir las características de las 5s en el personal. Donde clasificar ayuda a la rapidez del proceso y el buen ambiente, donde el orden favorece a la ubicación fácil y rápida de los materiales, productos, entre más, en donde la limpieza se da en la empresa y ayuda a crear un buen ambiente, así mismo mantener este estándar para que todo el proceso se realice de forma disciplinada.

5.1.4 En relación al objetivo específico numero 3: describir como es el control de calidad. Se puede concluir describiendo como se da el control de calidad en la empresa farmacias Especializadas, donde los materiales pasan un control de calidad observado por los trabajadores, en donde también el producto procesado en la empresa es muy demandado y buscado por los clientes lo cual demuestra calidad, pero se tiene debilidad en la calidad de servicio lo cual afectara a la producción en un futuro corto.

5.2 ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Realizar programas de charla con temas referentes a la filosofía Kaizen, control de calidad relacionados a la producción. Esto servirá para que la empresa adopte estas estrategias en su proceso y así facilite el proceso como crear un ambiente más cálido y confortable.

Incorporar documentos de gestión como el MOF Y ROF para seguir un programa y así mejorar procesos cuando se esté cometiendo errores en los procesos o evitando funciones que estén estipulados.

Realizar buen reclutamiento de personal y para ello elaborar un buen perfil de puesto conforme a las características que se requiera con un programa en el cual se debe solicitar todo lo que se necesita para cubrir el puesto, así se evitara problemas futuros por malas decisiones.

Reestructurar el proceso de las actividades cambiando los pequeños errores que causan problemas grandes utilizando el flujograma planteado.

Realizar la participación de los colaboradores en talleres expositivos para la participación en la escenificación de los malos hábitos y mediante la participación de los colaboradores por la observación se logrará el mejor entendimiento y participación en el cambio continuo de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Abuhadba, S. (2018). “*METODOLOGÍA 5 S Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TACHI S.A.C. 2014*”. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADBA%20ORTIZ%2C%20SHEILA%20VERONICA.pdf>
- Acuña, J. (2018). *control de calidad. un enfoque integral estadístico*. Obtenido de https://books.google.es/books?id=FJnGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Alvarado, K., & Pumisacho, V. (febrero de 2017). *Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito:Un estudio exploratorio*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Antonucci, I. (10 de marzo de 2021). *Mejora Continua: ¿Qué es y cómo se implementa? | Método Kaizen*. Obtenido de <https://www.atlasconsultora.com/mejora-continua/>
- Aquino, G. (agosto de 2016). *KAIZEN* . Obtenido de <https://mejoras-para-la-calidad-avg.weebly.com/kaizen-conceptos-alcance-y-su-proceso.html?fbclid=IwAR29lBjgT1MlpMt2pC-10WE5SvHZWBzLTRvlli1fx9A-BFSxpbkvK-KWGU>
- Atlas. (10 de marzo de 2021). *Mejora Continua: ¿Qué es y cómo se implementa? | Método Kaizen*. Obtenido de <https://www.atlasconsultora.com/mejora-continua/>
- Bances, M. (2019). *EL KAIZEN COMO PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL HOSTAL SAGITARIO CHICLAYO – LAMBAYEQUE 2019*. Obtenido de

<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/296/1/TESIS%20BANCES%20N%20FINANCIAL.pdf>

Benites, J. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DEL KAIZEN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE PINTURAS EPÓXICAS EN LA EMPRESA INTERPAINTS S.A.C LIMA - 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1393/Benites_SJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caruajulca, J., & Jeyner, E. (2019). *INFLUENCIA DE LA METODOLOGÍA 5S EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA M.N. ROSTRO DE CRISTO S.R.L., BAMBAMARCA 2019*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1066/TESIS%202019%20Caruajulca%20y%20Escobar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillero, O. (2018). *Los 15 tipos de investigación (y características)*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>

Castro, S. (2017). *“LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE PAGO A PROVEEDORES EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA EMPRESA G4S PERÚ S.A.C. LIMA 2016”*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/446/1/KAIZEN-TESIS.pdf>

Ciencia. (2018). *La empresa colombiana Sofasa incentiva la capacidad innovadora de sus trabajadores*. Obtenido de <https://www.dicyt.com/noticias/la-empresa-colombiana-sofasa-incentiva-la-capacidad-innovadora-de-sus-trabajadores>

Clemente, G. (2019). *Implementación del método Kaizen para mejorar la producción en una empresa de confecciones*. Obtenido de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11426/Clemente_cg.pdf?sequence=3&isAllowed=y

comercio, e. (18 de junio de 2018). *Método Kaizen: Conoce la estrategia del management japonés*. Obtenido de <https://archivo.elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/actualidad/metodo-kaizen-conoce-estrategia-management-japones-noticia->

De Tena, R. (16 de diciembre de 2019). *Beneficios del método Kaizen para las empresas*. Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/metodo-kaizen>

Del Carpio, A. (2016). *LAS VARIABLES EN LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de http://www.urp.edu.pe/pdf/clase_variablesdeinvestigacion.pdf

exelencia, c. (28 de mayo de 2016). *La relación entre calidad y mejora continua*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/28/la-relacion-entre-calidad-y-mejora-continua/>

Fischman, F. (02 de agosto de 2019). *La importancia de las PYMES en Perú*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>

Flores, J. (2018). *Implementación de la metodología Kaizen para mejorar el control administrativo en una entidad pública de Lima, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2067/TITULO%20-%20Jessica%20Marelyn%20Flores%20Lope.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, L. (2019). *PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA ESPINOZA CHIMBOTE-2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12094/flores_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Flores, M. (2017). *APLICACIÓN DEL SISTEMA KAIZEN EN LA INDUSTRIA DE EMPAQUES FLEXIBLES*. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1231_IN.pdf
- Fuentes, J. (15 de julio de 2019). *Management: Kaizen o cómo ser mejor cada día*. Obtenido de <https://gs1pe.org/gs1-newsletter/content/management-kaizen-o-como-ser-mejor-cada-dia>
- García, E. (10 de noviembre de 2016). *El Ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. (e. ALTRAN, Ed.) Obtenido de <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
- García, I. (27 de diciembre de 2017). *Definición de Control de calidad*. (E. s. .net, Ed.) Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/control-de-calidad>
- Gonzales, J. (2018). *“LAS 5 “S” UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA ALIDAD, EN LA OFICINA TRIBUTARIA DE QUETZALTENANGO, DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA REGIÓN OCCIDENTE”*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Gonzalez-Juan.pdf>
- González, A. (16 de enero de 2018). *Las 5 s de Kaizen para la mejora continua de procesos en la empresa*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/las-5-s-de-kaizen-para-la-mejora-continua-de-procesos-en-la-empresa.html>
- Guerrero, E. (2017). *El Kaizen como proceso de mejora continua, en el*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7555/Guerrero_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerrero, E. (agosto de 2017). *LOS FUNDAMENTOS DE LA FILOSOFÍA KAIZEN EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EDUCACIÓN, PARA LA MEJORA DE LA*

CALIDAD. (R. A. Desarrollo, Ed.) Obtenido de
<http://www.eumed.net/rev/atlante/2017/08/filosofia-kaizen-educacion.html>

Guerrero, E. (2018). *El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016*. Obtenido de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7555/Guerrero_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero, V. (07 de febrero de 2019). *¿Qué es six sigma?* (L. solutinos, Ed.) Obtenido de
<http://leansolutions.co/que-es-six-sigma/>

Isaza, J. (28 de febrero de 2017). *El método Kaizen: qué es y por qué debería aplicarlo cualquier empresa*. Obtenido de <https://bienpensado.com/el-metodo-kaizen-que-es-y-por-que-deberia-aplicarlo-cualquier-empresa/>

ISO 900, 2. (2013). *Pero ¿Qué es la Gestión de la Calidad?* Obtenido de
<http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

Juarez, K. (2020). *PLAN DE MEJORA BASADO EN LA METODOLOGÍA 5S PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA AZUCARERA AGRO PUCALÁ S.A.A, 2018*. Obtenido de
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6902/Ju%C3%A1rez%20Elorreaga%20Ketty%20Aracelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lefcovich, M. (2019). *Kaizen. Respuesta a una posición antagónica*. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/kaizen-respuesta-a-una-posicion-antagonica/>

- León, M., & Evelyn, P. (2019). *PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN BAR/CAFETERÍA MOSHA EMPLEANDO LA METODOLOGÍA KAIZEN* . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47135/1/BINGQ-ISCE-19P82.pdf>
- Lima, U. d. (2021). *EL PRESENTE DE LAS MYPES EN LATINOAMÉRICA*. Obtenido de <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/rosana-builes-18-01-2021>
- Lima, W. (2019). *Diseño e implementación de la Metodología 5S para mejorar la gestión de almacén de la Empresa CFG Investment SAC, Lima 2018*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/688/TESIS-DISE%C3%91O%20E%20IMPLEMTACION%20DE%20LA%20METODOLOGIA%20ES%20PARA.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez, L. (21 de abril de 2021). *Pequeñas empresas, grandes impactos: Apoyando a las PYMES productivas como motor de la recuperación en ALC*. Obtenido de <https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/presscenter/director-s-graph-for-thought/small-businesses--big-impacts--supporting-productive-smes-as-an.html>
- Marquéz, M. (2018). *CONTROL DE CALIDAD- tecnicas y herramientas*. Obtenido de http://www.rclibros.es/pdf/capitulo_9788494180194.pdf
- Martinez, D. (2018). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO CONTINUO MEDIANTE LA METODOLOGÍA KAIZEN, A LA ACTIVIDAD DE RECEPCIÓN DE RECICLAJE PARTE DEL PROGRAMA DE AUTO SOSTENIMIENTO DE LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS CREANDO HUELLA*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16062/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORAMIENTO%20CONTINUO%20MEDIANTE%20LA%20METODOLOG>

%C3%8DA%20KAIZEN%2C%20A%20LA%20ACTIVIDAD%20DE%20RECEPCI
%C3%93N%20DE.pdf

Medeiros, V., Goncalves, L., & Camargos, E. (diciembre de 2019). *La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf

Mejia, A., & Francisco, G. (2019). “*PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE INVENTARIO DE LA FARMACIA NUEVAGUAYAS BASADO EN METODOLOGIA KAIZEN*”. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47126/1/BINGQ-ISCE-19P72.pdf>

Melara, M. (enero de 2018). *¿Qué es el Kaizen y para qué sirve?* Obtenido de <https://marlonmelara.com/que-es-el-kaizen-y-para-que-sirve/?fbclid=IwAR01Lpu-kt8cXw6tRVFQd5Y6Auv1bsS5VFZbmLDmg5BgdY67mIDP2gShNHo>

Mendez, J. (2019). *LAS 5S'S EN LA MEJORA DE EXPORTACIÓN DE MANDARINAS DE LA EMPRESA "SANTA ROSITA S.A.C." DE LA LOCALIDAD DE SANTA ROSA, PERÍODO 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3691/Tesis%20Gerencia%20Empresarial%20Juan%20Mendez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, F., & Chamorro, A. (2018). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KYSMQyQAAbYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&ots=ItwahgkY6m&sig=zZbWwdudSymmxZVuTto1LE1OGeA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false>

Morales, I. (01 de febrero de 2021). *Empresa: ¿Qué es y diferentes tipos?* Obtenido de <https://www.stelorder.com/blog/empresa/>

- Muente, G. (2019). *Aprende cómo puede ayudarte saber cuales son los tipos de productos para tus estrategias de marketing*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-productos/>
- MYPES, 2. (2016). Obtenido de <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>
- Olivares, O., Kido, J., Gerónimo, L., & Hernandez, V. (08 de agosto de 2016). Aplicación como estrategia del KAIZEN en la empresa “ópera form”. *Revista de Desarrollo Económico*, Vol.3 No.6 7-13. Obtenido de http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol3num6/Revista_de_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_V3_N6_2.pdf
- Parra, K. (2017). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS KAIZEN PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES DEL PERU FILIAL CHICLAYO*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4227/Parra%20Arriola%20%20.pdf?sequence=1>
- Requilme, M. (12 de abril de 2020). *Mejora Continua (Proceso, Importancia Y Características)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/mejora-continua/>
- Romero, C. (2019). *PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍAS Y PASTELERÍAS, DISTRITO AYACUCHO*, 2019. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13325/GESTION_DE_CALIDAD_KAIZEN_Y_MYPE_%20ROMERO_PALOMINO_CANDY_FIORELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosas, J. (marzo de 2016). *Las 5 S herramientas básicas de mejora de la calidad de vida.*

Obtenido de https://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm

Sanchez, J. (2021). *Servicio.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Sanchez, K. (2020). *Caracterisitica de la gestion de calidad y Kizen en las mype rubro, automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamaba, año, 2020.* Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18588/GESTION_DE_CALIDAD_KAIZEN_SANCHEZ_GONZALES_KELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, K. (2020). *CARACTERIZACION DE LA GESTION DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO AUTOMOTRIZ CIUDAD DE HUANCABAMBA DISTRITO DE HUANCABAMBA, AÑO 2020.* Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18588/GESTION_DE_CALIDAD_KAIZEN_SANCHEZ_GONZALES_KELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiago, M. (2020). *Filosofia Kaizen en las micro y pequeñas empresas rubro carpinteia metalica: caso Biotecnology medical equipment E.IR.L, del distrito de Ayacucho, 2020.*

Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20658/KAIZEN_DISCIPLINA_GESTION_DE_CALIDAD_SANTIAGO_BORDA_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Shuttleworth, M. (2019). *Diseño de Investigación Descriptiva.* Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

- Suluco, A. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y EL KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES, DE LA URBANIZACIÓN LOS ROSALES – PIURA, AÑO 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1033/COMPETITIVIDAD_KAIZEN_SULUCO_ROSAS_ANA%20_LUCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tangoa, M. (2017). *Caracterización de la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, provincia Lamas – San Martín, año 2017*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2032/COMPETITIVIDAD_KAIZEN_TANGOA_VILLACORTA_MADELEY.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ticona, V. (2017). “*ANÁLISIS DEL SISTEMA KAIZEN COMO HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES BOOKSHOP E.I.R.L. AREQUIPA – 2017*”. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7118/Ticona_Escobar_Valeria_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Obtenido de https://books.google.es/books?id=RBspDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Torres, I. (2017). *Cómo realizar un control de calidad a tu producto o servicio*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/control-de-calidad/>

Universia. (08 de noviembre de 2018). *¿Por qué el método Kaizen es el futuro de las empresas?*

Obtenido de <https://www.universia.net/es/actualidad/empleo/que-metodo-kaizen-futuro-empresas-1162418.html>

Zapata, G. (2018). *Modelo de gestión organizacional basado en la teoría del Kaizen para mejorar el desempeño docente en la Institución Educativa N° 10828 Chiclayo.*

Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34521/zapata_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zurita, M. (2016). *Ejecutivos: Kaizen, el arte de reinventar la gestión humana.* Obtenido de

<https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/ejecutivos-kaizen-arte-reinventar-gestion-humana-276224-noticia/>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X											
5	Mejora del marco teórico					X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X										
7	Elaboración del consentimiento informado						X									
8	Ejecución de la metodología						X									
9	Resultados de la investigación							X								
10	Conclusiones y recomendaciones								X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X			
12	Reacción del informe final													X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X
15	Redacción de artículo científico															X

Anexo 2. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	base	numero	Total(S/.)
suministros			
USB	25	1	S/. 25
Cuaderno	8	1	S/. 8
Servicio			
Turnitin	50	2	S/50.0
Internet	40	4	S/.160
Total de presupuesto desembolsable			S/.293
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Servicios			
Búsqueda de información en base de datos	35	2	S/.70
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	S/.160
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	S/.252
Total de presupuesto NO desembolsable			S/.482
TOTAL			S/.775

Anexo 3. Cuadro de sondeo

N°	Razon social	Dueño o representante	Ubicación
1	Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C	Juan Climaco Paniagua Segovia	Av. San Lorenzo- Puente Nuevo

Anexo 4. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN ENCUESTA PARA LOS
TRABAJADORES

La encuesta tiene la finalidad de recoger información requerida y necesaria de la micro empresa cadena de Farmacias Especializadas S.A.C para el desarrollo del trabajo de investigativo que titula: **“Filosofía Kaizen En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020”** Por la misma razón se agradece su gentil participación brindando la información requerida por el estudiante, de la misma forma mencionar que la encuesta es anónima.

INSTRUCCIONES:

La encuesta tiene 12 preguntas relacionadas al tema investigativo KAIZEN, donde se consideró 5 distintas alternativas de respuesta con su respectiva valoración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5

VARIABLE: FILOSOFÍA KAIZEN						
01	¿Observa usted entre sus compañeros de trabajo algún error con respecto a sus actividades laborales?					
02	¿Informa usted a su jefe responsable sobre los inconvenientes que se tiene, en el proceso de sus actividades laborales como en los productos y medicamentos?					
03	¿Toma usted la iniciativa para realizar cambios en sus actividades laborales?					
04	¿Los medicamentos están clasificados conforme a su principio activo?					
05	¿Los medicamentos, productos y objetos se encuentran fuera de su sitio o lugar?					
06	¿Se cumple con el cronograma de limpieza elaborado por la empresa en la fecha adecuada?					
07	¿Al recepcionar la llegada de nuevos productos se registra y ordena en el mismo día?					
08	¿Se cumple con los horarios establecidos de turno laboral y descanso indicados por la empresa?					
09	¿Los materiales que le brinda la empresa para sus actividades son de buena calidad?					
10	¿Los medicamentos preparados son los más buscados por los clientes?					
11	¿La empresa lo capacita a usted con temas que mejoren la atención al cliente?					
12	¿ ¿se entrega al cliente los medicamentos preparados en el tiempo acordado?					

GRACIAS!

Anexo 6 : Autorización De La Empresa Farmacias Especializadas JUAN CLIMACO PANIAGUA SEGOVIA

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

**SEÑOR GERENTE Y PROPIETARIO JUAN CLIMACO PANIAGUA SEGOVIA
DE LA EMPRESA CADENA FARMACIAS ESPECIALIZADAS**

Yo, JAQUELIN JANETH ARONE QUISPE, identificada con DNI N° 77430615, con domicilio La Florida Mz-U Lt-2B Carmen Alto, Bachiller en Administración de la ULADECH, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

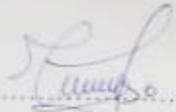
Es grato dirigirme a usted y que teniendo la necesidad de realizar un proyecto de tesis para la obtención del título profesional en administración, solicito a su honorable persona permitirme efectuar un estudio de investigación en su empresa, FILOSOFÍA KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS brindándome las facilidades para aplicar los instrumentos de recolección de datos (cuestionario) a los trabajadores, estando estos bajo confidencialidad siendo utilizadas solo y exclusivamente para la investigación, que como resultado tendrá la elaboración de un plan de mejora de aplicación del tema (FILOSOFÍA KAIZEN) y será en beneficio de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

Agradeciendo por anticipado la atención del presente y ruego a usted acceder a mi petición.

Ayacucho, 09 de octubre del 2020.

Atentamente.


.....
JANETH JAQUELIM ARONE QUISPE
DNI N° 70111477




Anexo 7: Validación de la encuesta.



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Wilber Quispe Medina, Identificado con DNI N°25760824, licenciado en administración con carnet de colegio N° 5179-CLAD, he revisado el cuestionario de tesis denominado FILOSOFÍA KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENA DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2020. Que desarrolla el bachiller en Ciencias Administrativas, ARONE QUISPE, JAQUELIN JANETH, con DNI N° 77430615, para obtener el Título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas). Con la finalidad de optimizar los resultados, valió el instrumento presentado por la tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

APROBADO

SI NO

Wilber Quispe Medina

CLAN: 5179

DNI: 25760824

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Juan Carlos Chávez Márquez, Identificado con DNI N°41503759, licenciado en administración con carnet de colegio N° 06850, he revisado el cuestionario de tesis denominado FILOSOFÍA KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENA DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2020. Que desarrolla el bachiller en Ciencias Administrativas, ARONE QUISPE, JAQUELIN JANETH, con DNI N° 77430615, para obtener el Título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas). Con la finalidad de optimizar los resultados, valió el instrumento presentado por la tesista pesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

APROBADO

SI NO



Juan Carlos Chávez Márquez
ADMINISTRADOR S/1

CLAN: 06850

DNI: 41503759

CONSTANCIA DE VALIDACION

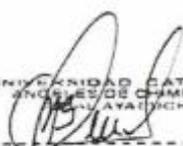
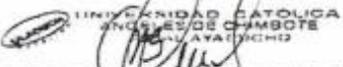
Yo, Madeleine Gonzales Guerra, identificado con DNI N°28273152, licenciado en administración con carnet de colegio N° 01242, he revisado el cuestionario de tesis denominado FILOSOFÍA KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENA DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2020. Que desarrolla el bachiller en Ciencias Administrativas, ARONE QUISPE, JAQUELIN JANETH, con DNI N° 77430615, para obtener el Título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas). Con la finalidad de optimizar los resultados, valió el instrumento presentado por la tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

OBSERVACIONES: Ninguna

APROBADO

SI NO

Mg. Madeleine Gonzales Guerra
COORDINADOR DE LA ESCUELA
DE ADMINISTRACION

CLAN: 01242

DNI: 28273152



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN ENCUESTA PARA LOS
TRABAJADORES

La encuesta tiene la finalidad de recoger información requerida y necesaria de la micro empresa cadena de Farmacias Especializadas S.A.C para el desarrollo del trabajo de investigativo que titula: **“Filosofía Kaizen En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Farmacias: Caso Cadena De Farmacias Especializadas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020”** Por la misma razón se agradece su gentil participación brindando la información requerida por el estudiante, de la misma forma mencionar que la encuesta es anónima.

INSTRUCCIONES:

La encuesta tiene 12 preguntas relacionadas al tema investigativo KAIZEN, donde se consideró 5 distintas alternativas de respuesta con su respectiva valoración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: FILOSOFÍA KAIZEN						

Anexo 7: evidencia fotográficas.







Anexo 8: Turnitin

Fecha de entrega: 15-mar-2022 01:57p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1782160240

Nombre del archivo: 207764_JAQUELIN_JANETH_ARONE_QUISPE_JJAC-ARONE_1832418_547327832.pdf (1.81M)

Total de palabras: 27411

Total de caracteres: 149763

JJAC-ARONE

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%