



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPE

RUBRO FÁBRICA DE CALZADO DISTRITO DE

HUÁNUCO, AÑO 2021.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

BARRANTES SANCHEZ ROY

ORCID: 0000-0001-7823- 469X

ASESORA

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Barrantes Sanchez, Roy

ORCID: 0000-0001-7823-469X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,
Lima, Perú.

ASESORA

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Asesora en Administración,
Chimbote, Perú.

JURADOS

Leon Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Limo Vasquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta propuesta en mi vida y por ser la fuerza espiritual en los momentos de dificultades.

Agradezco a los docentes de la escuela profesional de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por compartir sus conocimientos que serán de gran ayuda en mi vida profesional.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres por ser los pilares en mi vida, por transmitirme sus conocimientos y valores desde mi infancia hasta mi realización profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como título: Gestión de calidad y kaizen en las Mype rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021, y así mismo el objetivo principal fue: Determinar las características de la gestión de calidad y kaizen en las Mype rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021.; la metodología utilizada se desarrolló en base, al diseño no experimental–transversal de tipo cuantitativo y nivel descriptivo la población estuvo constituida por 24 micros y pequeñas empresas, la muestra estuvo conformado de 12 Mypes que fueron seleccionados mediante muestro no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 20 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: El 58% de los encargados utilizan el Kaizen y el 100 aplican el Kaizen para la inversión, en cuanto a la utilización del Kaizen en las micro y pequeñas empresas son de 75% que no saben utilizarlo, y por último el 75% de los encargados afirman que si le da mejor rendimiento el Kaizen en las medianas y pequeñas empresas. Se concluye: La mayoría de las micro y pequeñas empresas desconocen el tema del Kaizen, y algunos que si consideran el Kaizen una herramienta para mejorar el rendimiento.

Palabras clave: Gestión, Kaizen, rendimiento.

ABSTRACT

The present research work was entitled: Quality management and kaizen in the Mype footwear factory category district of Huánuco year 2021, and likewise the main objective was: To determine the characteristics of quality management and kaizen in the Mype footwear factory category district of Huánuco year 2021. The methodology used was developed based on a non-experimental-transversal quantitative and descriptive design, the population consisted of 24 micro and small enterprises, the sample consisted of 12 MSEs that were selected by non-probabilistic sampling. The technique used was the survey and the instrument was a 20-question questionnaire. The following results were obtained: 58% of the managers use Kaizen and 100% apply Kaizen for investment, as for the use of Kaizen in micro and small enterprises 75% do not know how to use it, and finally 75% of the managers affirm that Kaizen gives better performance in medium and small enterprises. It is concluded: Most of the micro and small companies do not know the subject of Kaizen, and some of them do consider Kaizen a tool to improve performance.

Keywords: Management, Kaizen, performance.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	II
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT.....	VII
CONTENIDO	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
III. HIPÓTESIS	32
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1 Diseño de la investigación	33
4.2 Población y muestra.....	33
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	35
4.4 Técnicas e instrumentos	36
4.5 Plan de análisis.....	36
4.6 Matriz de consistencia.....	38
4.7 Principios éticos	39
V. RESULTADOS.....	41
5.1 Resultados	41
5.2 Análisis de resultados	45

VI. CONCLUSIONES	55
Aspectos complementarios	56
Referencias bibliográficas.....	57
Anexos	61
Anexo 1: Cronograma de actividades	61
Anexo 2: Presupuesto	62
Anexo 3: Cuadro de sondeo.....	63
Anexo 4: Cuestionario	64
Anexo 5: Validación de instrumento	68
Anexo 6: Figuras.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.....	41
Tabla 2. Características de la micro y pequeña empresa del sector rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.....	42
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en el uso del kaizen en la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas	71
Figura 2. Sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresas.....	71
figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas	72
Figura 4. Cargo que desempeña de los representantes de las micro y pequeñas empresas.....	72
Figura 5. Tiempo en el cargo que desempeña de los representantes de las micro y pequeñas empresas.....	73
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de los representantes de las micro y pequeñas empresas	73
Figura 7. Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas.....	74
Figura 8. Personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas	74
figura 9. objetivo de creación de las micro y pequeña empresa.....	75
Figura 10. Conocimiento del término kaizen como gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas.....	75
Figura 11. El kaizen como técnica de gestión de calidad que aplican las micro y pequeñas empresas.....	76
Figura 12. Dificultades para implementación del kaizen como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas	76
Figura 13. Técnicas de medición de rendimiento de las micro y pequeñas empresas	77
Figura 14. Alcanzar objetivos y metas de las micro y pequeñas empresas.....	77
Figura 15. El kaizen contribuye a mejorar el rendimiento de las micro y pequeñas empresas.....	78

Figura 16. Conocimiento del uso del kaizen antes de poner la micro y pequeñas empresas.....	78
Figura 17. Cursos para mejorar el rendimiento en la micro y pequeñas empresas....	79
Figura 18. Recibe el personal, conocimiento del uso del kaizen para aplicarlo en la micro y pequeñas empresas	79
Figura 19. Recibe el personal, conocimiento del uso del kaizen para aplicarlo en la micro y pequeñas empresas	80
Figura 20. Mejora el rendimiento de las micro y pequeñas empresas	80

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad por la situación del COVID – 19 que estamos atravesando las empresas buscan llegar a las metas que se han trazado, para lograrlo tienen que estar un paso delante de sus competidores, por lo tanto, para poder alcanzar esa meta, todas las empresas tienen que preocuparse en poder brindar un producto y servicio que sean de calidad, lo que en estos tiempos no se puede ver en las actuales empresas, para que las micro y pequeñas empresas (MYPES) sean cada día más competitivas ha impulsado a la universidad ULADECH – Católica, mediante la carrera profesional de administración ha establecido como línea de investigación la Gestión de Calidad, donde se desarrollará el presente trabajo con el tema gestión de calidad bajo el enfoque de KAIZEN el cual estará apoyado con la herramienta de las 5 S.

A nivel mundial la economía de un país, se encuentra compuesto de diversos sectores algunos son más dinámicos que los restos, esto refleja a la fortaleza de producción de brinda cada país convirtiéndose en ventaja competitiva con los restos países. Podemos definir, que existen diferentes sectores que son pequeños, medianos y grandes empresas que deben estar preparados para poder tomar cambios que se puedan ocurrir en el mercado competitivo. “Esto resulta sr un factor de mucha importancia porque los cambios afectan la economía de un país. Las Mypes son a nivel mundial porque tienen a responder los cambios que se dan en el mercado rápidamente” (Taborda, et. al. 2018. p. 52)

En América Latina las medianas y pequeñas empresas (Mype) son importante para la economía de los países, porque generan empleo y participación de empleos, están implicados en total de las empresas y en menor dimensión, para un mejor alcance del PBI. La producción está más vinculado al mercado interno, por lo que una parte de

la población y economía de la región necesita de sus actividades. La actuación de las (Mype) en las exportaciones es mínima tiene como resultado un desempeño en termino de competitividad, que aún se expresa en la brecha de la productividad respecto a las grandes empresas que están dentro de una región. (Ocampo, et. al. 2018)

Cañarí, (2017) define que en Latinoamérica las medianas y pequeñas empresas (Mype) en el rubro de calzados representan un 95% que están bien constituidas y generan un 67% de empleos. Estas pequeñas empresas muestran una baja cifra de participación en la exportación, teniendo un 13% de las regiones que exportan. Es muy preocupante porque está debajo de Corea 19%, el Tailandia 47% y Malasia un 55%.

El 90% de las MYPES creadas en el Perú duran solamente en promedio 10 meses en el mercado, por otro lado, solo logra sobrevivir y conquistar un mercado en su entorno el 10%, estimó la gerente general de Comex Perú, Jessica Luna. El fracaso de las MYPES en nuestro país es mucha y es por la informalidad que existe. Toda empresa que no esté constituida formalmente tiene mayores probabilidades para su fracaso, esto se debe a que tendrá que acceder a créditos con altas tasas de interés (Comex Perú, 2018).

Por otra parte, en el Perú el desarrollo empresarial se enfrentan dos problemas, que son factor internos y externos, como sabemos la administración de la Mype constituida tiene del factor interno porque eso depende como desarrollan los empresarios. En el factor externo lo tenemos a los gerentes de la Mype por ellos no tienen ninguna facultad de decisiones de los diversos factores que lo componen.

Según el Ministerio de la Producción, la cadena de fabricación de calzado en el Perú está conformada por más de 5.600 empresas. Aproximadamente, el 93% de ellas son microempresas y están localizadas principalmente en las ciudades de Lima,

Villa El Salvador y Rímac; y en Trujillo, en El Porvenir.

En relación al comercio exterior de esta industria, entre enero y julio del 2020 el valor de las exportaciones de calzado fue US\$ 7,6 millones, -33,12% en relación con similar periodo del 2019.

Un análisis del sector a nivel mensual muestra que en marzo hubo una disminución del 52,63% del valor exportado. Esto es consecuente con la propagación de la pandemia y el inicio de la cuarentena decretada por el Gobierno Peruano.

El sector calzado está dividido en cinco subsectores: capellada (parte superior) de caucho o plástico, capellada de cuero, capellada de materia textil, demás calzados y partes de calzado. (El Peruano, 2020)

En Huánuco existen 60 micro y pequeñas empresas (Mypes), dedicadas a fabricar calzado de diferentes variedades, que son comercializados a nivel regional y nacional. El presidente de la Asociación de Fabricantes de Calzados y Afines, Lizardo Mucha Camarena, informa que la producción de zapatos no está muy lejos de alcanzar el mismo nivel de producción de Trujillo, Huancayo, Arequipa y Lima. (cámara de comercio, 2020)

La producción del calzado se inicia con el diseño, en el que evalúan el tipo de cuero y molde a utilizar. Continúa con el corte de los moldes, desbastado, perfilado, armado, cardado, pegado de planta y alistado del producto final para ser comercializado.

Pese que Huánuco está en la capacidad de competir con Huancayo, Trujillo y Arequipa, los empresarios buscan mejorar la calidad de producción y lograr el mismo rango de Brasil, que a nivel de Latinoamérica es una potencia en producción de calzado.

Por lo anteriormente expresado se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿De qué manera la gestión de calidad contribuye con el aseguramiento del Kaizen en MYPE rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021? Para dar respuesta a la pregunta se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de calidad contribuye con el aseguramiento del Kaizen las MYPE rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021.

Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro fábrica de calzado del distrito de Huánuco, 2021. Identificar las características de las micro y pequeñas empresas rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021. Determinar las características de la gestión de calidad en el uso del Kaizen en las micro y pequeñas empresas rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021. Elaborar un plan de mejora a los resultados de la investigación.

La investigación se justifica cuando vemos el panorama empresarial en la actualidad es dinámico y sobre todo más competitivo, por lo tanto, las empresas deben estar atentas para poder afrontar a los cambios y poder adecuarse. Es muy importante tener presente que una empresa que este bien posicionada en el mercado, para que los clientes tengan las mejores percepciones y también llegar a las recomendaciones y llegar a direccionar el futuro.

Se justica de manera práctica de acuerdo a la investigación realizada que nos permitió conocer como se encuentra la satisfacción del cliente, nos dio un resultado para poder aprovechar las fortalezas y oportunidades y así lograr buena imagen de la empresa, producto y servicio que se brinda debe establecer en la mente del consumidor y de los futuros consumidores, permitirá posicionarnos en el mercado Huanuqueño.

Se justifica metodológicamente porque se proporcionó instrumentos que recolectaron información para ello se aplicó el método estadístico al momento de elaborar cada tabla y gráfico; a través de tipos descriptivos, niveles cuantitativos y diseños no experimental.

Se justifica de manera social, como estudiante de pre-grado de la universidad ULADECH –filial Lima, y estamos orientados a una labor social y humanística, en este proyecto nos enfocamos a nuestra especialidad como futuro administrador que es la gestión de calidad y kaizen en la MYPE de calzados con la finalidad de poder brindar o darle los posibles problemas encontrados.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1: Gestión de calidad

Quinchiguango (2019) en su tesis titulada *Mejoramiento de la calidad en los procesos de Pintura Electrostática de una PYME, ubicada en la ciudad de Quito, sector Amagás del Inca*. Tuvo como objetivo general: Mejorar la calidad en el proceso de pintura electrostática de una PYME a través de la gestión de la calidad y plan de acción propuesto. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa, nivel explicativo, diseño documental. La población y la muestra fueron teórica. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Al buscar la información de las pequeñas y medianas empresas de Ecuador, se puede determinar que no existe información específica sobre el proceso de pintura electrostática. Los métodos de gestión de la calidad utilizados en este trabajo pueden determinar la prioridad de las fallas y determinar las posibles causas de las fallas en el proceso de pintura electrostática. El foco de acción propuesto en este trabajo es mejorar la calidad del proceso de pintura electrostática, actividades que no solo pueden mejorar la calidad, sino también promover el desarrollo integral de las pequeñas y medianas empresas.

Collazo (2018) en su tesis titulada *Enfoque axiológico en la gestión de la calidad del proceso de fabricación de zapatos*. En la Universidad de Pinar del Río, Cuba, para optar el título académico de Máster en dirección. Tuvo como objetivo general: diseñar un procedimiento con enfoque axiológico para la gestión de la calidad del proceso de fabricación de zapatos, para lo cual utilizó una metodología de tipo cualitativo y cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental. La población

estuvo conformada por 1333 clientes y la muestra por 298 sujetos a quienes se aplicó la técnica del diagnóstico empírico y la encuesta mediante los instrumentos que fueron la entrevista que estuvo conformado por 7 preguntas y la lista de chequeo por 65 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: Sobre los trabajadores el 74 % se siente estimulado por el reconocimiento social del trabajo que realiza. El 82% se siente poco estimulado por la participación en las decisiones que tiene en relación con su área de trabajo. El 70 % se siente estimulado por el reconocimiento de sus superiores. El 50% se siente estimulado por el salario que devenga. El 74% plantea que tiene posibilidades de cursos de capacitación. El 88% plantea que las relaciones entre compañeros y la participación en las decisiones los estimula. El 72% se siente poco estimulado por la participación en las decisiones que tiene en relación con su área de trabajo. Con los resultados obtenidos el autor llegó a las siguientes conclusiones: La calidad del servicio ha evolucionado desde una óptica de gestión en la que se hace énfasis en el control, hacia un enfoque más integral en el que debe predominar la gestión total de esta función. El liderazgo como valor ético-instrumental centrado en el personal, los procesos y el cliente resulta clave para incorporar la calidad como valor final a la cultura organizacional y en este proceso el estilo de influencia más adecuado lo constituye el democrático con toma de decisiones participativa. Los resultados del diagnóstico realizado en la organización objeto de estudio demuestran que las deficiencias halladas en el proceso de gestión de la calidad están asociadas en gran medida al pobre desempeño en áreas claves como la orientación al cliente, el liderazgo, la participación y compromiso de las personas, así como un enfoque predominantemente jerárquico-funcional que no favorece la integración de esta función al sistema de dirección general de la entidad. Se logró diseñar un

procedimiento para gestionar la calidad del proceso de fabricación que contribuye a incorporar la calidad como valor de la cultura organizacional, al tiempo que se preparan condiciones para la implantación de un SGC con base en las normas ISO 9001:2015. La implementación del procedimiento propuesto ha favorecido en gran medida la obtención de mejores resultados en la eficacia, efectividad y eficiencia de la gestión, lo cual se expresa en el aumento del nivel de satisfacción de clientes y trabajadores y en el cumplimiento satisfactorio de otros indicadores vinculados con el despliegue de esta función en el proceso de fabricación de zapatos.

Variable 2: Kaizen

Cevallos (2018) en su tesis titulada *Análisis del Kaizen en el servicio de los locales que se dedican a la venta de calzados en el centro de Manta*. Tuvo como objetivo general: Analizar el Kaizen en el servicio de los locales que se dedican a la venta de computadoras en el centro de Manta. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo – explicativo, diseño no experimental – transversal. La población y la muestra representaron la misma cantidad de personas que fueron un total de 143. Así mismo se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario que constó con un total de 20 preguntas. El autor obtuvo los siguientes resultados: El 52% de los encuestados señalaron que se sienten satisfechos con el cumplimiento de sus solicitudes. Con respecto a la dimensión si la empresa realiza bien el servicio ofrecido desde la primera vez; el 47% de los encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en una primera vez. Con los resultados presentados el autor llegó a las siguientes conclusiones: En la parte de la capacidad de respuesta, los clientes se sienten muy regulares y a veces, necesitan esperar mucho tiempo para recibir el servicio. Además, los empleados están demasiado

ocupados para satisfacer las necesidades del cliente. En términos de empatía, la empresa brinda atención personalizada, además de preocuparse por sus intereses, comprender sus necesidades y satisfacer a los clientes.

Carvajal y Lino (2018) en su tesis titulada *Estrategias del Kaizen que incidan en la sostenibilidad de pequeños emprendimientos en la avenida principal de Paraíso de la Flor*. El objetivo general fue analizar estrategias del Kaizen que inciden en la sostenibilidad de pequeños emprendimientos en el paraíso de la flor. La metodología que aplicó fue de tipo cuantitativo del nivel descriptivo con un diseño experimental. La población y muestra estuvo conformada por 150 negocios que se encuentran ubicados en la avenida principal de Paraíso de la Flor. Así mismo utilizó la técnica encuesta y la observación como instrumento el cuestionario. Los resultados que obtuvo fueron el 20,41% de los negocios son restaurantes. Los negocios en un 95,92% son administrados por sus propietarios. El 33% de los restaurantes tienen un tiempo de 7-12 meses. El 79% de las personas encuestadas mencionaron que no realizaron un estudio de mercado para implementar sus negocios. El 67% de los negocios no llevan un registro contable. El 51% de los emprendedores da aceptación a recibir una capacitación sobre estrategias administrativas que ayuden a mejorar sus negocios. Las conclusiones de la investigación fueron que realizó un estudio o investigación pertinente sobre la influencia que tienen las estrategias administrativas que ayudarán a fortalecer con el pasar del tiempo la sostenibilidad de los emprendimientos. Se logró evidenciar la situación actual de los emprendimientos en el sector de Paraíso de la Flor, donde se reflejaron diversos factores que inciden en la sostenibilidad de los pequeños emprendimientos. Se propuso diversas estrategias administrativas que ayudarán a la implementación y desarrollo de pequeños emprendimientos que perduren con el pasar

del tiempo logrando así sobrepasar la barrera de los 3 meses considerándolos emprendedores nuevos.

Martínez (2018), en su trabajo de investigación *Propuesta de mejoramiento continuo mediante la metodología kaizen, a la actividad de recepción de reciclaje parte del programa de auto sostenimiento de la fundación desayunitos Creando Huella Diana - Colombia*. Tuvo como objetivo general: Plantear un mecanismo de mejora continua Kaizen, que permita a la fundación identificar oportunidades de valor para normalizar y fortalecer su actividad de recolección de residuos. La metodología que utilizó fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo. La muestra fue de 12 administrativos y se aplicó un cuestionario bajo la técnica de la encuesta. El autor llegó a la siguiente conclusión: Con el desarrollo del proyecto se evidencia que la problemática principal de la baja cartera de benefactores y el déficit en ingresos por donaciones en reciclaje de la fundación es a raíz del pobre manejo tecnológico y registros totalmente manuales que no permiten generar estrategias ni dar aportes para evaluar las causas de los puntos críticos del programa. Por tal razón la filosofía de las 5s se adapta de manera benéfica a esta problemática aportando con herramientas sencillas y de fácil aplicabilidad a proponer una mejora continua con el aprovechamiento de los recursos que se tienen a mano.

Guerrero (2018), en su trabajo de investigación *El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016*. Tuvo como objetivo 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. Dentro de la metodología el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño

correlacional. Con una muestra probabilística de 150 participantes seleccionados al azar: directivos, autoridades docentes y administrativos. Como instrumentos se usó la encuesta, los registros y fuentes. Concluyendo que el kaizen es un proceso de mejora continua, que contribuye con el aseguramiento de la calidad educativa en las instituciones; herramientas que promueven el pensamiento crítico y el aprendizaje de los estudiantes. 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 estudiantes y profesores. Además, aprovecha las ventajas de las TIC.

Antecedentes nacionales

Variable 1: Gestión de calidad

Sanchez, (2020) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las Mypes rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020*. Tuvo como objetivo general: Caracterizar la gestión de calidad en las Mypes rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020; la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; se contó con la participación de 03 Mypes, basado en una muestra de 50 clientes, a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Se identificó que los indicadores de la calidad de servicio que utilizan las Mypes son seguridad, y capacidad de respuesta: La seguridad, brindan un trato amable y respetuoso permanentemente y la capacidad de respuesta siempre cumplen con los plazos y en la hora sin presentar disconformidad en el servicio. Además, se observa que no usan adecuadamente el indicador elementos tangibles al carecer de políticas que servicios

que acerquen al cliente como, obsequios, y un sistema de tecnología que dinamice e identifique lo que quiere el consumidor.

Garrido (2018), en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en la MYPES hoteleras del centro de Piura en el año 2018*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo principal: Determinar las características de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las Mypes del rubro hotelero del centro de la ciudad de Piura en el año 2018; dentro de la metodología el estudio fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. El autor llegó a las siguientes conclusiones: La importancia de la gestión de la calidad en los hoteles del centro de Piura se determinó por la capacidad de proporcionar un mayor valor a los clientes al tiempo que garantiza la excelencia, según las opiniones recogidas de los empleados. Los siguientes componentes de calidad se identificaron en el hotel MYPES en el centro de Piura: la estructura organizativa, la planificación de las actividades, los recursos, los procesos y los procedimientos, que se demostraron ser los que aplicaron los trabajadores para lograr la calidad.

Martínez (2018) en su trabajo de investigación *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las Mypes rubro librerías del centro de Piura, año 2018*. Tuvo como objetivo: Determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las Mypes del rubro librería del centro de Piura, año 2018. En la Universidad los Ángeles de Chimbote, la metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio fueron 09 librerías; es decir 09 propietarios y 26 trabajadores, el instrumento de recojo de información fue el cuestionario, que fue

validado por expertos. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Se ha determinado que la librería del centro de Piura no tiene conocimientos o información sobre el estándar ISO 9001:2015, y que no cumple con los requisitos establecidos por esta regulación para lograr un mayor nivel de calidad del producto o servicio. También se ha determinado que existe una falta de práctica o ausencia de sistemas de gestión de la calidad basados en el estándar ISO 9001.

Variable 2: Kaizen

Merino (2020), en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y el kaizen en las MYPE rubro abarrotes del Mercado Modelo de Talara, 2020*. Tuvo como objetivo general: Identificar las características de la gestión de calidad y el kaizen en las MYPE rubro abarrotes del mercado modelo de Talara, 2020. Dentro de la metodología el estudio fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Para la variable gestión de calidad, la población de clientes fue infinita y se tomó una muestra de 384 clientes y la población de personal fue finita por lo que la muestra estuvo conformada por 32 trabajadores. Para la variable kaizen, la población de propietarios fue finita y la muestra estuvo conformada por 13 propietarios. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Las tiendas de abarrotes no satisfacen plenamente las necesidades de los clientes, porque los propietarios no utilizan estrategias de negocio que mejoren la calidad del servicio. Se describen las características de Liderazgo que poseen los propietarios de las tiendas de abarrotes: Manejan la complejidad, poseen mentalidad global y actúan estratégicamente. Se identificó que las tiendas de abarrotes no aplican en su totalidad la metodología del Kaizen, desde el enfoque del modelo de Deming, ya que los propietarios solo se limitan a planificar sus objetivos e incluso coordinan las actividades a realizar, pero no

ejecutan lo planeado. Se describen las herramientas de la técnica 5 “S” del Kaizen que las tiendas de abarrotes aplican en sus procesos y actividades: Seiso (limpieza) y Seiketsu (estandarización).

Gamarra (2019) en su trabajo de investigación *El kaizen como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del Kaizen como factor relevante en la gestión de la calidad en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018. Dentro de la metodología el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental–transaccional-descriptivo. La población estuvo representada por 50 micros y pequeñas empresas y la muestra fueron 25 Mypes. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados fueron: El 40% de los representantes está familiarizado con el término Kaizen, y el 60% de los representantes está familiarizado con otras técnicas. Para el Kaizen, el 60% de los representantes no recibieron formación, y el 40% de los representantes de las pequeñas y pequeñas empresas no transmiten los conocimientos del Kaizen a sus empleados. Además, el 80% de los representantes encuestados cree que el Kaizen mejora el rendimiento en la micro y pequeña empresa, mientras que el 20% restante no. Por último, se concluye que la gran mayoría de las pequeñas y medianas empresas encuestadas desconocen el Kaizen, sin embargo, reconocen que su aplicación mejoraría el rendimiento.

Flores (2018) en tu trabajo de investigación *Implementación de la metodología Kaizen para mejorar el control administrativo en una entidad pública de Lima, 2018*. Tuvo como objetivo principal: proponer la implementación de la Metodología Kaizen

para mejorar el control administrativo en una entidad pública; de la universidad Norbert Wiener, la metodología que utilizo fue; diseño no experimental, de tipo transversal y sintagma holístico basado en el diagnóstico de datos obtenidos a través de diferentes instrumentos. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue la entrevista que constó de 7 preguntas dirigido a la muestra que estuvo representada por 26 trabajadores. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Se propuso la aplicación de la metodología del Kaizen, que es una herramienta que ayudará a la mejora continua de los procesos y también ayudará a la identificación de los agujeros de botella que puedan surgir internamente. Se desarrollarán diferentes actividades de comunicación para abordar el problema del personal con la alta dirección, se desarrollarán diferentes formatos de ayuda para abordar el problema de la duplicación de tareas y, sobre todo, las fechas de cierre en términos de flujo de documentos, y se propuso la aplicación de la metodología del Kaizen. Se pretende que, como parte de la aplicación, se realicen los seguimientos necesarios sobre cada una de las propuestas para llevar a cabo una evaluación final e identificar cualquier mejora que haya ocurrido, especialmente en lo que respecta al aumento de la productividad de la oficina.

Ticona (2017), en su trabajo de investigación *Análisis del sistema Kaizen como herramienta para el mejoramiento continuo en la empresa Distribuciones Bookshop E.I.R.L. Arequipa – 2017*. Tuvo como objetivo general: Analizar el sistema Kaizen como herramienta para lograr el mejoramiento continuo en la empresa. Dentro de la metodología el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 16 colaboradores, a quienes se aplicó el cuestionario, la información obtenida fue procesada con el SPSS-

21. El autor llegó a las siguientes conclusiones: 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.

Antecedentes locales

Variable 1: Gestión de calidad

Alvarado (2020), en su trabajo de investigación *La capacitación y su relación con la gestión de calidad de la empresa Alvi Security SCRL. Huánuco, 2020*. Tuvo como objetivo: Establecer de qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño descriptivo – correlacional, El universo objeto de estudio, fue conformado por 45 colaboradores. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Podemos afirmar que el sistema de gestión de la calidad de la empresa ALVI Security SCRL está estrechamente relacionado con la formación relacionada con el trabajo de la empresa. Esto se pudo probar a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson, las cuales arrojaron un valor menor a 0,050 para los indicadores de: Nivel de educación e inducción del personal, con relación a los indicadores de gestión de calidad. La empresa ALVI Security SCRL, puede avalar el hecho de que la formación en el lugar de trabajo es beneficiosa para la gestión de la calidad de la organización. Esto se pudo probar a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson, las cuales arrojaron un valor

menor a 0,050 para los indicadores de: Adiestramiento del personal y capacitación específica laboral, con relación a los indicadores de gestión de calidad.

Sabino (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017*. Tuvo como objetivo: Determinar la gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y de pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María. Dentro de la metodología el estudio fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas. EL autor obtuvo los siguientes resultados: El 59% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 y 50 años, lo que es una proporción significativa teniendo en cuenta su edad total. Cuando se trata del sexo de los representantes legales, los representantes masculinos predominan con un 58 por ciento, con edades que oscilan entre los 31 y los 50 años. Los que dirigen tienen una duración de cuatro a seis años en el mercado; el 42 por ciento tiene una duración de cuatro a seis años en el mercado; el 100% de los trabajadores de 1 a 5 años; el 83% son de origen familiar y el 92% se creó con la expectativa de obtener beneficios. La mayoría de los encuestados (50 por ciento) creen que su aprendizaje es lento (42 por ciento), y utilizan la observación para medir su rendimiento productivo. La mayoría (100 por ciento) entiende el significado de la competitividad, cree que su negocio es competitivo (83 por ciento), y afirma que conoce a algunos de sus competidores (58 por ciento).

Alenjandro (2018), en su trabajo de investigación *Gestión de la calidad y el posicionamiento de la empresa Natur Center de la ciudad de Huánuco – 2018*. Tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el

posicionamiento, en la empresa Natur Center de la ciudad de Huánuco 2018. La metodología fue de nivel descriptivo correlacional y método cuantitativo. Se determinó el tamaño de la muestra mediante el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, de 60 clientes por mes; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesta de 8 preguntas para los trabajadores y 24 preguntas para los clientes. El autor llegó a las siguientes conclusiones: La empresa Natur Center se ha enfocado en la implantación de programas de capacitación para los trabajadores, para que puedan ofrecer una atención de calidad que le ha permitido lograr su desarrollo empresarial. Los trabajadores afirmaron en un 75% que se cuenta con programas de capacitación. Los clientes afirman en un 78.34% que responden efectivamente a sus preguntas y afirman los clientes en un 70% que son atendidos con amabilidad por parte del personal.

Variable 2: Kaizen

Soares (2019) en su trabajo de investigación *Propuesta de Metodología Kaizen para la mejora de la gestión de calidad de mantenimiento en una fábrica de calzados de la vía colectora, Huánuco 2019*. Tuvo como objetivo general: Proponer un plan de mejora de la gestión de calidad de mantenimiento en una fábrica de calzados de la vía colectora, Huánuco 2019. La metodología que utilizó fue el sintagma holístico, mediante el cual se analizaron datos del tipo cuantitativo y cualitativo para que seguidamente se aplique bajo un enfoque mixto del tipo proyectivo, con un nivel comprensivo, esto se obtuvo mediante historial de documentos de la empresa de la cual ha sido materia de estudio recopilándose información que sustente la investigación, seguido de entrevistas a gerentes del área de mantenimiento responsables de gestionar la calidad. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Se

propone la metodología Kaizen y la herramienta PHVA para la mejora de la gestión del mantenimiento, con el objetivo de la mejora continua de las actividades de mantenimiento preventivo que realizará el personal técnico. Además, se propone la formación de los equipos críticos para la mejora de las actividades de mantenimiento preventivo y la reducción de la atención técnica, seguido de un formato que permita la correcta gestión de cada actividad técnica, así como el control de todo el proceso.

Aquino (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso de las 5 S de Kaisen en las MYPE del sector servicio rubro vulcanizadoras de zapatos del mercado de Paucarbamba de la ciudad de Huánuco, 2019*. Tuvo como objetivo general: Describir la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las Mypes del sector servicio rubro vulcanizadoras de zapatos del mercado de Paucarbamba de la ciudad de Huánuco, 2019. Dentro de la metodología el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por las Mypes del rubro vulcanizadoras de zapatos de la ciudad de Huánuco. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Con respecto a la capacidad de respuesta se llegó a percibir que el 36,67% de encuestados no conocen la capacidad de respuesta con el uso de las “5S”. Podemos señalar que este es un desarrollo negativo que carecen de la capacidad de responder rápidamente y mantener la limpieza, como resultado del hecho de que los gestores de las funciones asignadas no realizan sus funciones de forma eficiente en el desarrollo de las actividades. Aproximadamente el 40,00 por ciento de los que respondieron a las preguntas de la encuesta se preocuparon por la seguridad. A veces establecen la seguridad con el uso de las “5S”. Debe tenerse en cuenta que esto es una ocurrencia regular porque la seguridad debe considerarse antes del desarrollo de una función y/o actividad, y esto no se hace de forma eficiente y a tiempo. En términos de

empatía, el 46,67% de los que participaron en la encuesta respondió a la pregunta, si describe la empatía con el uso de las “5S”. Podemos afirmar que es suficiente en este sentido, además los empleados han desarrollado empatía de forma disciplinada con sus clientes.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Gestión de calidad

Cuatrecasas y González (2017), mencionan que la calidad debe definirse como “un conjunto de características que señalan que la gestión de calidad busca que el producto o servicio satisfaga las necesidades de los clientes. La calidad significa que los productos o servicios se ajusten a las necesidades de los clientes y a su vez cumplan con los estándares de calidad” (p. 15).

Así mismo, Uribe (2013), “la calidad implica satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios cumpliendo con los requerimientos del producto o servicio, superando las expectativas del cliente y haciendo desde la primera vez bien lo que haya que hacer” (p. 4).

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Características de gestión de calidad

Para Arias (2013), hay algunas características de los servicios que están intrínsecamente ligadas a la definición misma de servicio, y que se deben tener presentes en el momento de plantear mejoras de calidad:

- **Fiabilidad:** Es una de las características que se ha encontrado en la mayoría de los clientes que desean los servicios que perciben por parte de la mediana y pequeña empresa sean fiables, esto conlleva a un buen resultado que sea confiable y seguro, “lo más importante es los problemas encontrados dar solución en menor tiempo posible para así mantener una buena imagen de la empresa. Evitar la insatisfacción de los usuarios” (p. 5).

- **Capacidad de respuesta:** “En este aspecto los usuarios exigen a la medianas y pequeñas empresas un servicio rápido y eficiente, con toda la calidad correspondiente, mostrar un carisma por parte de los trabajadores ayuda a los usuarios resolver sus problemas que se puedan presentar dentro de la organización que pueden ser por los productos, etc.” (p. 5).

- **Seguridad:** Como todo usuario que concurren a la empresa requieren que los trabajadores conozcan la mayoría de los detalles de su trabajo para que pueda brindar un buen servicio de calidad de los productos y así los clientes se sientan seguros en los productos que están adquiriendo y tengan un buen resultado por parte de los proveedores. (pág. 5)

- **Elementos tangibles:** En esta parte de las características son esenciales por parte de las empresas ya que las instalaciones externas e internas deben ser muy percibibles por parte de las empresas, con todas las áreas o ambiente deben ser lo adecuado para los clientes que concurren para que sea más fácil en el acceso al lugar donde quiere adquirir un producto. Por otra parte, los trabajadores también son parte de la empresa que deben estar bien uniformados como corresponde para su identificación para la atención a los clientes (p. 5).

- **Empatía:** “Es uno de los pilares que debe tener las empresas para que puedan ofrecer un servicio personalizado y así que se sientan satisfecho con la empresa. También influye el trato a los clientes dentro de la organización que sea lo más impredecible” (p. 5).

Cuatrecasas y González (2017), refieren que según la norma ISO 8402, la calidad es la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. “El concepto de ente engloba una variedad extensa de actividades, situaciones u objetos tales como productos, servicios, sistemas, procesos, personas, organizaciones, etc.” (p. 15).

Factores de la gestión de calidad

Bolaños y Baquerizo (2018), en su artículo nos afirma definitivamente es posible encontrar factores claves para el éxito de los sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001 que coincidan con los de la gestión total de la calidad, sin embargo, es recomendable que se determinen de manera específica para la norma ISO 9001, debido que este modelo de gestión tiene características particulares.

- **Visión sistemática de la organización:** “Las empresas están divididas en dos sistemas grandes, procesos y actividades, y el rendimiento en la gestión de calidad dependiendo de cada expectativa que tienen sus usuarios. Así, las organizaciones están en cumplir todos los objetivos que pretenden” (p. 128).

- **Orientación a la satisfacción al cliente:** Como organización siempre tiene que ser proactivo para la identificación continuo y metodología de acuerdo a lo que el cliente requiere, por ende, podemos definir que son dinámicos para la organización. Como un buen resultado los clientes podrán elegir una buena opción efectivo.

- **Esfuerzo por aumentar la eficiencia de los procesos:** Cada usuario quiere que las organizaciones sean eficientes para poder satisfacer cada necesidad. “Podemos deducir que el control de costos es buena estrategia. En consecuencia, las Mypes tienen que mencionar cada operación para que puedan servir bien a todos sus clientes” (p. 129).

- **Planeación de estrategia de calidad:** “Es bien conocido y palpado que el éxito de un sistema de gestión de calidad es de cada empresa y no es cuestión de suerte; hay que iniciar por una buena planificación para que sea eficaz en los recursos (tiempo, dinero, infraestructura, etc.)” (p. 129).

- **Liderazgo de alta dirección:** Este tema es muy interesante para poder mantener una buena orientación para poder satisfacer a los usuarios tanto interno y externo.

- **Compromiso del personal:** “Cada trabajador su dedicación es muy fundamental para un buen desarrollo de un equipo organizado y una gestión de alta calidad. Esto es muy fundamental para las Mypes que puedan crecer y así ofrecer una alta calidad en los productos” (p. 130).

- **El aumento de la competencia personal:** “Para poder llegar al objetivo y estar a la medida y alcanzar los objetivos para cubrir las expectativas de la empresa, los trabajadores deben tener una idea positiva y así mostrar sus experiencias y capacidades como personas. La eficacia de estas empresas puede verse muy influida por la calidad del talento humano” (p. 130).

Beneficios de gestión de calidad

Según la nueva ISO 9001 (2015), los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- Proporciona la capacidad regularmente de los productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Por otra parte, Uribe (2013), nos indica sobre los beneficios orientados a mejorar continuamente el desempeño de la empresa tomando en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas y que demuestra la capacidad que tiene la organización.

Así mismo Cadena (2005), refiere que la calidad que satisface plenamente a los clientes genera innumerables beneficios. Así:

- Trae mayor productividad.
- Conquista y asegura la fidelidad de clientes
- Garantiza un espacio de mercado para la empresa o institución
- Permite que la organización permanezca fiel a sus objetivos

Productividad: No significa mayor facturación, aumentar ventas o prestación de servicios en números absolutos. “Es un concepto que siempre abarca dos variables

interdependientes: costos y resultados obtenidos. Una empresa es productiva cuando obtiene más y mejores resultados con menos costos” (p. 18).

Variable 2: Kaizen

“Significa mejoramiento progresivo, continuo, que involucra a todos en la organización, alta administración, gerentes y trabajadores, es una estrategia dirigida al consumidor para el mejoramiento. Comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas” (Osmar, 2014, p. 27).

Por otro lado, Atehortua y Restrepo (2010), definen que el Kaizen es un enfoque humanista porque espera que todos participen en él, está basado en la creencia de que todo ser humano puede contribuir a mejorar su lugar de trabajo. “Pero no sólo debe ser comprendido por los empresarios y trabajadores, sino también por los gobernantes, educadores, estudiantes y formadores de opinión” (p. 60).

Características del kaizen

Para Graban et al. (2012), el Kaizen genera el pensamiento orientado al proceso, ya que los procesos deben ser mejorados antes de que se obtengan resultados mejorados para ello se presenta las siguientes características:

Kaizen orientado a los procesos: En esta parte es muy importante para los trabajadores que no solo deben trabajar en el área designada, si no también se tienen que involucrar en otras áreas y así apoyar con una idea o en trabajo y así se va lograr que los trabajadores que sean más importantes dentro de la empresa.

El Kaizen orientado al mantenimiento y a la mejora de los estándares: En esta parte las empresas deben mantener todas sus maquinarias para poder lograr las metas de los pedidos para los clientes y así obtener un resultado positivo. Cuando la

empresa tiene toda su actividad desglosada en proceso, esto le conlleva a un buen control y surgimiento para la mejora de las producciones.

El Kaizen orientado a los individuos: En esta parte se requiere a lograr la satisfacción de los usuarios por diferentes medios que pueden ser una buena atención, gestión de calidad.

Kaizen y control de calidad

Al hablar de calidad se tiende a pensar en término de calidad del producto. Se debe entender el significado de calidad en su sentido más amplio, ya que la calidad está asociada no solo con los productos y servicios, sino también con la forma en que la gente trabaja, la forma en que las máquinas son operadas y la forma en que se trata con los sistemas, procedimientos e información. “Una compañía capaz de crear calidad en su personal ya está a medio camino de producir artículos de calidad” (Osmar, 2014, p. 4).

Micro y Pequeñas Empresas

Concepto: Las microempresas y las pequeñas empresas constituyen el grueso del sector empresarial en todo el mundo, y a menudo representan más del 90% de todas las empresas. Han ayudado mucho a la economía, especialmente en áreas que las grandes empresas tienden a evitar. Y lo que es más importante, proporcionan un mecanismo para que millones de personas avancen mediante la formación de futuros grandes empresarios en ellas. Por ello, el crecimiento competitivo de estas empresas debe considerarse un factor clave para el desarrollo sostenible de cualquier nación (Salvador, 2021).

Independientemente de lo grande o pequeña que sea una empresa, tiene la responsabilidad de ayudar a la comunidad y al medio ambiente. Las actividades de

gestión y las promesas comerciales de la empresa no sólo son responsables ante sus propietarios, sino también ante sus trabajadores, clientes, proveedores, la nación, el medio ambiente y la sociedad en general. Las asociaciones de profesionales, los organismos gubernamentales y las instituciones educativas deberían animar a las microempresas y a las pequeñas empresas a realizar prácticas éticas que beneficien a la sociedad y al medio ambiente. Además, el desarrollo de la responsabilidad social de las empresas requiere el establecimiento y la aplicación de un marco legislativo y administrativo para las preocupaciones sociales que sea justo y favorable a las empresas (Salvador, 2021).

Las pequeñas y medianas empresas de Perú son un engranaje vital en la rueda económica de nuestro país. A nivel nacional, las Mypes emplean al 80% de la población en edad de trabajar y producen el 40% de la producción de la economía (PIB). Las Mypes sirven para enmascarar la alta tasa de desempleo que tiene nuestra nación, y cubren mucho terreno también en otros aspectos.

Características de las Mypes

Según SUNAT (2021), de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 28015, las MYPE deben tener las siguientes cualidades concomitantes, que se dividen a su vez en dos grupos en función de las ventas anuales.

- Normalmente, las microempresas tienen un volumen de ventas imponible máximo de 150 unidades tributarias (UIT).
- Las ventas de las pequeñas empresas pueden alcanzar hasta 1.700 dólares en unidades tributarias, que es el límite superior para las microempresas (UIT).

Clasificación de las Mypes

Según Recines (2021), Los grupos de empresarios que operan bajo la bandera

de las Mypes son más frecuentes a medida que entran nuevas empresas en el mercado. Se categorizan de forma diferente según la nación. Por ejemplo, la Ley de Promoción del Desarrollo Productivo y del Crecimiento Comercial de Perú del 2 de julio de 2013 refleja esta distinción. Los criterios tradicionales para distinguir las microempresas de las pequeñas y medianas empresas eran el número de empleados y los ingresos anuales de la empresa (medidos por la unidad tributaria-ITU). Sin embargo, desde la entrada en vigor de este reglamento, la única mejora perceptible es el volumen de ventas anual.

En ese contexto, la normativa legal menciona lo siguiente:

- “Se denomina Microempresa a aquella cuyas ventas anuales no exceden de 150 UIT” (p. 35).
- “Se denomina Pequeña Empresa a aquella cuyas ventas anuales sobrepasan las 150 UIT pero no exceden de 1,700 UIT” (p. 35).
- “Se denomina Mediana Empresa a aquella cuyas ventas anuales sobrepasan las 1,700 UIT pero no exceden de 2,300 UIT” (p. 35).

Organización de las Mypes

Según SUNAT (2021), La empresa está dirigida por uno o varios individuos. En el caso de las microempresas, esta obligación recae en los empresarios. Cada PYME debe establecer su estructura óptima en función de su grado de desarrollo, actividades, composición interna y objetivos. Esta estructura organizativa se modificará a medida que las MYPE sigan creciendo. Para crear, extraer, convertir, producir, comercializar y vender productos o servicios, las micro y pequeñas empresas (MSE) son unidades económicas formadas por personas u organizaciones legales (empresas), bajo cualquier forma de organización.

Ley de las Mypes

SUNAT (2021) presenta la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, promulgada el 3 de julio de 2003. El objetivo declarado de la legislación es "fomentar la competitividad, la formalización y el crecimiento de las micro y pequeñas empresas para mejorar su contribución al Producto Local Bruto, la productividad, la rentabilidad, la expansión de los mercados internos y las exportaciones, y la recaudación de impuestos" (p. 1).

La Micro y Pequeña Empresa "es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios" (SUNAT, 2021, p. 1).

"Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas" (SUNAT, 2021, p. 1).

2.3 Marco conceptual

Capacidad de respuesta: Es el momento donde el cliente espera que la Mype proporcione un servicio rápido y mantenga el alto nivel de calidad requerido, así como demuestre su voluntad de ayudar a los clientes solucionar los problemas que puedan surgir.

Cliente: Es la obligación que conduce a la empresa de prestarle servicios y entregarle bienes para satisfacer sus necesidades, dentro de ciertos requisitos a partir de la comprensión y análisis de sus necesidades presentes de un futuro corto, además

demuestra los esfuerzos necesarios para que sus expectativas se puedan satisfacer (Martínez, 2017).

Compromiso del personal: La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en el desarrollo de la gestión de la calidad. Este factor es extremadamente importante para los micros para maximizar su desarrollo y, en consecuencia, alcanzar altos niveles de calidad.

Gestión de calidad: La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Mype: La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Gutierrez, 2019).

Orientación a la satisfacción al cliente: Es la orientación continua hacia el cliente, se fomenta la proactividad, es decir, la dirección dinámica de los esfuerzos de una organización hacia la identificación constante y sistemática de las necesidades del cliente.

Productividad: Cuando una empresa es productiva, consigue cada vez mejores resultados e incurre en menos gastos.

Servicio: Se centra en una vivencia integral para cliente en su relación con la empresa, los compañeros del equipo de trabajo y las diferentes unidades, de ese modo

este acorde con sus necesidades, expectativas y preferencias al comportamiento del cliente para un mejor servicio de calidad (Martínez, 2017).

III. HIPÓTESIS

En la investigación titulada: gestión de calidad y kaizen en las Mype rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021 no se planteó la hipótesis por ser una investigación descriptiva, así como define Hernández y Mendoza (2018), no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de formular o no hipótesis dependió de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental, transversal.

No experimental

Fue no experimental porque no se manipuló las variables, se redactaron definiciones de fuentes confiables para estudiar las características de la gestión de calidad y el Kaizen en su contexto natural.

Según Hernández et al. (2017), establecen que el diseño no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Transversal

Fue transversal porque la recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de calidad y el Kaizen se realizó en un solo momento y en un solo tiempo.

Según Hernández et al. (2017), “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p .240).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Estuvo conformada por 24 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fábrica de calzados del distrito de Huánuco (fuente base de datos de la municipalidad de Huánuco). Así mismo esta población se utilizará para ambas variables.

Según Hernández et al. (2017), el universo o la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

4.2.2 Muestra

El presente trabajo de investigación utilizó un muestreo no probabilístico a conveniencia y se eligió los participantes que aceptaron brindar información y colaborar con la aplicación del instrumento, en ese sentido se tomó como muestra a 12 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fábrica de calzado del distrito de Huánuco.

Según Hernández et al. (2017), la muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible. Así mismo menciona que el muestreo probabilístico es un método para escoger la muestra, entre distintos criterios tal como la muestra censal que permite trabajar con toda la población que es relativamente pequeña.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Estrategias • Procedimientos 	
		Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Motivación 	
		Implantar	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Interiorización • Adaptar 	
		Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Comparar • Verificar 	
		Satisfacer	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar valor • Dar a conocer • Negociar 	
Kaizen	Engloba el concepto de un método de gestión de la calidad muy conocido en el mundo de la industria. Es un proceso de mejora continua basado en acciones concretas, simples y poco onerosas, y que implica a todos los trabajadores de una empresa, desde los directivos hasta los trabajadores de base.	Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Procedimientos 	Nominal
		Aplicar	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Motivación 	
		Asignar	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación 	
		Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Comparar • Verificar 	

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

Para la medición de las variables se utilizó la técnica de la encuesta, lo cual permitió desarrollar la investigación de una manera precisa directamente con el encuestado de donde se recolectó datos para adquirir nuevos aprendizajes y experiencias.

Según Arias (2014), “la encuesta es una técnica que pretende obtener información suministrado de un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 65).

4.4.2 Instrumentos

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario, que estuvo conformado por 20 preguntas en escala nominal de acuerdo a los indicadores relacionados con las dimensiones y las variables de gestión de calidad y el Kaizen que respondan a los objetivos del estudio.

Según Arias (2014), los instrumentos se acogen a una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

4.5 Plan de análisis

Los datos recolectados de la encuesta se procesaron transformándola en una data, la misma que se aplicó al programa Excel de donde se obtuvo las tablas y figuras estadísticas correspondientes a las preguntas planteadas que responde a los indicadores y dimensiones de las variables, por consiguiente, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación para

finalmente redactar las conclusiones y recomendaciones respecto a la gestión de calidad y kaizen en las Mype rubro fábrica de calzado del distrito de Huánuco, año 2021.

Según Arias (2014), en el análisis de los datos se emplean: Tablas de frecuencias: Es una ordenación en forma de tabla de los datos estadísticos, asignando a cada dato su frecuencia correspondiente. Gráficos: Son representaciones visuales que emplean barras, y sectores, de los datos contenidos en tablas de frecuencias.

4.6 Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO FÁBRICA DE CALZADO DISTRITO DE HUÁNUCO AÑO 2021.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	Técnicas e instrumento	Plan de análisis
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y kaizen en las mype rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021?	<p>Objetivo General Determinar las características de la gestión de calidad y kaizen en las mype rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021</p> <p>Objetivo específico Determinar las características de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.</p> <p>Identificar Características de la micro y pequeña empresa del sector rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad en el uso del Kaizen en la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.</p>	<p>Según Hernández & Mendoza (2018), no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de formular o no hipótesis dependió de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de calidad Kaizen 	<p>Diseño de investigación:</p> <p>Fue no experimental, transversal, descriptivo.</p>	<p>Población</p> <p>Estuvo conformado por las productoras de calzados de la ciudad de Huánuco N: 24</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra para poder realizar se tomó de manera alertaría que estuvo constituida de 12 MYPE productoras de calzados de la ciudad de Huánuco.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Se elaboraron tablas de distribución, frecuencias, figuras estadísticas, procediendo a realizar todo esto en el programa Excel y Microsoft Word</p>

4.7 Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al **Código de ética para la Investigación de la ULADECH Católica** en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021 (ULADECH, 2021).

a. Protección a las personas: En la aplicación del cuestionario los datos personales y las respuestas fueron confidenciales solo para el investigador y el buen desarrollo de la investigación.

b. Libre participación y derecho a estar informado: Para el desarrollo de la investigación se solicitó autorización a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fábrica de calzado del distrito de Huánuco, año 2021, así mismo se solicitó el consentimiento informado de los representantes. El representante de cada establecimiento brindó sus firmas en señal de conformidad, en ambos documentos se especificó los derechos que tienen lo cual se respetó plenamente.

c. Beneficencia no maleficencia: La investigación benefició a los representantes del rubro fabrica de calzados; porque con los resultados se pudo establecer las debilidades del establecimiento respecto a las variables; gestión de calidad y el Kaizen, de igual forma no se alteró ningún resultado del instrumento.

d. Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta el cuidado del medio ambiente sobre todo en el uso del papel bond que se utilizó de forma responsable, la mayor parte se trabajó de forma digital, así mismo el desarrollo de la investigación se trabajó por las mañanas para poder reducir el uso de la energía eléctrica.

e. Justicia: Para el desarrollo de la investigación se tuvo que buscar información confiable, estudiar profundamente el tema de estudio y aplicar correctamente los instrumentos de recolección de datos, para que la investigación se desarrolle de forma eficiente y finalmente los resultados muestren la realidad, todo con la intención de encontrar el correcto comportamiento de las variables.

f. Integridad científica: En la investigación se plasmó definiciones de autores confiables los cuales se citaron correctamente según normas APA séptima edición, los procedimientos estadísticos no fueron manipulados, de igual forma se rigió a una metodología adecuada; de acuerdo a la estructura de la universidad sin alterar ningún procedimiento.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.

Características	n	%
Edad		
18 a 30 años	5	42,00
31 a 50 años	6	50,00
51 a más años	1	8,00
Total	12	100,00
Genero		
Masculino	5	42,00
Femenino	7	58,00
Total	12	100,00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	00,00
Educación básica	4	33,00
Superior no universitario	5	42,00
Superior universitario	3	25,00
Total	12	100,00
Cargo que desempeña		
Dueño	10	83,00
Administrador	2	17,00
Total	12	100,00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	2	17,00
4 a 6 años	4	33,00
7 a más años	6	50,00
Total	12	100,00

Nota. cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2021.

Tabla 2

Características de la micro y pequeña empresa del sector rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.

De la empresa	n	%
Tiempo de permanecía en el rubro		
0 a 2 años	2	17,00
3 a 5 años	7	58,00
6 a más años	3	25,00
Total	12	100,00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	12	100,00
6 a 10 trabajadores	0	00,00
11 a más trabajadores	0	00,00
Total	12	100,00
Personas que trabajan		
Familiares	4	33,00
Personas no familiares	8	67,00
Total	12	100,00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	12	100,00
Subsistencia	0	00,00
Total	12	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2021.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en el uso del Kaizen en la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.

Gestión de calidad en el uso del kaizen	n	%
Conoces el termino de gestión de calidad		
Si	7	58,00
No	3	25,00
Tengo cierto conocimiento	2	17,00
Total	12	100,00
Técnicas de gestión de calidad conoce:		
Benchmarking	0	00,00
Kaizen	0	00,00
Empowerment	0	00,00
Las 5s	6	50,00
Otros	6	50,00
Total	12	100,00
Dificultades para su implementación		
Poca iniciativa	4	33,00
Aprendizaje lento	8	67,00
No se adapta a los cambios	0	00,00
Desconocimiento del puesto	0	00,00
Otros	0	00,00
Total	12	100,00
Técnicas de medición del rendimiento		
La observación	0	00,00
La evaluación	3	25,00
Escala de puntuación	0	00,00
Evaluación de 360°	7	58,00
Otros	2	17,00
Total	12	100,00
Alcanza objetivos y metas		
Si	10	83,00
No	2	17,00
Total	12	100,00
Contribuye a mejorar el rendimiento		
Si	9	75,00
No	3	25,00
Total	12	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2021.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en el uso del Kaizen en la micro y pequeña rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.

Antes de poner sus Mypes	n	%
Si	5	42,00
No	7	58,00
Total	12	100,00
Aplicar el Kaizen es:		
Inversión	12	100,00
Gasto	0	00,00
Ninguno	0	00,00
Total	12	100,00
Mype que utiliza el Kaizen		
Si	4	33,00
No	8	67,00
Total	12	100,00
Áreas que utilizan el Kaizen		
Marketing	0	00,00
Atención al cliente	3	25,00
Otros	0	00,00
Ninguno	9	75,00
Total	12	100,00
Mejora el rendimiento el Kaizen:		
Si	9	75,00
No	3	25,00
Total	12	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2021.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Característica de los representantes de las micro y pequeñas empresas de la mype fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021

En este estudio se utilizó la edad como resultado se obtuvo: el 50% de los representantes de las MYPE tenían entre 31 y 50 años (Tabla 01), este resultado es consistente con lo mencionado por Abanto (2017), quien determinó que el 75% de los representantes tenían entre 31 y 50 años, también en concordancia con los hallazgos de Acosta (2016), quien determinó que el 71.4% de los representantes tenían entre 31 y 50 años, también asimilado con los hallazgos de Vives (2016), él observó que el 100% de los representantes tenían entre 31 y 50 años, asimilando también los resultados encontrados por Villareal (2016) que el 67% de los encuestados tenían entre 31 y 45 años, mientras que los resultados de Turriate (2017) indicaron que El 50% de los encuestados tenían entre 31 y 50 años. Por otra parte, el resultado también contrasta con Fernández (2017) donde menciona que el 44% de los representantes están entre los 18 a 30 años de edad.

Esto nos demuestra que la gran mayoría de las mypes de rubro de fábrica de calzados, están direccionados por personas adultos mayores de 31 a 50 años de edad, con la finalidad de lograr objetivos, metas y así evitar fracasos.

En concordancia con Respecto al género de la representación: el 58% de los representantes del MYPE encuestados son mujeres (Cuadro 01). Estos resultados son consistentes con Fernández (2017), quien afirmó que el 60% de los representantes son mujeres, por otro lado coincide con Acosta (2016), que afirmó que el 64,3% de los representantes eran mujeres , y con Turriate (2017),

el 58,3% de los encuestados eran mujeres, pero esto contrasta con los resultados de Abanto (2017), quien afirma que el 87,5% de los representantes son hombres, también en marcado contraste con los resultados de Vives (2016), quien señaló que el 75% de los representantes eran hombres.

En la gran mayoría de las Mypes de fábrica de calzados son de sexo femenino esto conlleva al des emprendimiento de las damas.

En cuanto al nivel educativo de los representantes, el 42 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene un nivel educativo no universitario (Tabla 1). Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Villareal (2016), que indican que el 40% de los representantes tiene un título de educación superior no universitario, pero contrastan con los hallazgos de Fernández (2017), que indican que el 60% de los representantes tiene un título universitario en educación.

Como observamos la gran mayoría de los representantes de las Mypes fabrica de calzados, son personas con carrera profesional, esto demuestra que los representantes de las Mypes con superior no universitario son emprendedores para que así puedan triunfar en sus negocios de calzados.

Respecto a los cargos que ocupan los representantes: el 83 % de los representantes de la micro y pequeña empresa son propietarios (Cuadro 01), estos resultados son consistentes con los resultados de Abanto (2017) quien señaló que el 100% de los representantes legales son propietarios. En concordancia con los resultados de Villareal (2016), señaló que el 54% de los encuestados eran dueños de inmuebles, pero contrastaron con los resultados de

Acosta (2016), donde el 87,5% de los representantes legales dijeron ser administradores de la empresa, lo cual es también en línea con Vives (2016). 2016), que señala que el 75% de los representantes legales dijeron ser administradores de empresas.

Como podemos ver en los resultados sobre los representantes de la Mype rubro fábrica de calzados, la mayoría son dueños de las Mype, por ende, esto demuestra que son administradores.

Sobre la permanencia: el 50% de los representantes de pequeñas y microempresas han servido durante más de 7 años a más años adicionales de servicio en este puesto (cuadro 01). Estos resultados son consistentes con los de Abanto (2017) donde el 62,5% de los representantes legales dijeron tener Antigüedad en el cargo, en marcado contraste con Vives (2016), donde el 50% de los encuestados dijo haber ocupado el cargo de 1 a 3 años.

Este resultado conlleva que la mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzados, tienen mucha experiencia en venta de calzados como personas mayores quienes ellos contribuyen para mejorar el negocio y llegar al éxito.

Tabla 2: Características de la micro y pequeña empresa del sector rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021.

En cuanto al tiempo de permanencia en el campo, el 58% de los representantes de las MYPE tienen seis o más años de experiencia (Tabla 02). Estos resultados son consistentes con los de Abanto (2017), quien reportó que el 62.5% de los representantes en esta categoría tienen siete o más años de

experiencia, y con los de Acosta (2016), quien reportó que el 57.1% de los representantes tienen campos de siete o más años de experiencia. Esto contrasta con los hallazgos de Fernández (2017), quien reporta que el 60% de los representantes legales tienen más de cinco años de experiencia en el campo del alojamiento, y también con los hallazgos de Villareal (2016), quien reporta que el 67% de los representantes legales tienen entre tres y cuatro años de experiencia en el campo.

Podemos ver en los resultados que la mayoría de los Mypes rubro fabricad de calzados, las empresas tienen de 7 a más años en sus actividades.

En concordancia con los resultados sobre el número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas: el 100% tenían de 1 a 5 trabajadores (Cuadro 02), estos resultados van en línea con los de Fernández (2017), quien afirmó que el 80% de los empleadores dijeron tener más de 1 a 5 trabajadores, lo que también es consistente con los resultados de Abanto (2017), quien señaló que el 100% de los representantes legales dijeron tener de 1 a 5 trabajadores.

Podemos ver en los resultados que la mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzados tienen entre 1 a 5 trabajadores en su empresa.

En concordancia con los resultados sobre personas que trabajan en micro y pequeñas empresas: El 33% son familiares (Cuadro 02). Estos resultados están en línea con los de Abanto (2017), quien señaló que el 75% de los delegados dijeron tener familiares trabajando, mientras que Turriate (2017), el 66,3 % de los encuestados dijo que en su empresa trabajan familiares, pero

contrastaron con los resultados de Acosta (2016), que afirmó que el 64,3 % de los encuestados dijo que trabajaban en la empresa. Las personas no son familiares.

Como podemos ver en los resultados de los representantes de la Mype rubro fábrica de calzados, la gran mayoría son trabajadores familiares.

Con resultados en la creación de objetivos de pequeñas y microempresas: El 100% de los representantes realizan negocios con fines de lucro (Tabla 02). Estos resultados son consistentes con Fernández (2017), quien afirma que el 50% de los empresarios tienen un fin lucrativo, y Abanto (2017), quien afirma que el 75% de los representantes legales tienen un fin lucrativo porque también resultados de Acosta (2016) quien planteó que el 78.6% de los reps tenían como meta generar utilidades, también fueron consistentes con los resultados de

Vives (2016) quien planteó que el 100% de los reps tenían como meta generar utilidades, y Turriate (2017) Como resultado, señaló que el 75% de los emprendedores encuestados tiene como objetivo generar ganancias.

Como podemos ver los resultados la mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzados, afirmaron que las Mypes fueron creados con el objetivo de generar ganancias.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad en el uso del Kaizen en la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco, 2021

Sobre la comprensión de la terminología de gestión de calidad para las pequeñas y microempresas: el 58% de los representantes entiende la

terminología de gestión de calidad (cuadro 03). Estos resultados concuerdan con los resultados de Acosta (2016) el 57,1% de los encuestados tienen algún conocimiento del término gestión de la calidad, lo que también concuerda con los resultados de Turriate (2017), quien afirmó que el 58,3% de los encuestados dijo que si conocían la palabra gestión de calidad. Pero contrastaron fuertemente con los resultados de Abanto (2017), quien señaló que el 100% de los representantes no entendieron el término mejora en la gestión de la calidad.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro fábrica de calzado, tienen conocimiento del término de gestión de calidad.

Los resultados sobre las técnicas de gestión de la calidad conocidas en las micro y pequeñas empresas: El 50% de los delegados conocen las técnicas de las 5s (Tabla 03). Estos resultados. Coinciden con los hallazgos de Acosta (2016), en los que demuestra que el 42,8% de los representantes encuestados conocen los enfoques actuales de la gestión de la calidad. En cambio, los hallazgos de Turriate (2017) indican que el 41,7% de los representantes encuestados conoce que la externalización es la estrategia actual de gestión de la calidad.

Como podemos ver los resultados la mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzados, la gran mayoría de las empresas aplican la técnica de gestión de calidad de las 5s.

Resultados en cuanto a la dificultad para implementar técnicas de gestión de la calidad: el 67% de los representantes tuvo dificultad para implementar el aprendizaje lento (Tabla 03).

Pero estos resultados contrastan fuertemente con los de Turriate (2017), quien afirmó que el 41,7% de los encuestados tuvo dificultades para aprender lentamente la gestión de la calidad.

Como se ve en los resultados la gran mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzados, tienen un aprendizaje lento en las áreas donde se desarrollan.

En respecto con los resultados de la técnica de medición en un buen rendimiento de la gestión de calidad se obtuvo los siguientes resultados: el 67% de los representantes emplean una medición de una técnica de rendimiento de 360° (cuadro 3).

En los resultados encontrados demuestran que la gran mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzado, podemos confirmar que la mayoría de las empresas aplican la técnica del rendimiento de 360°.

Sobre los resultados de la gestión de calidad, ayuda a alcanzar metas y objetivos: el 83% de los representantes de las Mypes indicó que la gestión de calidad sí ayuda a alcanzar las metas y objetivos planteados (Tabla 03), estos resultados son consistentes con los de Acosta (2016), señaló que el 71,4% de los encuestados dijo que la gestión de la calidad sí ayuda a alcanzar las metas trazadas por la organización.

Podemos ver en los resultados encontrados de la mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzados, han mencionado que la gestión de calidad su proporciona a alcanzar metas y objetivos trazados.

En cuanto a los resultados de la gestión de calidad, ayuda a mejorar el desempeño: el 75% de los representantes de las Mypes manifestaron que la gestión de calidad sí ayuda a mejorar el desempeño (Cuadro 03), estos resultados concuerdan con los resultados de Abanto (2017), que afirmó que el 62,5% de los encuestados creía que la gestión de la calidad sí ayudó a mejorar el desempeño de la empresa, y también estuvo de acuerdo con Acosta (2016), quien afirmó que el 100% de los encuestados dijo que la gestión de la calidad sí ayudó a mejorar el desempeño empresarial, ya que sus resultados también fueron consistentes con Turriate (2017), señaló que el 66,7% de los encuestados dijo que la gestión de calidad ayudó a mejorar su negocio.

Como podemos ver en los resultados la gran mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzados, mencionan que una buena gestión de calidad si contribuye en un buen rendimiento en la fabricación de los calzados.

En cuanto al conocimiento de Kaizen adquirido antes de iniciar Mypes: el 58% de los representantes de Mypes dijeron que no conocían el Kaizen antes de iniciar sus actividades (Tabla 03). No se encontraron simulaciones de antecedentes o contrastes de resultados.

Como podemos ver en los resultados la gran mayoría de los representantes de las Mypes rubro fábrica de calzados, mencionaron que no tienen ningún tipo de conocimiento del Kaizen antes de iniciar sus negocios.

El cien% de los representantes de las PYMES dijo que el uso de Kaizen para RRHH es una inversión (Tabla 03). Estos resultados son coherentes con Abanto (2017), que informó de que el 100% de los empresarios encuestados indicó que el uso de Kaizen es una inversión, y también con los resultados de Vives (2016), que informó de que el 70% de los encuestados indicó que el uso de Kaizen era una inversión.

Como podemos ver en los resultados la gran mayoría de los representantes del rubro fábrica de calzados, mencionan que el Kaizen es mucha inversión.

Según concordancia encontrado: el 67% de los representantes de las Mypes dijeron que sus empleados no conocían Kaizen (Tabla 03). Estos resultados están en línea con Abanto (2017) quien afirmó que el 75% de los empresarios encuestados dijeron que no conocen Kaizen, lo cual está en línea con los resultados de Vives (2016) quien confirmó que el 75% de los encuestados dijeron que sus empleados no sabían sobre el uso de la mejora.

Como podemos ver en los resultados la mayoría de los representantes del rubro fábrica de calzados. Mencionan que no conocen el uso de la mejora continua (Kaizen).

Resultados sobre las áreas en las que adquirieron conocimiento del uso de Keizen: el 75% de los encuestados dijo que su personal no había tomado cursos en ninguna área. No se encontraron simulaciones de antecedentes ni comparación de resultados (Tabla 03).

Esto sugiere que la mayoría de los representantes de pequeñas y microempresas en el sector de las fábricas de calzado no conocen el uso de Kaizen en ningún campo.

Sobre los resultados de utilizar el conocimiento para mejorar el desempeño aceptando la mejora: el 75% de los encuestados dijo que la mejora mejoró el desempeño en el negocio

(Tabla 03). No se encontraron simulaciones de antecedentes ni comparaciones de resultados. Esto muestra que la mayoría de los representantes de las pequeñas y microempresas en la fábrica de calzado cree que el uso de Kaizen ha mejorado el desempeño de su negocio.

VI. CONCLUSIONES

Los representantes en la categoría de fábricas de calzado del distrito de Huánuco son en su gran mayoría adultos de entre 31 y 50 años, en su mayoría dirigidos por mujeres, relativamente en su mayoría con educación terciaria no universitaria, en su mayoría propietarios que son ellos mismos representantes, y la mayoría de los representantes han estado en cargo durante siete años.

La mayoría de las personas del sector de fábricas de calzado en el distrito de Huánuco tienen seis años de empleo permanente en el sector y uno o más trabajadores entre todas las micro y pequeñas empresas, la gran mayoría de los que trabajan en micro y pequeñas empresas y son empresas familiares, y todas las pequeñas y microempresas tienen como objetivo iniciar un negocio y obtener ganancias.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen la palabra gestión de la calidad, una técnica de gestión de la calidad conocida como 5S, también la gran mayoría encuentra dificultades en su implementación, aprendizaje lento y la mayoría aplica la evaluación 360° como técnica de medición del desempeño.

La gran mayoría de los que respondieron a la encuesta indicaron que la gestión de la calidad contribuye al logro de las metas y objetivos establecidos y contribuye a mejorar el desempeño.

La gran mayoría de los representantes encuestados no conocían el Kaizen antes de poner en marcha su pequeña empresa, y la mayoría indicó que utilizar el Kaizen era una inversión; la mayoría de los encuestados indicó que los empleados no lo conocían, y la gran mayoría dice que utilizar el Kaizen mejora el rendimiento de los recursos humanos.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Planificar los procesos de fábrica de calzado para lograr la calidad, así como establecer una dirección para lograr objetivos de calidad, de esta manera las Mypes tendrán una gestión interna más ordenada y con mejor criterio para poder competir directamente con las demás Mypes del rubro. Se recomienda utilizar los medios tecnológicos para optimizar la calidad, esto permitiría una diferenciación en el servicio que ofrecen al concentrar nuevas técnicas y métodos para diferenciarse de la competencia.

Establecer una planificación financiera para alcanzar una eficiente gestión de la calidad con una buena gestión de recursos humanos, aprovechando todo el potencial humano a favor de las Mypes rubro fábrica de calzados para el desarrollo óptimo del negocio. Se recomienda determinar los precios en base a la competencia para así poder ingresar al mercado del rubro y competir directamente con las demás Mypes, esto generará un mejor desarrollo para las Mypes en estudio.

Referencias bibliográficas

- Alenjandro, E. 2018. Gestión de la calidad y el posicionamiento de la empresa Natur center de la ciudad de Huánuco - 2018. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH
- Alvarado, M. (2020). La capacitación y su relación con la gestión de calidad de la empresa Alvi Security SCRL. Huánuco, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH
- Aquino, L. (2019). Gestión de calidad con el uso de las 5 S de Kaisen en las MYPE del sector servicio rubro vulcanizadoras de zapatos del mercado de Paucarbamba de la ciudad de Huánuco, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH
- Arias, A. (2013). Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. E-libro.
- Atehortua, A, y Restrepo J. (2010). Kaizen: Un caso de estudio. Universidad Tecnológica de Pereira - Colombia 45(45):59–64.
- Bolaños, A. y Baquerizo M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. Universidad de Guayaquil 3(2):123–35. doi: 10.33890/innova.v3.n2.2018.425.
- Cadena, O. (2005). Gestión de la calidad y productividad. E-libro.
- Cuatrecasas, L. y González J. (2017). Gestión integral de la calidad. E-libro
- Comex Perú. (2018). Las Mypes en el Perú son informales. Comex Perú. <https://www.pqs.pe/economia/comexperu-mypes-peru- informalidad>.
- Cañarí, A. (2017). Las PYMES peruanas en el marco de los acuerdos comerciales. Lima, Perú: USIL.

- El peruano. (2020). Decreto Supremo que declara estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Flores, J. (2018). Implementación de la metodología kaizen para mejorar el control administrativo en una entidad pública de Lima, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener], Repositorio institucional UNW.
- Gamarra, S. (2019). El Kaizen como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarney 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH
- Garrido L. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en la Mypes hoteleras del centro de Piura en el año 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH.
- 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. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM.
- Gómez, R. (2020). El programador Kaizen. <https://www.rafablanes.com/blog/el-programador-kaizen>.
- Hernández, R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación - Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.
- Martínez, C. (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 diana. Universidad Católica de Colombia facultad de ingeniería - Bogota 1–26.
- Martínez, L. (2018). Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las Mypes rubro librerías del centro de Piura, año 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH
- Merino, D. (2020). Gestión de calidad y el kaizen en las Mype rubro abarrotes del mercado modelo de Talara, 2020.
- Nueva ISO 9001. (2015). Sistema de gestión de la calidad - Requeridos. Norma Internacional Quinta Edición:29.
- Osmar, E. (2014). Kaizen - La Clave Del Cambio. E-libro.
- Sabino, L. (2019). Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH
- Sanchez, K. (2020). Caracterización de la gestión de calidad en la Mype rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH
- Soares, P. (2019). Propuesta de metodología kaizen para la mejora de la gestión de calidad de mantenimiento en la sede cuatro de una cadena de comida rápida, Lima, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UNW.

- Ticona, V. (2017). Análisis del sistema kaizen como herramienta para el mejoramiento continuo en la empresa distribuciones bookshop E.I.R.L. Arequipa - 2017. Universidad Nacional Del Altiplano - Puno 164.
- Uribe M. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: Propuesta para las grandes superficies. Revista LEBRET 0(5):333-54. doi: 10.15332/rl.v0i5.836.

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021								Año 2022-1			
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller Co-curricular			
		1	2	3	4	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																		
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									
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					
16	Revisión del informe de tesis y artículo científico																X				
17	Pre banca																	X	X		
18	Sustentación del informe final																			X	

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	Numero	Total (S/.)
Suministros(*)			
<input type="checkbox"/> Impresiones	0.00	80	000.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	0.00	50	0.00
<input type="checkbox"/> Empastado	0.00	00	00.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (200 hojas)	0.00	100	0.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	1.00	6	6.00
Sub total			6.00
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			100.00
Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	2.00	10	20.00
Sub total			20.00
Total de presupuesto desembolsable			126.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Numero	Total (s/.)
Servicios			
Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital -LAD)	30.00	2	60.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University- MOIC)	00.00	4	00.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	00.00	1	00.00
Sub total			130.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5horas por semana)	00.00	4	00.00
Sub total			00.00
Total presupuesto no desembolsable			00.00
Total (S/)			130.00

Anexo 3: Cuadro de sondeo

N°	Razón Social	Dirección
1	Fox	PJE. WIRA COCHA 123 – AMARILIS
2	Leos	JR. LEONCIO PRADO 145 – LAS MORAS
3	Mucha	AV. UNIVERSITARIA CAYHUAINA 144 – PILLCO MARCA
4	Jusher	PJE. LOS JAZMINES MZA. E LOTE 7 – LAS MORAS
5	David's	JR. JUAN VELAZCO 120 – PILLCO MARCA
6	Provedora	JR. TARAPACÁ 345 – HUÁNUCO
7	El trujillano	JR. JUNÍN 113 – HUÁNUCO
8	Fiórelas	JR. SECHI SUMÍ 102 – CRUZ VERDE
9	2000	JR. DOS DE MAYO 1245 - HUÁNUCO
10	Huacachino	JR. GENERAL PRADO 634 – HUÁNUCO
11	Jasón	JR. LAS FLORES MZA. H LOTE 4 – AMARILIS
12	Jerson	AA. HH. APARICIO POMARES MZA. J. LOTE 18 – HUÁNUCO

Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario estructurado servirá para la elaboración del trabajo de investigación de tesis titulada: Gestión de calidad y kaizen en las Mype rubro fábrica de calzado distrito de Huánuco año 2021. Tesis que servirá para lograr el título profesional de Licenciado en Administración

Agradecemos a Ud. conteste con la verdad, para así obtener toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de nuestra investigación

I. GENERALIZACIÓN

A) REFERENTE A LOS REPRESENTANTE DE LA MYPE

1. La edad del representante legal de la MYPE

- a) 18 – 30años
- b) 31 – 50años
- c) 51 – mas

2. Sexo del representante legal de la MYPE

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?

- a) Sin instrucción
- b) Básica
- c) Superior no Universitario
- d) Superior Universitario

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la MYPE?

- a) Dueño
- b) Administrador

5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?

- a) 0 -3años
- b) 4 – 6años
- c) 7 a más años

B) REFERENTE A LAS MYPES

6. ¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?

- a) 0 – 2años
- b) 3 – 5años
- c) 6 amas

7. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) 1 – 5trabajadores
- b) 6 - 10trabajadores
- c) 11 amas

8. las personas que trabajan en su empresa son:

- a) familiares
- b) personas no familiares

9. objetivo de creación de la MYPE

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencias

C. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Kaizen
- c) Empowerment
- d) Las 5s
- e) Otros

12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa

- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuación
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la MYPE

- a) Si
- b) No

15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) Si
- b) No

16. Usted ha recibido un tipo de capacitación antes de poner su MYPE en funcionamiento.

- a) Si
- b) No

17. Considera Usted, que capacitar al recurso humano es:

- a) Inversión
- b) Gasto
- c) Ninguno

18. Su personal ha recibido la capacitación

- a) Si
- b) No

19. En qué áreas ha recibido la capacitación

- a) En marketing
- b) En atención al cliente
- c) Otros
- d) Ninguno

20. La capacitación mejora el rendimiento de la empresa

- a) Si
- b) No

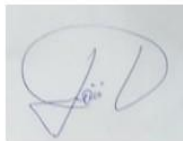
Anexo 5: Validación de instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yo, EDDIE JERRY DAVILA SANCHEZ, identificado con DNI 22418703, con el grado de **Doctor en Gestión Pública**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta de gestión de calidad y keizen**, elaborado por la estudiante BARRANTES SANCHEZ ROY, para efecto de su aplicación a los sujetos de la muestra seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTION DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO FABRICA DE CALZADO DISTRITO DE HUANUCO AÑO 2021** que se encuentra realizando.

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

Huánuco, 21 de septiembre del 2021



Eddie Jerry Dávila Sánchez
CORLAD: N° 1142

Variables: gestión de calidad y keizen

Ítem relacionado con la variable	Validez de Contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variables		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
1. Edad	X		X		X			X
2. Género	X		X		X			X
3. Grado de instrucción	X		X		X			X
4. Cargo que desempeña	X		X		X			X
5. Tiempo en el cargo	X		X		X			X
6. Tiempo de permanencia en el rubro	X		X		X			X
7. Número de trabajadores	X		X		X			X
8. Personas que trabajan	X		X		X			X
9. Objetivo de creación	X		X		X			X
10. Conoces el término de gestión de calidad	X		X		X			X
11. Técnicas de gestión de calidad conoce:	X		X		X			X
12. Dificultades para su implementación	X		X		X			X
13. Técnicas de medición del rendimiento	X		X		X			X
14. Alcanza objetivos y metas	X		X		X			X
15. Contribuye a mejorar el rendimiento	X		X		X			X
16. Antes de poner sus MYPES	X		X		X			X
17. Aplicar el Kaizen es:	X		X		X			X
18. Mype que utiliza el Kaizen	X		X		X			X
19. Areas que utilizan el Kaizen	X		X		X			X
20. Mejora el rendimiento el Kaizen:	X		X		X			X

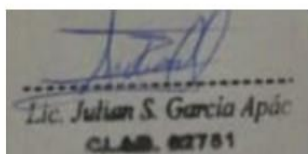


Eddie Jerry Dávila Sánchez
CORLAD: N° 1142

Yo, JULIAN SPENCER GARCIA APAC, identificado con DNI 23164566, con el grado de **Magister**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta gestión de calidad y kaizen**, elaborado por la estudiante BARRANTES SANCHEZ ROY, para efecto de su aplicación a los sujetos de la muestra seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO FABRICA DE CALZADO DISTRITO DE HUANUCO AÑO 2021** que se encuentra realizando.

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

Huánuco, 22 de septiembre del 2021



Lic. Julian S. Garcia Apac
CLAB. 82781

Variables: gestión de calidad y kaizen

Ítem: relacionados con la variable	Validez de Contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones	
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variables		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1. Edad	X		X		X			X
2. Genero	X		X		X			X
3. Grado de instrucción	X		X		X			X
4. Cargo que desempeña	X		X		X			X
5. Tiempo en el cargo	X		X		X			X
6. Tiempo de permanencia en el rubro	X		X		X			X
7. Número de trabajadores	X		X		X			X
8. Personas que trabajan	X		X		X			X
9. Objetivo de creación	X		X		X			X
10. Conoces el término de gestión de calidad	X		X		X			X
11. Técnicas de gestión de calidad conoce:	X		X		X			X
12. Dificultades para su implementación	X		X		X			X
13. Técnicas de medición del rendimiento	X		X		X			X
14. Alcanza objetivos y metas	X		X		X			X
15. Contribuye a mejorar el rendimiento	X		X		X			X
16. Antes de poner sus Mypes	X		X		X			X
17. Aplicar el Kaizen es:	X		X		X			X
18. Mype que utiliza el Kaizen	X		X		X			X
19. Areas que utilizan el Kaizen	X		X		X			X
20. Mejora el rendimiento el Kaizen.	X		X		X			X



Lic. Julian S. Garcia Apac
CLAB. 82781

Yo, José Luis Claudio Pérez, identificado con DNI 22520222, con el grado de Magister en gestión y negocios. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Encuesta gestión de calidad y kaizen, elaborado por la estudiante BARRANTES SANCHEZ ROY, para efecto de su aplicación a los sujetos de la muestra seleccionada para el trabajo de investigación: GESTION DE CALIDAD Y KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO FABRICA DE CALZADO DISTRITO DE HUANUCO AÑO 2021 que se encuentra realizando.

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

Huánuco, 25 de septiembre del 2021



Mg. Claudio Pérez José Luis
CORLAD: 08975

Variables: gestión de calidad y kaizen

Ítem: relacionados con la variable	Validez de Contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones	
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variables		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. Edad	X		X		X			X
2. Género	X		X		X			X
3. Grado de instrucción	X		X		X			X
4. Cargo que desempeña	X		X		X			X
5. Tiempo en el cargo	X		X		X			X
6. Tiempo de permanencia en el rubro	X		X		X			X
7. Número de trabajadores	X		X		X			X
8. Personas que trabajan	X		X		X			X
9. Objetivo de creación	X		X		X			X
10. Conoces el término de gestión de calidad	X		X		X			X
11. Técnicas de gestión de calidad conoce:	X		X		X			X
12. Dificultades para su implementación	X		X		X			X
13. Técnicas de medición del rendimiento	X		X		X			X
14. Alcanza objetivos y metas	X		X		X			X
15. Contribuye a mejorar el rendimiento	X		X		X			X
16. Antes de poner sus MYPES	X		X		X			X
17. Aplicar el Kaizen es:	X		X		X			X
18. Mype que utiliza el Kaizen	X		X		X			X
19. Areas que utilizan el kaizen	X		X		X			X
20. Mejora el rendimiento el Kaizen:	X		X		X			X



Mg. Claudio Pérez José Luis
CORLAD: 08975

Anexo 6: Figuras

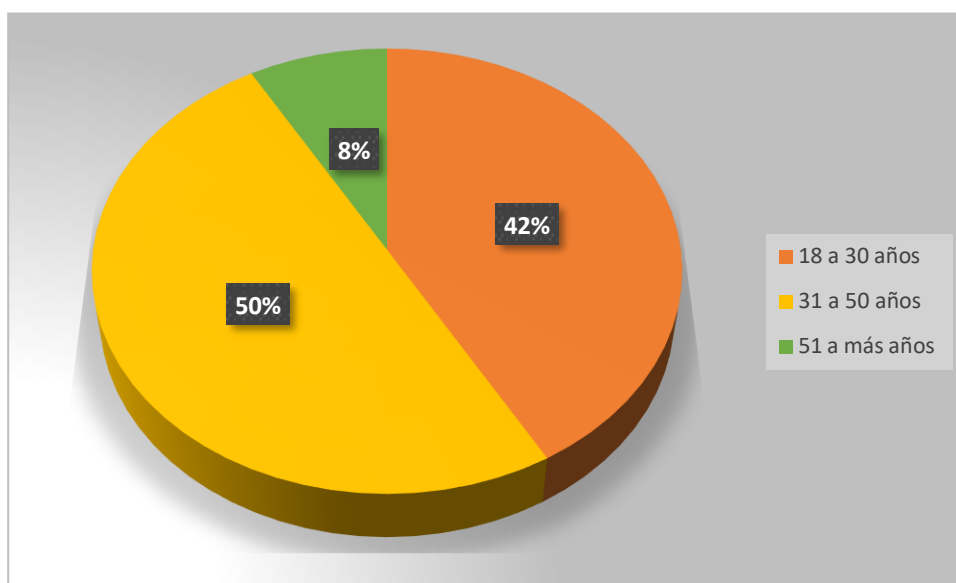


Figura 1. Edad de los representantes de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 1

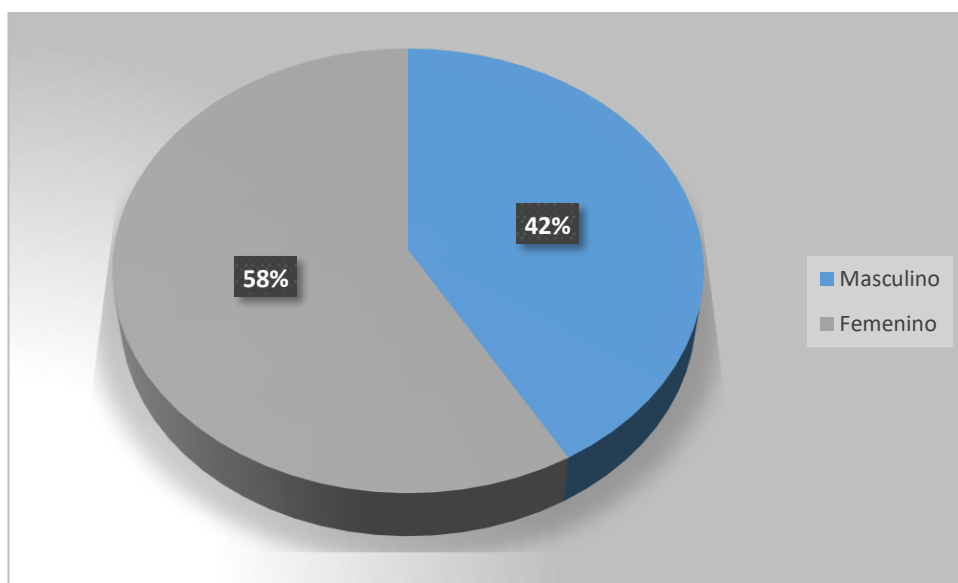


Figura 2. Sexo de los representantes de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 1

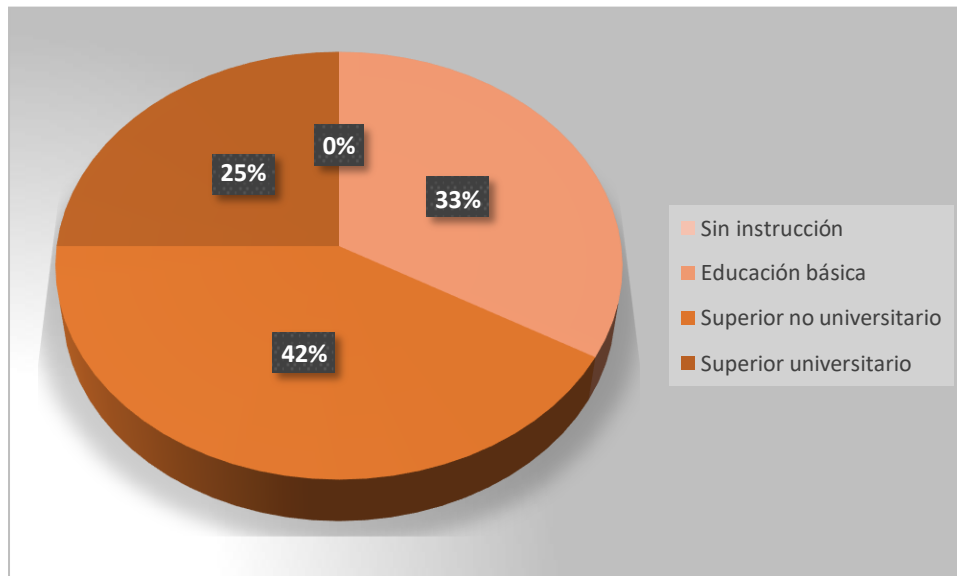


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 1

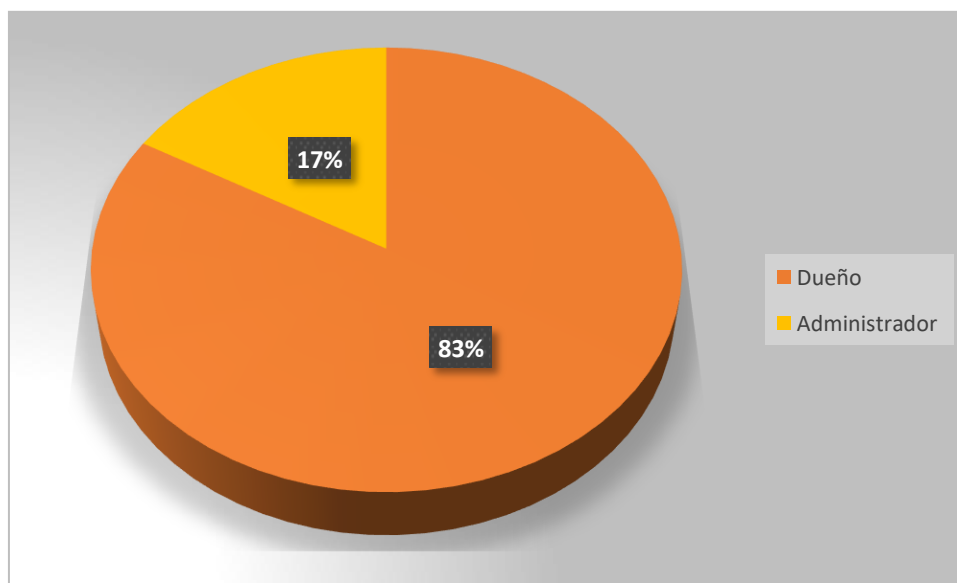


Figura 4. Cargo que desempeña de los representantes de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 1

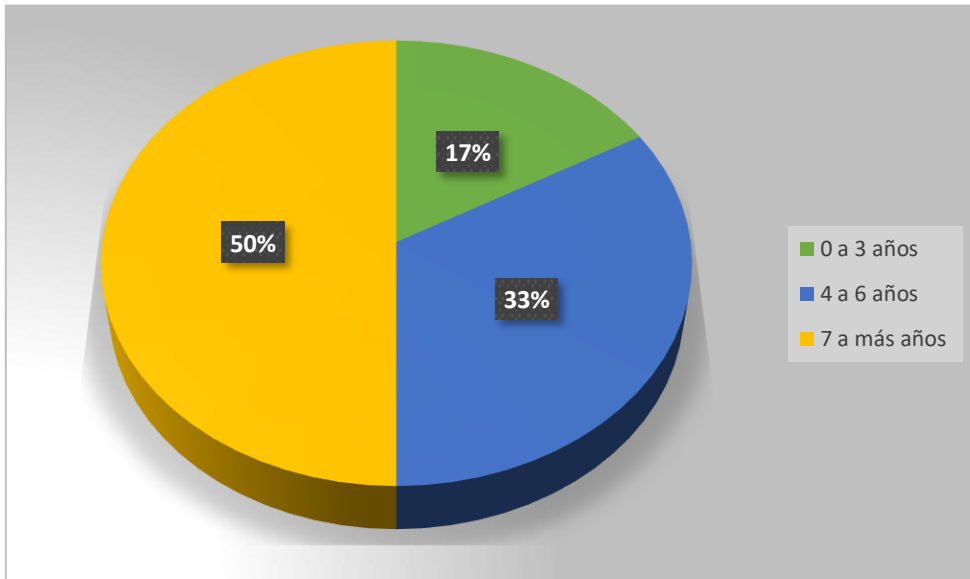


Figura 5. Tiempo en el cargo que desempeña de los representantes de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 1

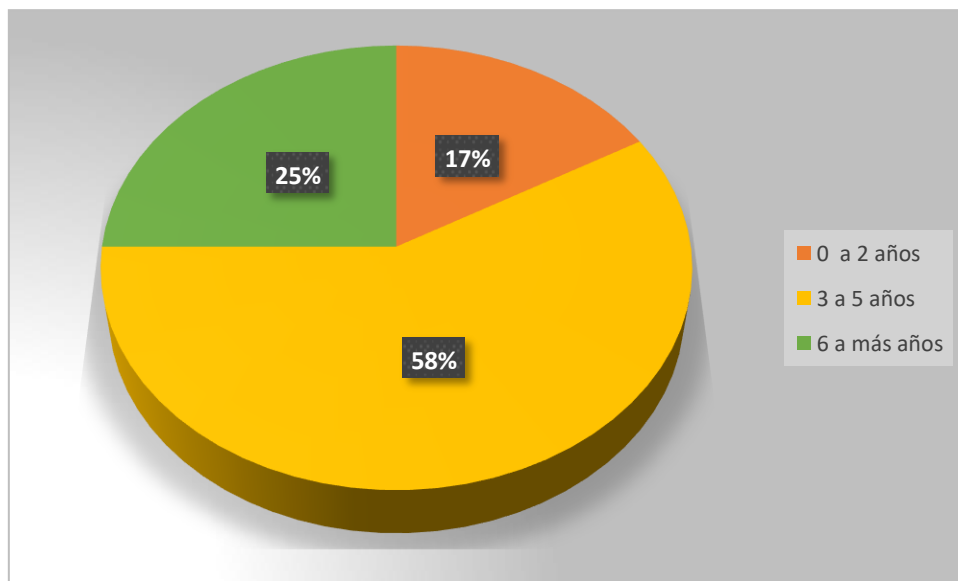


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de los representantes de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 2

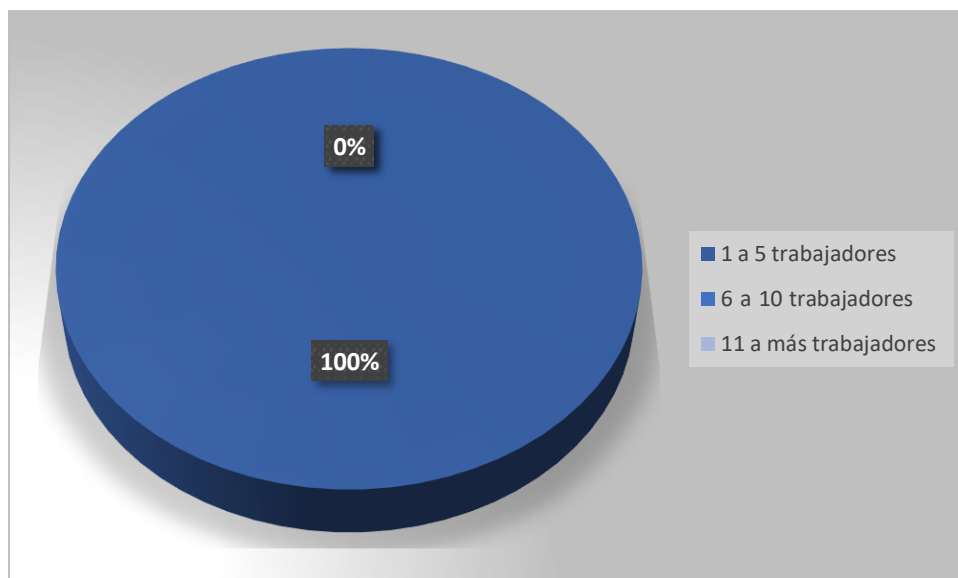


Figura 7. Número de trabajadores de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 2

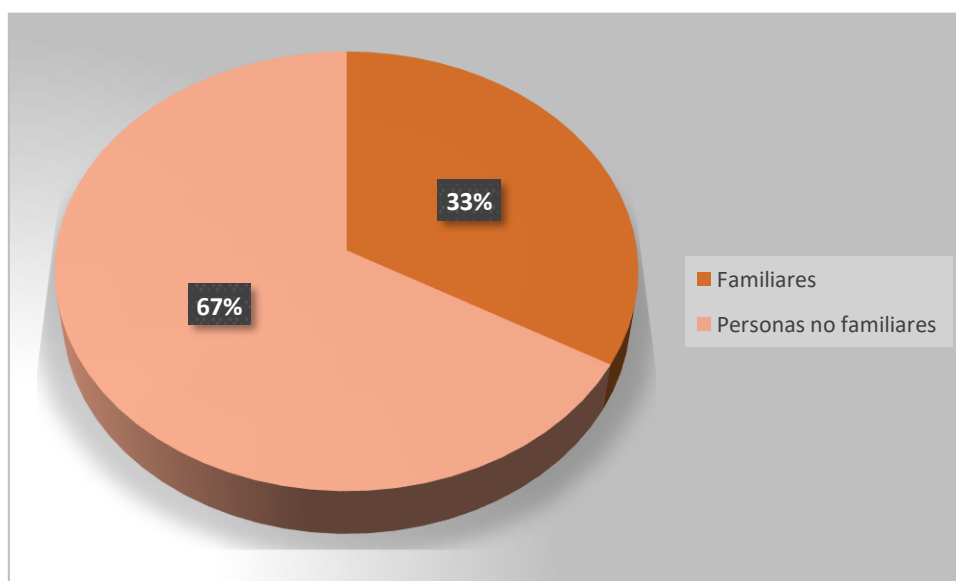


Figura 8. Personas que trabajan en las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 2

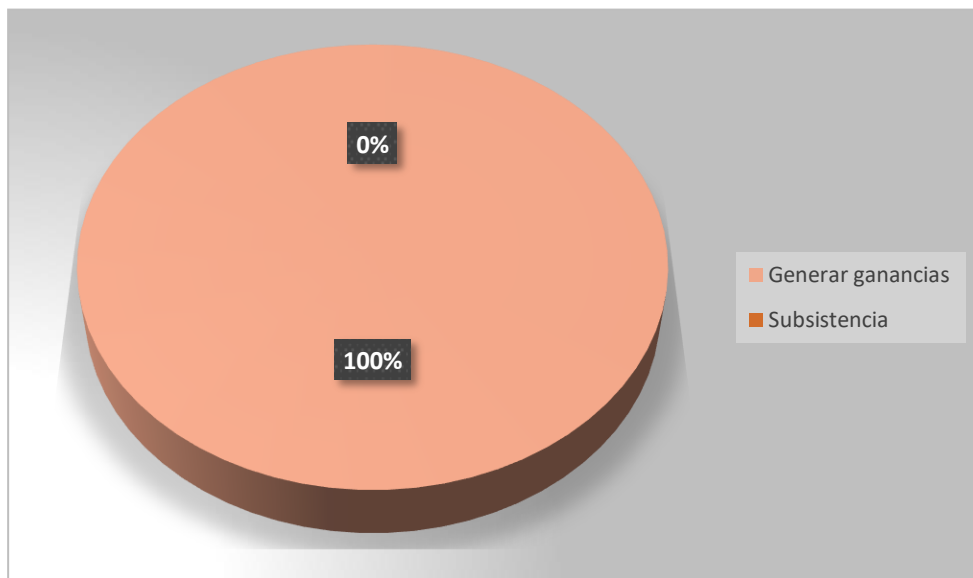


Figura 9. Objetivo de creación de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 2

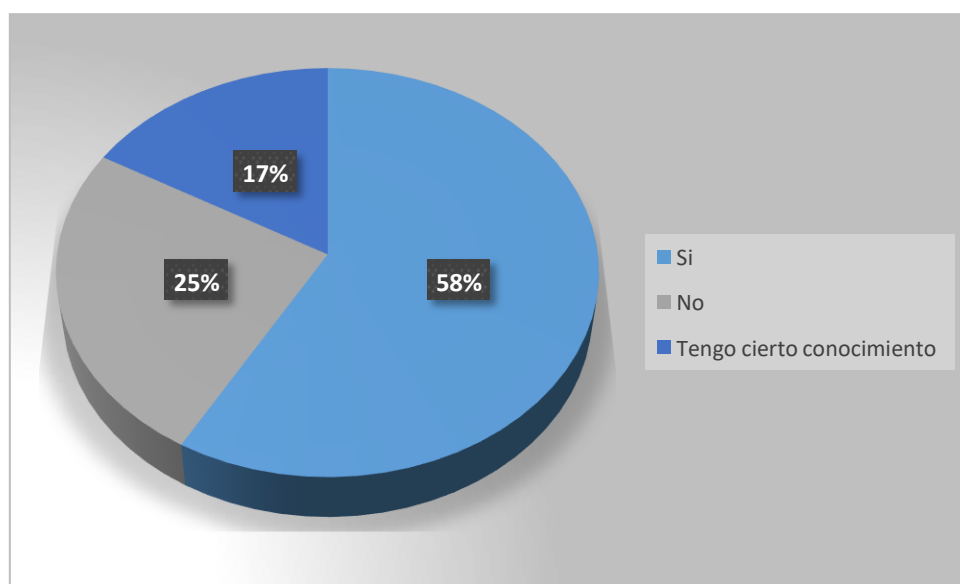


Figura 10. Conocimiento del término Kaizen como gestión de calidad de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

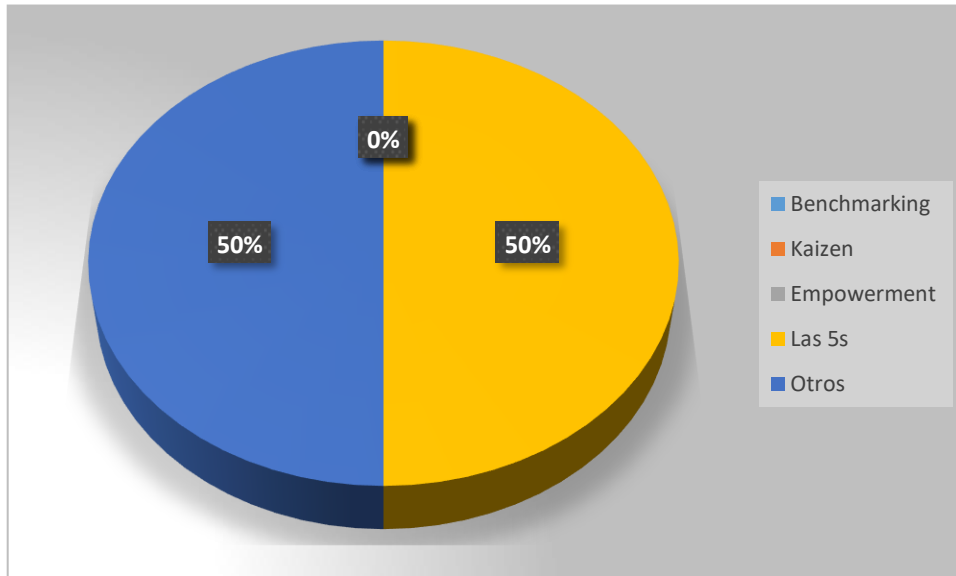


Figura 11. El Kaizen como técnica de gestión de calidad que aplican las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

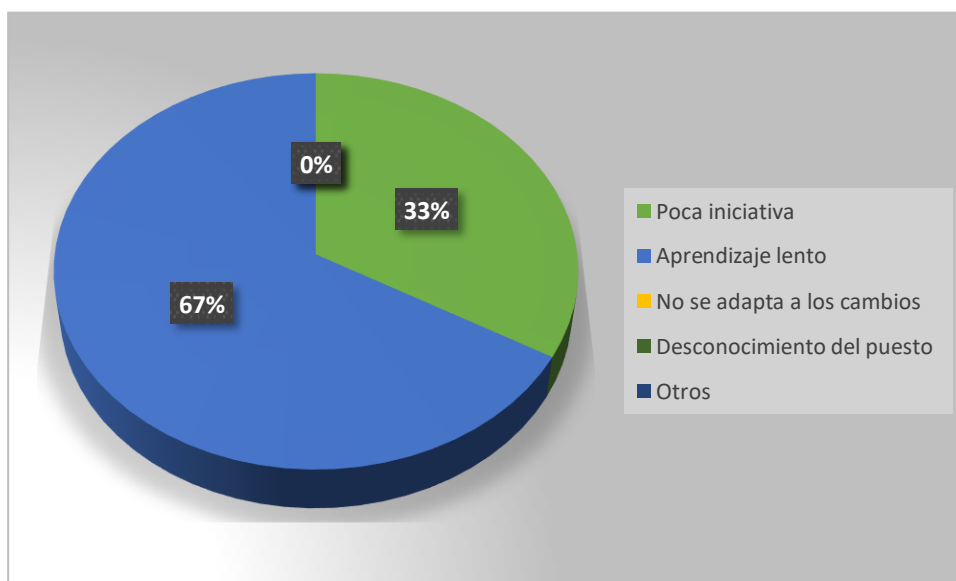


Figura 12. Dificultades para implementación del Kaizen como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 3

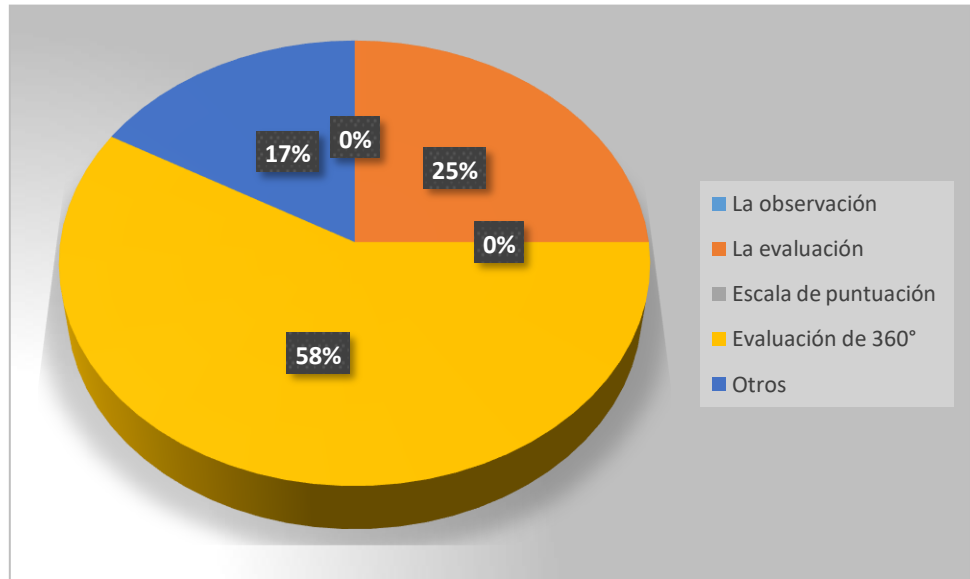


Figura 13. Técnicas de medición de rendimiento de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 3

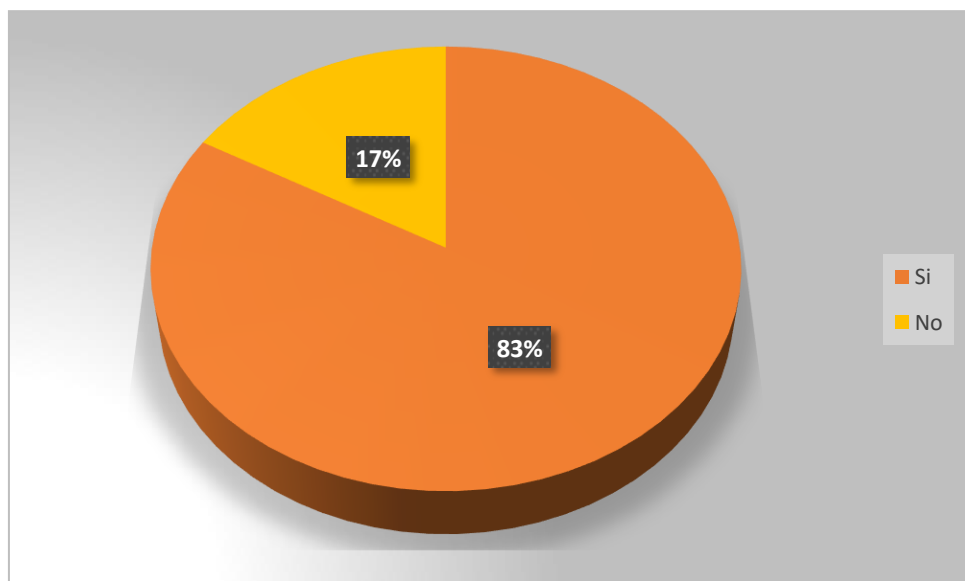


Figura 14. Alcanzar objetivos y metas de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

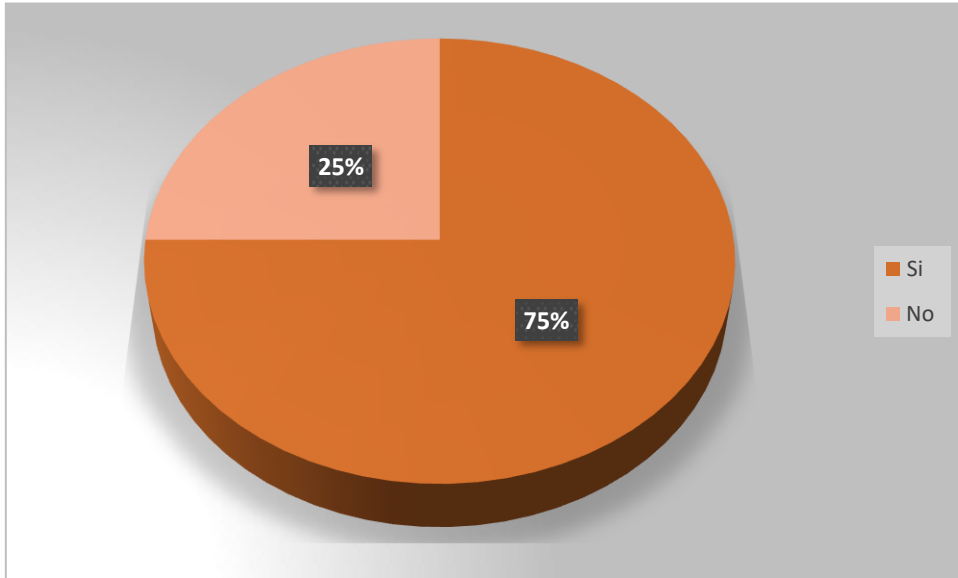


Figura 15. El Kaizen contribuye a mejorar el rendimiento de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

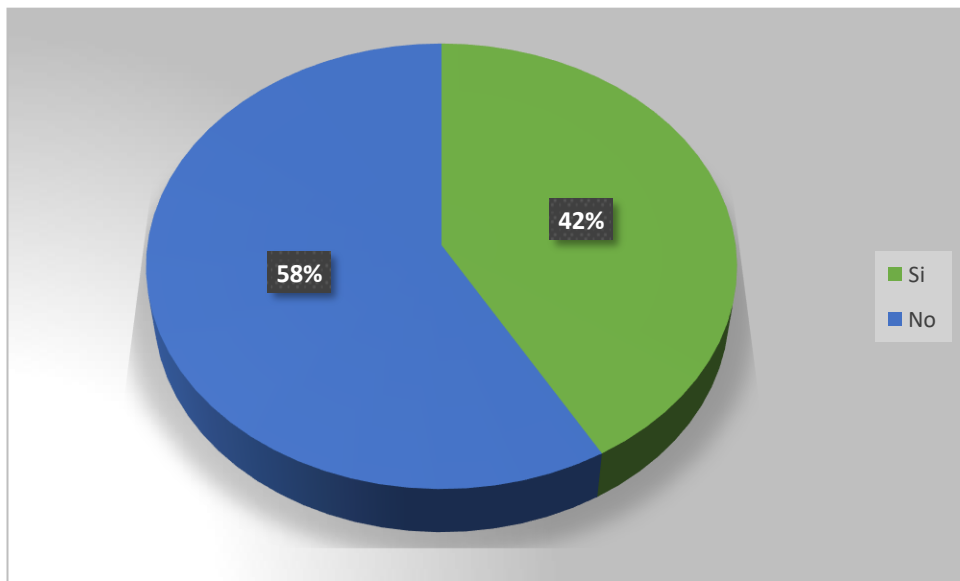


Figura 16. Conocimiento del uso del Kaizen antes de poner la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

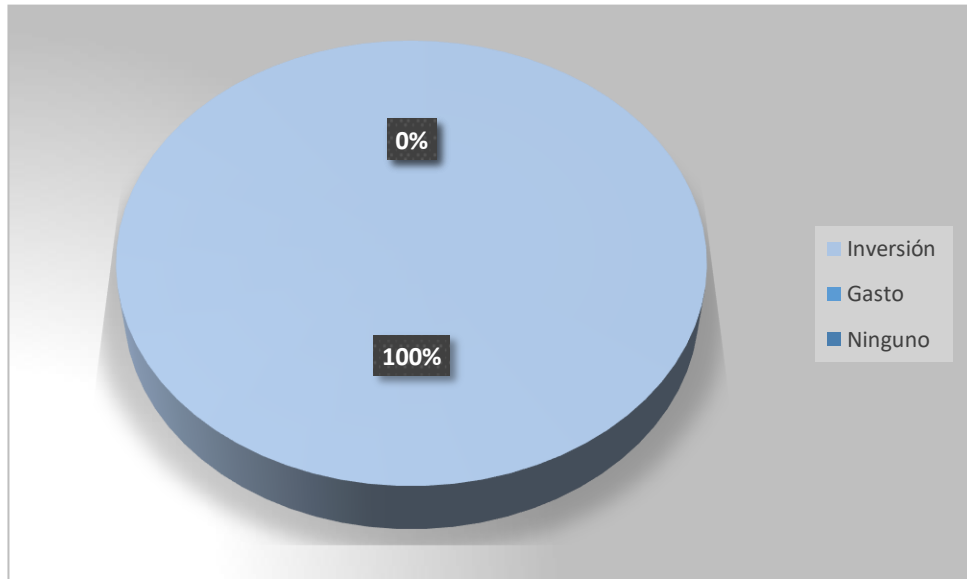


Figura 17. Cursos para mejorar el rendimiento en la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

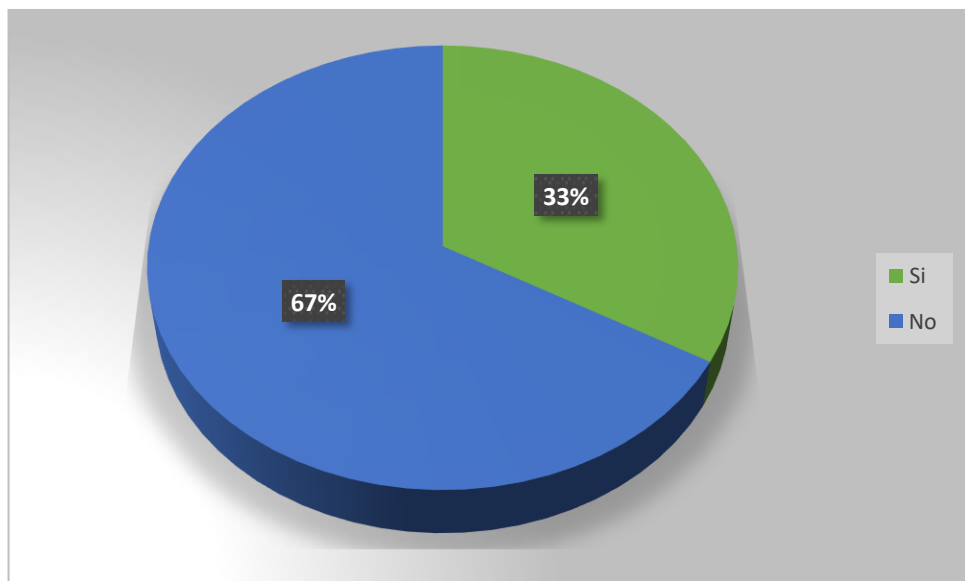


Figura 18. Recibe el personal, conocimiento del uso del Kaizen para aplicarlo en la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

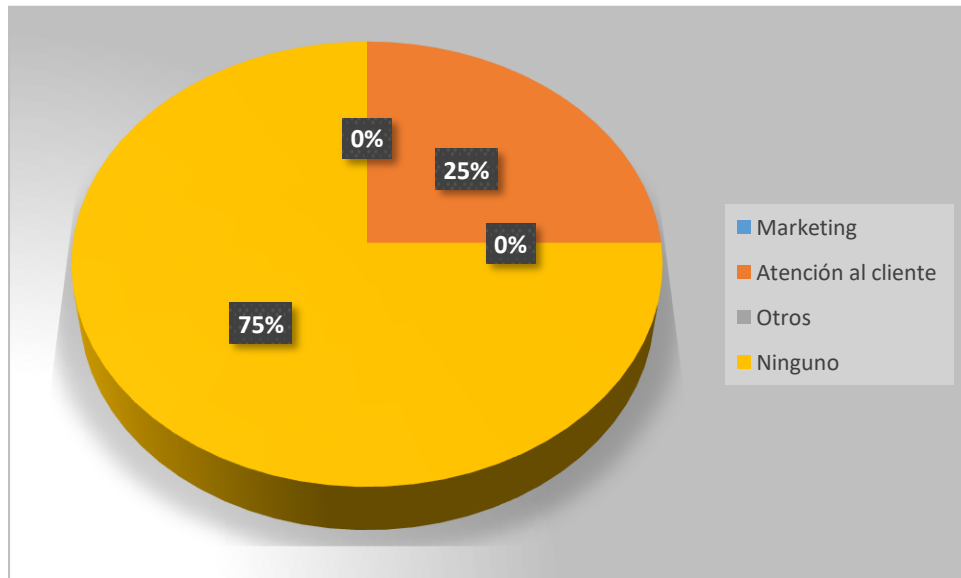


Figura 19. Recibe el personal, conocimiento del uso del Kaizen para aplicarlo en la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

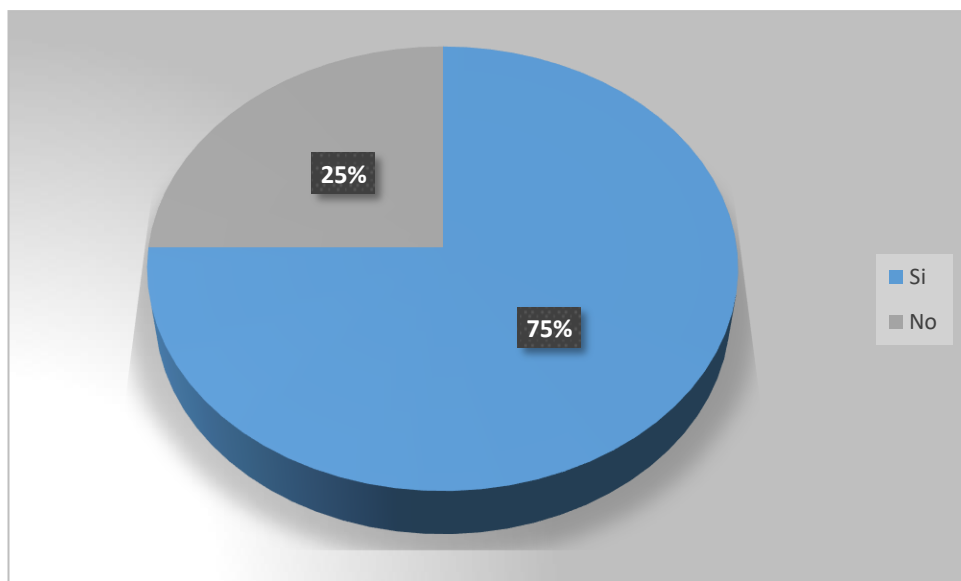


Figura 20. Mejora el rendimiento de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

EMPASTADO FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía Activo