



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL KAIZEN PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
RUBRO GIMNASIOS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2021**

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

**AUTOR:**

**DELGADO SANCHEZ, YENSEN BELL**

**ORCID: 0000-0003-1905-7499**

**ASESOR:**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**HUARAZ – PERÚ**

**2022**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS**

Propuesta de mejora de los factores relevantes del kaizen para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Delgado Sanchez, Yensen Bell

ORCID: 0000-0003-1905-7499

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

### **ASESOR**

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

León Vigo Maritza

ORCID: 0000 – 0002 – 1003 – 0372

Patiño Niño Victor Helio

ORCID: 0000 – 0002 – 4660 – 9490

Limo Vasquez Miguel Ángel

ORCID: 0000 – 0003 – 7575 - 3571

### **3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

León Vigo Maritza

ORCID: 0000 – 0002 – 1003 – 0372

**Presidenta**

Patiño Niño Victor Helio

ORCID: 0000 – 0002 – 4660 – 9490

**Miembro**

Limo Vasquez Miguel Ángel

ORCID: 0000 – 0003 – 7575 - 3571

**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**Asesor**

#### **4. AGREDECIMIENTO**

A Dios por sus bendiciones y poder permitir  
terminar este trabajo de investigación,  
cumpliendo una meta más en mi vida, a mis  
padres por ser motivo y fortaleza para seguir  
con mi carrera profesional.

A todos los profesores de la Universidad  
Católica Los Ángeles de Chimbote que  
formaron parte de mi formación  
profesional y de la culminación de este  
trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

Con todo el cariño del mundo a mis padres  
por sus ejemplos, haberme educado con  
valores, para ser la persona que soy y a toda  
mi familia por el apoyo incondicional.

## 5. RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general establecer propuesta de mejora de los factores relevantes del kaizen en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo - de propuesta; para el recojo de información se utilizó una población muestral de 11 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 13 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados de la investigación, que el 45.45% de los administradores de las micro y pequeñas empresas, algunas veces identifican herramientas y maquinarias innecesarias, y el 09.10% no lo hacen, además, el 81.18% de los administradores algunas veces señalizan con etiquetas sus herramientas y maquinarias. Llegando a la conclusión que la mayoría de los administradores en la etapa de eliminar, algunas veces identifican herramientas y maquinarias innecesarias, lo cual puede conllevar a que en las instalaciones de los gimnasios este desordenado y haya muchas herramientas en un espacio corto; como también en la etapa de orden algunas veces utilizan la señalización, conllevando a que los clientes nuevos no conozcan la ubicación y como se utiliza de cada herramienta y maquinarias que existan en las instalaciones.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Kaizen, MYPE.

## **ABSTRACT**

In the present research work, the following general objective was proposed to establish a proposal to improve the relevant factors of kaizen in micro and small companies in the gym category in the city of Huaraz, 2021. The research was of a non-experimental design - cross-sectional - descriptive - of proposal; For the collection of information, a sample population of 11 MYPE was used, to whom a structured questionnaire with 13 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results of the investigation, that 45.45% of the administrators of the micro and small companies sometimes identify unnecessary tools and machinery, and 09.10% do not, in addition, 81.18% of administrators sometimes mark their tools and machinery with labels. Concluding that most administrators in the elimination stage sometimes identify unnecessary tools and machinery, which can lead to gym facilities being messy and having many tools in a short space; as well as in the order stage, they sometimes use signage, meaning that new customers do not know the location and how each tool and machinery that exists in the facilities is used.

**Keywords:** Quality management, Kaizen, MYPE.

## 6. CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria .....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de tablas y figuras .....	xi
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	8
III. Hipótesis .....	28
IV. Metodología.....	29
4.1 Diseño de la investigación.....	29
4.2 Población y muestra .....	29
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	30
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.5 Plan de análisis .....	31
4.6 Matriz de consistencia .....	32
4.7 Principios éticos.....	33

V. Resultados .....	36
5.1. Resultados.....	36
5.2 Análisis de los resultados .....	43
VI. Conclusiones .....	68
Aspectos complementarios.....	70
Referencias bibliográficas .....	72
Anexos .....	78

## 7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Características del factor relevante eliminar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021.....	36
Tabla 2. Características del factor relevante orden como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021.....	37
Tabla 3. Características del factor relevante limpiar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021.....	38
Tabla 4. Características del factor relevante estandarizar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021.....	39
Tabla 5. Características del factor relevante mantener como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021.....	40
Tabla 6. Propuesta de mejora de los factores relevantes del Kaizen para la gestión de la calidad en los gimnasios de la ciudad de Huaraz 2021.....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura 1. Identifica herramientas innecesarias.....	94
Figura 2. Elimina herramientas innecesarias .....	94
Figura 3. Objetos a eliminar se colocan en zona de espera.....	95
Figura 4. Define lugares para sus herramientas y maquinarias.....	95
Figura 5. Determina que herramientas y maquinarias van en cada lugar .....	96
Figura 6. Señaliza con etiquetas las herramientas y maquinarias .....	96
Figura 7. Identifica las herramientas y maquinarias que no estén en estado nuevo .....	97
Figura 8. Determina medidas para corregir las herramientas y maquinarias que se encuentren en mal estado .....	97
Figura 9. Considera importante la presentación de su local .....	98
Figura 10. Cumple con mantener los logros alcanzados .....	98
Figura 11. Determina procesos para conservar los logros .....	99
Figura 12. Establece normas y estándares en su empresa .....	99
Figura 13. Crea un ambiente de respeto con las normas y estándares establecidos..	100

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata del Kaizen para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021. En la situación actual que se vive en todo el Perú, es que todas las micro y pequeñas empresas han cerrado, dentro de ellas está el rubro de gimnasios siendo la más afectada, la razón es por no cuentan con un sistema de protocolos o mecanismos que brinden seguridad a los clientes contra el contagio del Covid-19. Dentro de los mecanismos que se requiere para brindar un mejor servicio, es contar con una adecuada ubicación de las herramientas y maquinarias, adecuada limpieza y desinfección de las instalaciones y contar con medidas que aseguren su mantenimiento constante, ya que en gran parte de la ciudad de Huaraz los gimnasios cuentan con espacios reducidos debido a que sus instalaciones son pequeñas y que cuenta con gran cantidad de herramientas en relación a los espacios que se cuenta (Solorzano, Callupe y otros, 2020).

Micó (2020) menciona que los gimnasios son locales necesarios en la vida de muchas personas, ya que, en ellos, conseguimos mejorar nuestro bienestar y salud corporal, las rutinas de ejercicios ayudan a prevenir diversas enfermedades y a tener mayores defensas en el cuerpo. El covid-19 impidió que se pueda desarrollar actividades deportivas en las instalaciones de los gimnasios, en consecuencia, afecto a muchas personas, porque no es igual hacer las rutinas de ejercicios en casa ya sea por falta de máquinas o motivación. Sin embargo, con la llegada de una nueva modalidad se podría llegar la apertura, pero el miedo que ha dejado la pandemia supera las ganas que se tiene de regresar a las instalaciones de los gimnasios, esta es la razón por la que muchos

gimnasios se esfuerzan cada día ideando protocolos para que sus clientes se sientan seguros al adquirir el servicio.

Por otro lado Huerta (2020) menciona que en un estudio realizado en Oslo Noruega, consistió en asignar a 3 764 personas de 18 a 64 años, sin portar el virus del Covid-19, se dividió en dos grupos, en el grupo 1 estaban las personas que podían usar los gimnasios, y en el otro grupo los que no podían usarlo, las instalaciones del gimnasio fueron apropiadamente preparados con anticipación, brindado facilidades para la higiene de manos, conservando una adecuada limpieza de las instalaciones y orden de máquinas y herramientas para que tengan un adecuado espacio para sus actividades. El 82% de las personas que usaron el gimnasio una vez por dos semanas de estudio, y el 40% uso las instalaciones en ocasiones más de seis veces, y el otro grupo no se le permitió usar las instalaciones y siguió con sus rutinas de siempre. Al finalizar el estudio los resultados señalaron que no hubo infectados por parte de las personas que usaron las instalaciones a pesar de hacer su vida normal, mientras que en el otro grupo hubo un caso positivo, pero más adelante se comprobó que esa persona no había usado las instalaciones y que se había contagiado en su trabajo. Con la investigación realizada se llegó a una conclusión, en que el uso de los gimnasios, no es causante de propagar el virus, siempre y cuando se mantenga una limpieza adecuada de las instalaciones y máquinas, y un orden establecido con espacios adecuados, no se catalogará como un foco infeccioso de propagación del virus.

En la ciudad de Lima la empresa Kaizen, originario del concepto Kaizen, realiza la mejora continua, trabajando paulatinamente y con frecuencia con sus estudiantes para ver resultados continuos llegando a su objetivo central. Por ello, en tiempos de

pandemia, los encargados que forman parte del plan dispusieron en poner en marcha una mejora interna innovándose con propuestas que renueven la forma de trabajar, en actividades, mejores espacios manteniendo siempre su espíritu potente y fresco.

Producto de la cuarentena, se brinda 4 tipos de servicios. Ejercicios presenciales en los ambientes del local, con máquinas modernas y con ubicaciones ordenas por etiquetas para una mejor presentación del ambiente, y para quienes elijan permanecer en casa, se brindan ejercicios individualizados de modo online y podrán ser seguidos de planes nutricionales y kits de equipos para practicarlos, para que tengan un mejor desempeño y puedan logras los resultados requeridos. Además, está disponible la elección de adquirir máquinas y herramientas para quienes prefieran continuar su propia rutina, pero que necesitan equipamiento para mejor el desempeño de sus rutinas. En cuanto a sus instalaciones ya están aptas para el desarrollo de actividades ya que trabajarán con los espacios adecuados para un desarrollo de actividades eficiente y en consecuencia brindado confianza y calidad con un ambiente renovado a todos sus clientes, ya que vendrán aplicando la metodología Kaizen (Menchón, 2020).

En el Perú es fundamental el impulso a las actividades deportivas, ya que existe un 70% entre varones y mujeres que padecen de sobrepeso y con mucha más razón en tiempos de pandemia el incremento ha sido muy grande, debido a que los gimnasios están cerrados por falta de protocolos necesarios para su apertura, por otro lado, Jaime Yzaga, Gerente general de Sportlife fitness club, menciona que con una adecuada implementación de herramientas necesarias para un buen trabajo es más que suficiente, ya que ayudara a tener más espacios y que los clientes puedan mantener su distancia, los ingresos serían solo con citas para que sea más fácil controlar la cantidad máxima de

clientes, toma de temperatura al momento del ingreso, desinfección de manos, uso obligatorio de mascarilla, entre otras medidas de seguridad para el bienestar de todos los clientes (Sportlife Fitness Club, 2020).

El problema en los gimnasios actualmente en la ciudad de Huaraz es la distribución de sus máquinas y el tiempo improductivo que se genera al trasladarse de una maquina a otra, es por ello que las rutinas de ejercicios se requieren más tiempo en las instalaciones, esto afecta en estos tiempos de Covid-19 ya que al demorar los clientes en terminar sus rutinas de ejercicios puede que se genere aglomeraciones, otro problema en los gimnasios es competitividad en cuanto a lograr los resultados en menos tiempo, esto se debe a la falta de constancia de disciplina en las personas, como también la cantidad de personas eso muchas afecta a que las personas puedan esperar una máquina para usarla, y por ultimo falta de señalización en cuanto a cada una de las máquinas que permitan trabajar cada una de las partes del cuerpo (Solorzano Callupe y otros, 2020).

Así mismo se han presentado problemas antes de la pandemia en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, en cuanto a la calidad del servicio que prestan en las instalaciones de los gimnasios, según Cuisano (2015) en su estudio realizado se tuvo resultados en cuanto a la calidad que brindan los gimnasios en la ciudad de Huaraz, se menciona que la atención es lenta por parte de los entrenadores ya que no se cuenta con espacios de orden y señalización para un trabajo eficiente en relación al tiempo que se toma en cada rutina, ya que no se tiene un orden para que se pueda trabajar una parte específica del cuerpo y para un cliente nuevo en las instalaciones del gimnasio, se le aria más complicado si no hubiera señalizaciones, otro punto importante a tomar en cuenta es los vestidores el lugar donde se guarda las pertenencias del cliente en algunas

instalaciones tienen fallas o no cuentan con seguridad lo cual se genera desconfianza e incomodidad en algunos clientes.

Andina (2016) menciona que para Massaki Imai, en el Perú las oportunidades de mejora son infinitas, pero se requiere de un cambio en la cultura de las empresas, en la sociedad y en el estado para que en todos lados haga mejoras en sus empresas, ya que la filosofía kaizen pretende siempre la mejora de la calidad, poniendo en práctica, servirá para detectar problemas y llegar a dar soluciones en todas las áreas con un resultado final adecuado, ya que es importante la máxima satisfacción del cliente, porque la única forma de saber sobrevivir es que las empresas se comprometan y logren adaptarse a las condiciones del nuevo mundo. Por estas razones es necesario proyectar propuestas que mejoren la gestión de la calidad, para ello se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de los factores relevantes del kaizen para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021?

Para poder dar respuesta al problema se planteó como objetivo principal: Establecer propuesta de mejora de los factores relevantes del kaizen en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021. Para cumplir el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

a) Eliminar lo innecesario para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, b) Fortalecer el orden para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, c) Incrementar la limpieza para el logro de la calidad en las micro y

pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, d) Desarrollar la estandarización para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, e) Mantener la metodología para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, f) Propuesta de mejora de los factores relevantes del Kaizen para la gestión de la calidad en los gimnasios de la ciudad de Huaraz 2021.

Esta investigación se justifica con el propósito de que en la situación actual los gimnasios tengan un mecanismo adecuado de sus ambientes ya que a fines del 2019 llego la pandemia del covid-19 al país lo cual afecto a muchas empresas, siendo la más afectada el rubro de los gimnasios, fueron obligados a cerrar sus instalaciones porque no contaban con un ambiente adecuado, por esta razón es que se propondrá mejoras en cuanto a los factores relevantes del kaizen para que los gimnasios tengan un mecanismo adecuado y puedan encargarse de brindar un servicio apropiado contando con una organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina. A si mismo dicha investigación ayudará como base para que otras investigaciones puedan argumentar las propuestas que se realizaran en la investigación y se pueda generar otros estudios relacionados a la gestión de calidad y el kaizen en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios.

Dicha investigación fue de diseño no experimental, trasversal, descriptivo, de propuesta; la población se conformó con una cantidad de 11 MYPE del rubro de gimnasios en la ciudad de Huaraz, en la cual se trabajó con todas las empresas porque ellas representan la muestra de la investigación. Así mismo los datos obtenidos fueron presentados en figuras y tablas utilizando Excel y Word.

Los principales resultados fueron: que el 45.45% de los administradores algunas veces identifican herramientas y maquinarias innecesarias, y el 09.10% no lo hacen, el 81.18% de los administradores algunas veces señalizan con etiquetas sus herramientas y maquinarias.

La mayoría de los administradores en la etapa de eliminar, algunas veces identifican herramientas y maquinarias innecesarias, lo cual puede conllevar a que en las instalaciones de los gimnasios este desordenado y haya muchas herramientas en un espacio corto; como también en la etapa de orden algunas veces utilizan la señalización, conllevando a que los clientes nuevos no conozcan la ubicación y como se utiliza de cada herramienta y maquinarias que existan en las instalaciones.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### A nivel internacional

Viñansaca y Valdano (2017) en su tesis: “*Modelo de gestión de mejora continua 5s aplicado en el departamento de crédito y cobranzas en la empresa Induauto S.A*”, presentado en la Universidad de Guayaquil de Ecuador, para obtener el título de ingeniería comercial, el objetivo general fue proponer un modelo de gestión en el departamento de créditos y cobranzas que permitan una administración eficiente y eficaz. La presente investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, método inductivo, tipo de investigación documental y de campo. Realizando una encuesta de 17 preguntas dirigida al área de crédito y cobranza de la empresa Induauto S.A, donde se obtuvieron los principales resultados; la aplicación del sistema de gestión 5S con el cual se pretende llegar al 90% de eficiencia en el sistema de organización y el 75% de desempeño laboral en los funcionarios del departamento; según el cual los indicadores de eficiencia son del 60% en el uso de espacios, en el manejo de la limpieza un 80%, en orden y etiquetado el 50%, y en uso adecuado del material del 75%; dentro de las principales conclusiones, se realizó un estudio de la situación organizativa actual del departamento investigado con la cual se determinó una eficiencia del 60% en el uso de espacios, en el aspecto de limpieza de un 80%, en orden y etiquetado apenas un 50% de eficiencia, y en uso adecuado del material este índice llega al 75% por lo que se evidencia la necesidad de mejoramiento. Junto a ello se efectuó un diagnóstico

institucional que incluye una verificación de la estructura y servicios del trabajo departamental.

Laguna (2019) en su tesis *“programa de certificación Kodawari para el área de servicios del taller de mecánica caso: regional el alto – Toyosa S.A”*, presentado en la universidad Mayor de San Andrés de Bolivia, para obtener el grado de licenciatura, el objetivo principal fue establecer el Programa TSM Kodawari en área de servicios del taller de Toyosa S.A. regional el alto, para obtener la certificación de Toyota Motor Corporación. La presente investigación se desarrolló con tipo diagnóstico, propuesta e implementación, con método deductivo, nivel analítico – descriptivo. Realizando una encuesta de 38 preguntas para determinar si cumplen con los ítems requeridos en la empresa para la certificación y que falta, donde se obtuvieron los principales resultados; el 80% de las áreas en el taller los pisos, paredes y equipos están libres de aceite y grasa, se verificó que el 82% que haya partes y artículos innecesarios almacenados en los pasillos o en el piso, dentro de las principales conclusiones, se estudiaron los lineamientos del Programa Kodawari y se determinó que Existe deterioro en cada ítem Kodawari, se cumple con los requerimiento y al poco tiempo se deja de cumplir con el mismo y esto se debe a la falta de compromiso en las actividades de Kaizen, se determinó que no existen procedimientos para cumplir con los requerimientos de programa.

### **A nivel nacional**

Reyes (2019) en su tesis *“Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de los Olivos, 2018”* presentada en la Universidad

católica los ángeles de Chimbote para optar el título profesional de licenciada en administración. El objetivo principal fue propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de los Olivos, 2018. La investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva con diseño no experimental. Para el trabajo de campo se consideraron a 19 representantes de las micro y pequeñas empresas de gimnasios en el distrito de Los Olivos. Donde se obtuvieron los principales resultados; Un 45.00% de los encuestados permanecen en el mercado y rubro más de 7 años, mientras que otro 45.00% permanece en el mercado y rubro de 4 a 6 años, finalmente un 10.00% permanece menos de 3 años, Un 75.00% de los representantes encuestados son dueños, mientras que el 20.00% ocupan el cargo de administradores y el 05.00% son encargados, Un 60.00% de los representantes encuestados cuentan con estudios superior no universitario (técnico) completo, mientras que el 25% cuenta con estudios secundarios y el 15.00% incompletos; dentro de las principales conclusiones: los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios en su mayoría pertenecen al género masculino de aproximadamente de 31 a 50 años de edad, con estudios superiores no universitarios (técnicos) algunos no concluidos y alguno si, un 75% de estos son administradores de sus propios negocios que vienen desarrollándose en este rubro. Asimismo, estas micro y pequeñas empresas inician con trabajadores que son familiares directos e indirectos, a fin de generar menores gastos a un inicio y generar mayores ingresos y a la vez ganancias. Finalmente, la investigación indica que estos inician como pequeñas organizaciones y en el camino se convierten en E.I.R.L Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

Aquino (2019) en su tesis *“Gestión de calidad con el uso de las 5 S de Kaizen en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019”*, presentada en la universidad católica los ángeles de Chimbote. Para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo general describir la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019. Siendo su propósito describir la variable en estudio. La información se recabó de un universo muestral de 30 trabajadores, el cual vino a ser nuestra muestra y a quienes se les aplicó el cuestionario compuesto de 29 preguntas. El instrumento utilizado fue el cuestionario (encuesta) con preguntas y respuestas cerradas. Para obtener los resultados se usó el programa SPSS donde se trató y analizo los datos y se presentó en tablas, figuras con sus respectivas interpretaciones, con el 26,67% respondieron No, mientras que 10 con el 33,33% respondieron A veces y 12 con un 40,00% contestaron Si, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad. Y se concluye Con respecto a la variable gestión de calidad: se llegó a percibir un porcentaje del 40,00% de encuestados respondieron si, respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad. Lo cual esto es regular, ya que el uso de la gestión de calidad no se está desarrollando de manera efectiva y correcta en la aplicación del rubro restaurantes.

Sanchez (2020) en su tesis *“Caracterización de la gestión de calidad y Kaizen en las MYPE rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020”*, presentada en la universidad católica los ángeles de Chimbote. Para optar el

título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y Kaizen en las Mype rubro servicios de automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020. La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo, diseño no experimental, (transeccional o transversal), porque se recolectaron los datos en un solo momento. Siendo su propósito describir la variable en estudio. La información se recabó de un universo de 50 clientes para la variable gestión de calidad y 15 trabajadores, el cual vino a ser nuestra muestra y a quienes se les aplicó dos cuestionarios, el primero compuesto de 16 preguntas para los clientes y el segundo de 6 para los trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario (encuesta) con preguntas y respuestas cerradas, que permitieron su rápido procesamiento, tabulación y análisis. Donde se obtuvieron los principales resultados, se observó que los clientes el 76% reciben calidad de servicio y se sienten seguros con la atención, un 92% ven que las MYPE están interesadas por la calidad de su organización y procesos, el 84% obtienen niveles altos de satisfacción siendo un beneficio como cliente. Por Kaizen un 80% de los trabajadores es orientado a los individuos, son capacitados en procesos innovadores de atención, y el 73% no están de acuerdo con que la empresa no tenga políticas de disciplina estandarizadas.

Vilavila (2019) en su tesis “Gestión de calidad con el uso de las 5 S de Kaizen en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019”, presentada en la universidad católica los ángeles de Chimbote. Para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo general, Describir la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector

servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019, Su metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, de tipo cuantitativa su población; La población está conformada por las MYPE del rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019, su muestra es de 30 trabajadores, el cuestionario de preguntas está conformada por 23 preguntas y a su vez se está utilizando la técnica; encuesta. Para obtener los resultados se usó el programa SPSS donde se trató y analizo los datos y se presentó en tablas, figuras con sus respectivas interpretaciones, con el 26,67% respondieron No, mientras que 10 con el 33,33% respondieron A veces y 12 con un 40,00% contestaron Si, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad. Y se concluye Con respecto a la variable gestión de calidad: se llegó a percibir un porcentaje del 40,00% de encuestados respondieron si, respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad. Lo cual esto es regular, ya que el uso de la gestión de calidad no se está desarrollando de manera efectiva y correcta en la aplicación del rubro restaurantes.

Ortiz (2017) en su tesis *“Implementación de las 5S para el incremento de la productividad en la empresa DLA Ingeniería y Construcción S.A.C., Huachipa - 2017”* presentada en la universidad César Vallejo. El cual tuvo como objetivo general: determinar como la implementación de las 5S’s incrementa la productividad en la empresa DLA ingeniera y construcción SAC Huachipa, 2017. Y tuvo como objetivo específico: establecer como la implementación de la metodología de las 5S’s incrementa la eficiencia en la empresa DLA ingeniera y construcción SAC Huachipa, 2017 Para lo cual se aplicó el tipo descriptivo y por su enfoque cuantitativo. Por lo expuesto la

población está conformada por 7 proyectos desarrollados en 60 días previa a la aplicación y luego de la implementación. Cuyo resultados obtenidos después de haber realizado la primera auditoria de cómo se encuentra el nivel actual sobre la herramienta 5s se encontró que solo el 7,50% cumplen las 5S y el 92,50% de incumplimiento en el cual se espera mejorar mediante la aplicación de las 5S. Conclusión: Se concluye que mediante la implementación de las 5s se logró lo siguiente: Mediante el cumplimiento de las etapas de orden y estandarización se logró el incremento de la productividad en un 68,45%, también se logró incrementar la eficiencia de un 82,57 a un 93,47%, ello indica que se ha reducido los tiempos muertos y por último se logró incrementar la eficacia ya que se tenía solo un 59,08% y después de la implementación de las 5S fue de 86,7%. Y ello logro la reducción de costos de fabricación ajustándose a lo planificado.

#### **A nivel local**

Portocarrero (2017) en su tesis *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016”*, presentada en la universidad católica los ángeles de Chimbote. Para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016. La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo, diseño no experimental, (transeccional o transversal), porque se recolectaron los datos en un solo momento. Siendo su propósito

describir la variable en estudio. La información se recabó de un universo muestral de 42 empleados, el cual vino a ser nuestra muestra y a quienes se les aplicó el cuestionario compuestos de 23 preguntas respecto a lealtad del cliente. El instrumento utilizado fue el cuestionario (encuesta) con preguntas y respuestas cerradas, que permitieron su rápido procesamiento, tabulación y análisis. Donde se obtuvieron los principales resultados; respecto a los encuestados se observa que el 54,76% manifiesta que a veces los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señalizadas, se observa que el 57,14% manifiesta que casi siempre existen lugares específicos para cada herramienta marcados visualmente, se observa que el 38,10% manifiesta que a veces los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer. Dentro de las principales conclusiones son que , Los ambientes de los talleres de mecánicas representan un peligro para los trabajadores de la empresa ya que no aplican una gestión de calidad dentro de las mismas, no existe orden en los talleres de mecánica y tampoco cuentan con un plan de mejora a futuro; las reglas de seguridad y limpieza son muy importantes para que se pueda minimizar los riesgos de accidente en el trabajo, y los trabajadores de los talleres de mecánica en estudio no le dan mucha importancia a la seguridad y la limpieza dentro de su puesto de trabajo.

Saavedra (2018) en su tesis *“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”*, presentada en la universidad católica los ángeles de Chimbote. Para optar el título profesional de licenciada en administración. 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, Huarney, año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental– transeccional-descriptivo. De una población de 50 micros y pequeñas empresas se determinó una muestra dirigida a 25 aplicando un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo como resultados: el 40% de los representantes conocen el término de Kaizen y el 60% de los representantes conocen otras técnicas. En cuanto al Kaizen, antes de poner su micro y pequeña empresa el 60% de los representantes no recibieron capacitación y el 40% de los representantes de la micro y pequeña Empresa, no le brindan conocimientos de Kaizen a su personal, asimismo el 80 % de los representados encuestados reconoce que el Kaizen mejora el rendimiento en la micro y pequeña empresa y otros 20% que no. Finalmente, las conclusiones: la mayoría de micro y pequeña empresa encuestadas no conocen el Kaizen, y si, reconocen que, si conocieran el Kaizen, entonces mejora el rendimiento.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Sánchez (2017) afirma que la gestión de calidad busca generar un sistema que logre que las organizaciones puedan definir procesos que tengan la consistencia de brindar servicios aceptables para el cliente y, además, mantener estos procesos bajo control, para que de esta manera se pueda consolidar la confianza tanto de la organización como de sus clientes, asegurando así su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente.

## **Ciclo PHVA**

Larios (2018) señala que el ciclo PHVA es una herramienta de mejora continua con relación a la calidad, por tanto cuenta con 4 etapas basadas en el concepto de Walter Shewhart; por sus cuatro etapas el ciclo de Deming se denomina como ciclo PDCA, por las iniciales de cada una de sus etapas que en inglés significa (plan, do, check, act) y en español se denomina como PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar); al utilizar las cuatro etapas que plantea Deming permitirá a las empresas a ser competitivas en el mercado, mejorando de manera continua la calidad, optimizando la productividad y reduciendo los costos.

Así mismo Zapata (2017) menciona que el PHVA, se conoce también como ciclo de la calidad o Espiral de la mejora continua o círculo de Deming, es una herramienta diseñada anteriormente por Walter Shewhart y ejecutada por Deming en 1950; basándose en cuatro pasos: (planificar) plan, (hacer) do, check (verificar) y act (actuar), con cada uno de los pasos beneficia al cumplimiento de cada uno de ellos de manera organizada y a poder comprender que se necesita brindar altos estándares de calidad en el servicio o producto; por esta razón, es que se puede utilizar en las empresas, porque autoriza el desarrollo eficaz de las actividades. Para ello se dará a conocer cada uno de los cuatro pasos:

### ***Planear.***

Es el primer paso en el cual se determinan las políticas de calidad, los objetivos y se plantea la forma para poder alcanzarlos, también se asegura que los bienes, servicios y procesos internos cumplan con las necesidades de los clientes. Es un proceso

estructurado para desarrollar productos que garanticen que el resultado final se ajuste a las expectativas del cliente (Zapata, 2017).

Como también Larios (2018) menciona que en esta etapa se establecen los objetivos, se crean actividades y se plantea cómo llevar a cabo el proceso; con todo lo mencionado se conseguirá con facilidad un resultado esperado en el plan, teniendo en cuenta: el cuándo y como del cumplimiento, porque con ello facilitarán un resultado óptimo, por lo tanto, el plan de acción debe poseer como mínimo: fechas, responsables y actividades, para que el plan sea más óptimo. Aplicando esta etapa de Deming en los talleres de mecánica se podrá determinar objetivos, para luego llevar a cabo el plan en relación a los objetivos planteados y poder lograr resultados favorables para los talleres de mecánica y en consecuencia brindar un mejor servicio a los clientes.

### ***Hacer.***

Cada empresa desarrolla y consolida su hacer de acuerdo con las características de sus clientes, procesos, recursos, normativas y posibilidades, dependiendo de aspectos culturales, sociales, geográficos, políticos y económicos. Es decir, el hacer debe adaptarse para satisfacer a sus clientes de la mejor manera posible, para así sacar ventaja de los competidores (Zapata, 2017).

Por otro lado, Larios (2018) menciona que en esta etapa se lleva en marcha el plan tal como se especificó en la etapa inicial, por lo cual se debe ejecutar todas las operaciones necesarias para el logro de los objetivos planteados; mientras mayor sea el procedimiento de trabajo, mejor será el alcance de una persona en cada acción y compromiso.

### ***Verificar.***

Se analiza el cumplimiento de acciones de manera objetiva, de acuerdo con los estándares previstos y las metas trazadas desde el direccionamiento estratégico de la calidad y que se encuentran plasmados en los planes de acción de cada área y toda la organización. En la verificación de la calidad no solo interviene el proceso de planear, organizar, ejecutar, dirigir y controlar como tal, sino también el proceso de mejoramiento continuo expresado en el PHVA, para dar paso a los resultados del diagnóstico (las fortalezas y oportunidades, amenazas y debilidades) expresadas, tanto cualitativa como cuantitativamente, con el ánimo de mejorar la calidad en el colectivo empresarial (Zapata, 2017).

### ***Actuar.***

Una vez realizada las comprobaciones, si en caso haya habido fallas en el paso anterior en relación a los resultados que se obtuvo y que no se hayan cumplidos los estándares que se plantearon a un inicio, se llevara a cabo el desarrollo de mejoras para que se cumplan tal y como se planeó a un inicio, de acuerdo a ello es donde se toman las acciones y decisiones que permitan mejorar continuamente el desarrollo del proceso. Una vez finalizado el ciclo, se puede volver a repetir ya teniendo un conocimiento más amplio para brindar al cliente cada vez mejorar y poder innovar de acuerdo a las necesidades del mercado (Zapata, 2017).

### **2.2.2. El kaizen**

Quijada (2019) afirma que el kaizen es una palabra del lenguaje nipón en simbólico, esto quiere decir que se utiliza símbolos o kanjis para representar conceptos,

por lo que la mayor parte de las veces no es necesario una traducción directa de un idioma a otro. La palabra kaizen está formada por dos símbolos o kanjis, el primero es Kai que significa cambio, y el segundo es Zen que significa a mejor, en unión a ambas palabras da referencia a la mejora continua. El kaizen es una actividad que se puede dar de dos a cinco días, focalizándose en la mejora donde un equipo cross funcional dedicado a solo esta tarea durante todo el periodo, se encargara de diseñar e implementar de forma completa las mejoras en un proceso y área definida, para luego expandirlo en toda la empresa, es donde se necesita de pasos para el desarrollo de las actividades, dentro del kaizen se establece los pasos de las 5S como herramienta que se definirá cada uno de ellos a continuación.

### **Las 5S**

Quijada (2019) menciona que las cinco eses (5S) suele ser la primera herramienta que se usa en una transformación Lean, su objetivo es hacer un lugar de trabajo limpio y ordenado donde las actividades de mejora encuentren un buen lugar donde aplicarse y a la vez ayude a promocionar las actividades que representan en cada una de las S.

A si mismo Álvarez (2017) menciona que la herramienta 5S concierne al uso constante de los principios de orden y limpieza en un instalación de trabajo y en su desarrollo de información para una mejor calidad de servicio, la S simboliza a las iniciales en japonés de las 5 palabras que establece la herramienta y cuya pronunciación empieza con S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, que significan, respectivamente: organizar, orden, limpieza, estandarización y disciplina.

Quijada (2019) menciona que para brindar un mejor servicio se debe conocer cada una de las 5S y entender cómo aplicar cada una de ellas, para entender mejor se explicara cada una de las etapas de las 5S:

### ***Etapas eliminar (Seiri)***

Como primera etapa de las 5S, trata de identificar para eliminar todo aquello innecesario del puesto de trabajo, todo lo que no sea necesario para la empresa será eliminado, ya que en los puestos de trabajo en algunos casos suelen guardar cosas que sin darse cuenta ocupan espacio y con el paso del tiempo se van acumulando ocupando sitio y desordenando las distintas áreas de trabajo. En caso que se tuviera duda con los objetos irán a un área llamada zona de espera donde se debe esperar un tiempo para determinar si serán eliminadas o si se les busca sitio (Quijada, 2019).

Hirano (2018) manifiesta que este paso se puede dividir en dos fases, la primera es distinguir y definir claramente entre lo que se necesita y lo que no se necesita para ello se puede utilizar tarjetas rojas, y la segunda fase es crear un plan de acción para determinar qué hacemos con las cosas que no nos hacen falta, una vez aplicado el primer pilar en la empresa se podrá ver que habrá más espacio en el centro laboral y mejores condiciones para trabajar.

### ***Etapas ordenar (Seiton)***

En esta etapa consiste en organizar los elementos que hemos clasificado como necesarios de modo que se puedan ordenar con facilidad. Una vez eliminado los elementos innecesarios, se define el lugar y determinar que herramientas se deben ubicar de acuerdo al trabajo que se realizara, identificándolos para eliminar el tiempo de

búsqueda y facilitar su retorno al sitio una vez utilizados, y para encontrar con facilidad las herramientas se deben de señalar con etiquetas en relación al trabajo que se realice (Quijada, 2019).

Hirano (2018) señala que hay un lugar para cada cosa y cada cosa debe de tener su lugar. Una vez diferenciado las herramientas o elementos indispensables para el trabajo, deben organizarse e identificarse de manera que sean de fácil acceso y uso. Este pilar de ordenamiento tiene unas fases que seguir: primero es definir donde se va a guardar y almacenar, segundo se debe determinar que objeto va ir a cada ubicación y en qué cantidades y por último se debe identificar cada uno de los lugares que se ha definido para el almacenamiento.

### ***Etapa limpiar (Seiso)***

En esta etapa no solamente se trata de asear el área de trabajo, sino que también se identificará las herramientas que no esté en estado nuevo y poder determinar medidas para corregir como: puertas, estanterías, suelos, pintados de paredes, pintado de muebles, etc. Como mencione a un inicio, en los gimnasios es primordial la limpieza generalizada como lo menciona el autor, basándose en la presentación del ambiente tanto en las maquinas, suelos, vestidores, paredes, etc. Con un buen aspecto, y otros puntos importantes en cuanto al protocolo por la contingencia actual es que se brindara un servicio mejor al que se ofrece (Quijada, 2019).

Hirano (2018) afirma que el área y la zona de trabajo deben mantenerse limpios, en otras palabras, se debe limpiar para inspeccionar, inspeccionar para detectar y detectar para corregir, esto puede prevenir averías en el centro de trabajo. Dentro de este

pilar se identifican aquellos puntos en los que es habitual que se genere suciedad para poder determinar qué medidas se deben tomar para corregirlos, de esta manera, se complementara la limpieza como parte del trabajo diario, lo cual se añadirá como una labor de control necesaria.

### ***Etapa estandarizar (Seiketsu)***

Es la etapa que nos permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras S. Para ello se determinará procesos que ayuden a mantener los logros alcanzados, si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con nuestras acciones (Quijada, 2019).

Hirano (2018) menciona que la etapa de estandarización ayuda a ejecutar procedimientos que comprenden las actividades de las 5S en el trabajo habitual. Por lo tanto, el objetivo es regular el proceso empezando por la organización, orden y como ultimo la limpieza.

### ***Etapa mantener (Shitsuke)***

Es la etapa relevante de las 5S ya que consiste en convertir en hábito el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados para la limpieza en el lugar de trabajo. Podremos obtener los beneficios alcanzados con las primeras S por largo tiempo si se logra crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos (Quijada, 2019).

Hirano (2018) menciona que el propósito es incorporar la ideología de la etapa en el día a día. Convirtiéndose en la etapa más difícil y fácil. La más difícil porque su

proceso depende del grado de aceptación del valor de las 5S a lo largo del plan de introducción, y la más fácil porque se enfoca en emplear las normas establecidas y conservar el estado de las cosas.

### **2.2.3. Micro y pequeñas empresas**

Dongo (2018) afirma que las micro y pequeñas empresas (MYPE), aportan cantidades económicas para aumentar actividades de prestación de servicios, producción y comercialización de bienes, es por ello que existen aproximadamente 6 millones entre microempresas, pequeñas empresas y grandes empresas a nivel nacional, donde el 93.9% representan las microempresas (1 a 10 trabajadores), 0.2% PYME (de 1 a 100 trabajadores) y el 5.9% son MYPE; las micro y pequeñas empresas en la mayoría de los casos surgen por necesidades insatisfechas de sectores pobres, por obstáculos burocráticos, falta de trabajo, problemas para obtener créditos, etc.

Por otro lado las MYPE deben de tener las siguientes características: cantidad de trabajadores, total de trabajadores deben de ser de uno hasta diez como máximo; ventas al año, es de 150 unidades impositivas tributarias (UIT), como monto máximo, para ser denominada como micro empresa; para las pequeñas empresas la cantidad de trabajadores es de uno a cien como máximo y en ventas al año, es de 1700 unidades impositivas tributarias como monto máximo (SUNAT, 2018).

Es importante reconocer la importancia de las MYPE para la eficiente economía del Perú, dada su alta tarifa de concentración y elevado valor de relación con el

emprendimiento, por esa razón es fundamental que las MYPE sigan estas medidas de valor para crear ventajas competitivas sostenibles (SUNAT, 2018).

La pequeña empresa, como también la microempresa, puede acogerse al Run Length Encoding (RLE) de la micro y pequeña empresa, la cual alcanza: remuneración, una jornada de 8 horas de trabajo, horario de trabajo y trabajos en horas extras, descansos remunerados (descanso por días feriados, descanso vacacional de quince días y descanso semanal), defensa contra el despido injustificado (diez remuneraciones al día por cada año culminado de servicios con un máximo de noventa remuneraciones diarias). Mientras que, los trabajadores de la microempresa, no tienen derecho a un seguro complementario de trabajo de riesgo (S.C.T.R). ni seguro de vida a cargo de su empleador, la participación en las utilidades, tampoco a los derechos colectivos, la compensación de tiempo de servicio (C.T.S). ni a las gratificaciones de navidad y fiestas patrias (SUNAT, 2018).

#### **2.2.4. Gimnasio**

Según Aldaz (2017) la palabra gimnasio proviene del latín gymnasium que se traduce en realizar actividades físicas en un espacio donde se desarrollan diversos tipos de actividades físicas, las que se dividen en zonas con máquinas cardiovasculares y de musculación, tales como pesas, discos, mancuernas, entre otros. En la actualidad se ha popularizado la palabra GYM para referirse al gimnasio, esto resulta de la influencia de la lengua inglesa y estrategias de mercado que se ha aprovechado de la tendencia popular.

La ley de mecenazgo deportivo (Ley N°30479) promueve el apoyo que las personas naturales o jurídicas de derecho privado pueden realizar en beneficio de

deportistas calificados y entrenadores, deportistas de olimpiadas especiales, deportistas con discapacidad, así como el fomento a la infraestructura, investigación y programas de gestión deportiva (Peruano, 2017).

### **2.3 Marco conceptual**

#### *Colectivo empresarial*

Grupo de personas que están dispuestos a compartir objetivos, problemas para que la verificación sea sencilla y clara para el logro de objetivos de la organización (Sánchez, 2017).

#### *Estándares previstos*

Están basados en la cantidad, calidad, tiempo y costos; para una verificación más sencilla y efectiva para garantizar un mejor servicio a los clientes (Sánchez, 2017).

#### *GYM*

Proveniente del griego gymnasium, que significa realizar actividades físicas al desnudo, puesto que anteriormente en Grecia los luchadores realizaban ejercicios al desnudo (Torres, 2017).

#### *Lenguaje nipón*

Idioma que proviene de Asia oriental, hablado principalmente en Japón, siendo la lengua nacional (Quijada, 2019).

#### *Limpieza generalizada*

Consiste en realizar la limpieza común en el centro de trabajo y adicionalmente se identifican los objetos que no estén en estado nuevo y poder mejorarlos, basándose en la presentación del ambiente (Quijada, 2019).

### *Run Length Encoding*

Consiste en la compresión de datos, para reducir el tamaño de los ficheros y sea más sencillo establecer datos de los trabajadores de la empresa (SUNAT, 2018).

### *5S*

Método de gestión de procesos con origen japonés que desarrolla en cinco etapas que cada una de las S representa a cada uno de las etapas que son; seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke (Álvarez, 2017).

### *Transformación Lean*

Consiste en hacer un cambio en la empresa en relación a la competitividad, teniendo como principal objetivo la mejora continua (Quijada, 2019).

### *Zona de espera*

Lugar donde se colocarán los objetos o herramientas que se tenga duda para poder determinar en un tiempo si son eliminados o no del puesto de trabajo (Quijada, 2019).

### **III. HIPÓTESIS**

Esta investigación por ser descriptiva no se planteará hipótesis, porque solo se va a describir la variable en estudio en relación a características. Es decir, no se pretende establecer ninguna influencia entre variable o explicar causas (González, 2016).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El presente trabajo fue no experimental - transversal – descriptivo – de propuesta por qué no se alteró la variable en estudio, y solo se observó tal y como estaba en la actualidad, transversal por qué se recolecto datos en un solo instante, ya que se realizó en un determinado momento con el propósito de describir la variable de manera real, descriptivo por qué permitió realizar una descripción de las características fundamentales de la línea de investigación y de la variable. Menciona González (2016) que se describe la realidad, narrando situaciones o características, con ayuda de la recolección de datos. De propuesta por qué se encontró deficiencias en los resultados obtenidos se elaboró un plan de mejora.

### **4.2 Población y muestra**

#### **Población**

Está conformada por un total de 11 administradores de las micro y pequeñas empresas pertenecientes al rubro de gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021.

#### **Muestra**

Dicha investigación fue censal por que la cantidad de los administradores de micro y pequeñas empresas del rubro de gimnasios es pequeña (González, 2016).

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

variable		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Kaizen	Es una actividad que se encarga de diseñar e implementar de forma completa las mejoras en un proceso y área definida, para luego expandirlo en toda la empresa (Quijada, 2019).	Eliminar (SIRI)	Como primera etapa se identifica herramientas innecesarias para ser eliminadas. En caso que se tuviera duda con algunas herramientas, irán a un área llamada zona de espera donde se determinará si serán eliminadas o si se les busca sitio.	-Identificar lo innecesario. -Determinar si serán eliminados. -Establecer una zona de espera.	Ordinal
		Ordenar (SEITON)	En la segunda etapa comprende en definir el lugar donde se debe ubicar cada una de las herramientas de acuerdo al trabajo que se realice y etiquetar para su fácil identificación y ayuda en el trabajo.	-Definir lugares donde se van a ubicar. -Determinar que herramienta va en cada lugar. -Señalizar con etiquetas.	
		Limpiar (SEISO)	En dicha etapa se Identifica si las herramientas no estén en estado nuevo y poder determinar medidas para corregir, así mismo basándose en la presentación del ambiente.	-Identificar las herramientas que no estén en estado nuevo. -Determinar medidas para corregir. -Importancia en la presentación del ambiente.	
		Estandarizar SEIKETSU	Es la etapa que nos permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras S. Para ello se determinará procesos que ayuden a mantener los logros alcanzados.	-Mantener los logros alcanzados. -Determinar procesos para conservar los logros.	
		Mantener (SHITSUKE)	Como última etapa se logra crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos.	-Establecer normas y estándares. -Crear un ambiente de respeto.	

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en dicha investigación fue por medio de encuestas, por qué el propósito fue recolectar datos, ya que con ello se logró realizar cuadros estadísticos (González, 2016).

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual permitió formular un conjunto de preguntas que permitieron obtener los datos necesarios para el desarrollo de dicha investigación, según González (2016) los cuestionarios permiten clasificar, describir y analizar los datos obtenidos por medio del cuestionario.

#### **4.5 Plan de análisis**

El proceso que se utilizó en dicha investigación para la recolección de datos y el análisis fue el siguiente: determinar la cantidad de MYPE que había en dicho rubro, aplicación de cuestionario online a los administradores de los gimnasios de la ciudad de Huaraz con previa aceptación del consentimiento informado; luego la información recolectada se procesó para un análisis e interpretación de dichos resultados, para realizar el proceso se utilizó base de datos como Excel donde se recolecto toda la información de los resultados de la encuesta, Word para adjuntar toda información del desarrollo de dicha investigación, PDF para presentar cada actividad solicitada por el docente, PowerPoint para la presentación final y sustentación antes la DTI.

#### 4.6 Matriz de consistencia

*Título: propuesta de mejora de los factores relevantes del Kaizen para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021*

Problema	Objetivos	Variable	Metodología	Instrumento y procesamiento
¿Cuál es la propuesta de mejora de los factores relevantes del kaizen para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021?	<p>Objetivo general: Establecer propuesta de mejora de los factores relevantes del kaizen en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Eliminar lo innecesario para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>b) Fortalecer el orden para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>c) Incrementar la limpieza para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>d) Desarrollar la estandarización para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>e) Mantener la metodología para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021.</p> <p>f) Elaborar una propuesta de mejora de los factores relevantes del Kaizen para la gestión de la calidad en los gimnasios de la ciudad de Huaraz 2021.</p>	Kaizen	<p>Diseño de la investigación: No experimental – Transversal – descriptivo – de propuesta.</p> <p>Población: 11 administradores de las empresas de gimnasios.</p> <p>Muestra: Censal</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

#### **4.7 Principios éticos**

En la presente investigación se tuvo presente los principios éticos señalados dentro del Código de ética de la Universidad, donde se mencionó cada uno de ellos para mayor información:

***Principio de protección a las personas***, se consideró la dignidad de todas las personas involucradas en esta investigación como son los representantes de las empresas del rubro gimnasios de la ciudad de Huaraz, para ello se tomó en cuenta el protocolo del consentimiento informado (Anexo N°5), donde se le informo el propósito de la investigación que consiste en desarrollar propuestas para mejorar la gestión de calidad en dicho rubro y de cómo se desarrolló dicha investigación, la misma que fue aceptada por los representantes de la muestra, con la firma respectiva del consentimiento informado una vez que se le fue informado del estudio el administrador voluntariamente procedió a firmar el documento, así mismo se respetó la identidad, diversidad, privacidad y confidencialidad; toda información recolectada fue usado solamente para efectos de la vigente investigación. En esta investigación no se tuvo participantes menores de edad. La información a recoger fue por medio de encuestas virtuales utilizando herramientas digitales, con el fin de proteger a las personas involucradas en la investigación de posibles contagios por el COVID-19 que atraviesa el país. Es necesario mencionar que la investigación tiene como muestra a los administradores de los gimnasios de la ciudad de Huaraz.

***Principio de beneficencia no maleficencia***, se aseguró el bienestar de los participantes de la investigación, es por ello que se agregó reglas para una mejor conducta al momento de dirigirnos a los administradores del rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz.

***Principio de justicia***, se ejecutó un juicio razonable, tomando precauciones para asegurar que las limitaciones de sus capacidades toleren practicas injustas. Se tuvo en cuenta que los participantes en dicha investigación tienen derecho a acceder a sus resultados ya sea para que puedan aplicarlo en sus empresas o estén interesados en realizar un trabajo de investigación se le brindará dicha información por el medio de comunicación que lo solicite, ya sea por correo electrónico, WhatsApp entre otras formas, así mismo como investigador tengo la obligación de tratar justamente a las personas que participaran en dicha investigación.

***Principio de integridad científica***, se aseguró un marco de principios y valores para confirmar que la investigación se lleve a cabo de manera honesta, transparente, justa y responsable, ya que toda la información recolectada quedara en custodia del investigador por un periodo de cinco años y solo serán usados con fines de desarrollar dicha investigación, para mantener la integridad científica al explicar los conflictos de interés que alcanzarán afectar el curso del estudio o la comunicación de sus resultados. No se utilizó en esta investigación equipos electrónicos, por esta razón no se empleó protocolos de seguridad para el manejo de equipos.

***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, los involucrados en dicha investigación tendrán el derecho de ser informados acerca del propósito y finalidad de dicha investigación, ya que son las personas que brindaron información, la cual ayudo con dicha investigación, así mismo mencionar que la participación de los representantes de dicho rubro fue de manera voluntaria por ello se utilizó el consentimiento informado para dar evidencia que participaron voluntariamente una vez informado.

*Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad*, en este principio ético se consideró el uso racional de la energía eléctrica, realizando cada actividad solicitada por el DTI siendo eficiente, y el uso del papel reciclado para presentar el consentimiento informado a los administradores de los gimnasios de la ciudad de Huaraz y la encuesta realizada fue de manera online.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1.

*Características del factor relevante eliminar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021*

Características del factor relevante eliminar	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Identifica herramientas innecesarias		
Siempre	5	45.45
Algunas veces	5	45.45
Nunca	1	9.10
Total	11	100.00
Elimina herramientas innecesarias		
Siempre	6	54.55
Algunas veces	5	45.45
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Objetos a eliminar se colocan en zona de espera		
Siempre	2	18.18
Algunas veces	9	81.82
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los gimnasios de Huaraz (2021).

Tabla 2.

*Características del factor relevante orden como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021*

Características del factor relevante orden	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Define lugares para sus herramientas y maquinarias</b>		
Siempre	5	45.45
Algunas veces	5	45.45
Nunca	1	9.10
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>Determina que herramientas y maquinarias van en cada lugar</b>		
Siempre	6	54.55
Algunas veces	5	45.45
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>Señaliza con etiquetas las herramientas y maquinarias</b>		
Siempre	2	18.18
Algunas veces	9	81.82
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los gimnasios de Huaraz (2021).

Tabla 3.

*Características del factor relevante limpiar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021*

Características del factor relevante limpiar	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Identifica las herramientas y maquinarias que no estén en estado nuevo</b>		
Siempre	7	63.64
Algunas veces	4	36.36
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>Determina medidas para corregir las herramientas y maquinarias que se encuentren en mal estado</b>		
Siempre	9	81.82
Algunas veces	2	18.18
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>Considera importante la presentación de su local</b>		
Siempre	10	90.91
Algunas veces	1	9.09
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los gimnasios de Huaraz (2021).

Tabla 4.

*Características del factor relevante estandarizar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021*

Características del factor relevante estandarizar	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Cumple con mantener los logros alcanzados		
Siempre	7	63.64
Algunas veces	4	36.36
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Determina procesos para conservar los logros		
Siempre	10	90.91
Algunas veces	1	9.09
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los gimnasios de Huaraz (2021).

Tabla 5.

*Características del factor relevante mantener como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021*

Caracterización del factor relevante mantener	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Establece normas y estándares en su empresa</b>		
Siempre	10	90.91
Algunas veces	1	9.09
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>Crea un ambiente de respeto con las normas y estándares establecidos</b>		
Siempre	11	100.00
Algunas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de los gimnasios de Huaraz (2021).

**Tabla 6:** Propuesta de mejora de los factores relevantes del Kaizen para la gestión de la calidad en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021.

DIAGNÓSTICO			PROPUESTA				
Problema priorizado	Objetivos	Estrategia propuesta	Meta	Indicador	Presupuesto	Línea de acción	Tiempos
Falta de identificar herramientas innecesarias.	Eliminar lo innecesario para el logro de la calidad	Aplicando el Lean Manufacturing, en la cual consiste en la identificación y la eliminación, considerando desperdicio a cualquier elemento que no agregue valor y solo ocupe un lugar en la empresa.	Implementar métodos que ayuden a identificar herramientas innecesarias.	-Identificar lo innecesario. -Determinar si serán eliminados.	- S/. 600.00	-Dueño.	- 1 semana
Falta de implementación de una zona de espera.	Eliminar lo innecesario para el logro de la calidad	Para la aplicación del Lean Manufacturing, es importante tener en cuenta una zona para algunas herramientas y maquinarias que se tenga duda para ser eliminadas, y asignar una fecha específica para poder tomar una decisión adecuada.	Incorporación de una zona de espera para herramientas que se tenga duda en ser eliminados.	-Identificar el lugar para establecer una zona de espera. -Determinar fecha para tomar la mejor decisión.	- S/. 400.00	-Dueño.	- 3 semanas
Falta de definir lugares para sus	Fortalecer el orden	Tomando en cuenta la agrupación de las	Implementar mecanismos	-Definir lugares	- S/. 1,200.00	-Dueño.	- 2 semanas

herramientas y maquinarias.	para el logro de la calidad	herramientas y maquinarias según la función que desarrollen, las cantidades adecuadas de las herramientas teniendo en cuenta el espacio de la empresa.	que ayuden a identificar espacios adecuados para las herramientas y maquinarias.	donde se van a ubicar. -Determinar que herramienta va en cada lugar.			
Carencia de señalización con etiquetas a las herramientas y maquinarias.	Fortalece r el orden para el logro de la calidad	En las instalaciones de los gimnasios es necesario las etiquetas, para brindar un mejor servicio a los clientes que recién se estén incorporando, ya que se cuenta con menos instructores.	Crear señalizaciones para herramientas y maquinarias.	-Identificar herramientas para la señalización -señalizar de acuerdo a la función de cada máquina.	- S/. 200.00	-Dueño.	- 1 semana

*Nota.* Elaborado en base a los resultados del cuestionario aplicado a los representantes de los gimnasios de Huaraz (2021).

## **5.2 Análisis de los resultados**

### **Eliminar lo innecesario para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021**

Para que los administradores logren identificar herramientas innecesarias, en su minoría el 45.45 % de los administradores de las empresas del rubro gimnasio siempre identifican herramientas innecesarias (Tabla 1). Este resultado coincide con la tesis de Aquino (2019) quien afirma que el 56.7 % de los representantes si clasifican los materiales defectuosos para ser eliminados. Así mismo coincide con la tesis de Sanchez (2020) quien menciona que el 47.0 % de los gerentes si identifican lo innecesario en la empresa. Resultado que contrasta con Quijada (2019) quien en su libro menciona que, en la primera etapa de las 5S, trata de identificar para eliminar todo aquello innecesario del puesto de trabajo. Así mismo contrasta con la tesis de Portocarrero (2016) quien afirma que el 50.0 % de los representantes manifiestan que a veces existen elementos innecesarios en los puestos de trabajo. Los administradores del rubro gimnasios en su minoría siempre identifican herramientas innecesarias en el puesto de trabajo, demostrando que existe un porcentaje relevante que algunas veces y nunca identifican herramientas innecesarias, lo cual conlleva a la mala identificación y llegándose a eliminar herramientas que tal vez se puedan reparar.

Para eliminar herramientas innecesarias, en su mayoría el 54.55 % de los administradores del rubro investigado siempre eliminan herramientas innecesarias (Tabla 1). Este resultado coincide con la tesis de Aquino (2019) quien menciona que el 56.7% de los representantes inmediatamente eliminan los materiales innecesarios. También coincide con Quijada (2019) quien en su libro afirma que todo lo que no sea necesario para la

empresa será eliminado, ya que en los puestos de trabajo en algunos casos suelen guardar cosas que sin darse cuenta ocupan espacio y con el paso del tiempo se van acumulando ocupando sitio y desordenando las distintas áreas de trabajo. Resultado que contrasta con la tesis de Sanchez (2020) quien menciona que el 46.7% de los gerentes si eliminan herramientas innecesarias. Demostrando que la mayoría de los representantes siempre eliminan herramientas innecesarias, y vienen realizando sus actividades de acuerdo a lo que menciona el autor, pero de manera empírica, ya que en la primera pregunta en su mayoría a veces y nunca identifican herramientas innecesarias.

Para que los administradores tengan una zona de espera para los objetos ah eliminar, en su mayoría el 81.82 % de los administradores del rubro gimnasios algunas veces los objetos a eliminar se colocan en una zona de espera (Tabla 1). Resultado que contrasta con Quijada (2019) quien en su libro menciona que en caso se tuviera duda con los objetos irán a un área llamada zona de espera donde se debe esperar un tiempo para determinar si serán eliminadas o si se les busca sitio. Así mismo contrasta con la investigación de Portocarrero (2017) quien menciona que el 38.1 % de los representantes a veces tienen lugares para los artículos defectuosos. Demostrando que los representantes aun no tienen una zona de espera específica para sus herramientas que se tengan duda para ser eliminadas, lo cual le conllevaría a tomar decisiones a la ligera, y en consecuencia poder eliminar herramientas que tal vez se pudieran haber mejorado.

## **Fortalecer el orden para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021**

Para realizar la acción definir lugares para herramientas y maquinarias, en su minoría el 45.45 % de los administradores del rubro gimnasios siempre definen lugares para sus herramientas y maquinarias (Tabla 2). El resultado coincide con la tesis de Portocarrero (2017) quien menciona que el 57.1% de los representantes casi siempre identifican lugares específicos para cada herramienta. Resultado que contrasta con Quijada (2019) quien en su libro afirma que en la etapa ordenar consiste en organizar los elementos que hemos clasificado como necesarios de modo que se puedan ordenar con facilidad. Una vez eliminado los elementos innecesarios, se define el lugar para cada herramienta. También contrasta con la tesis de Aquino (2019) quien menciona que el 43.3% de los representantes a veces definen lugares para sus materiales. Así mismo contrasta con la tesis de Avelino (2017) quien menciona que el 44.0 % están ni de acuerdo, ni desacuerdo que existe un lugar adecuado para cada elemento. Demostrando que existe un porcentaje relevante de los administradores del rubro gimnasios que a veces y nunca definen lugares para sus herramientas y no vienen trabajando con lo que menciona el autor, para que les pueda ayudar a disminuir el tiempo en la búsqueda de las herramientas, así mismo aumentando la eficiencia en su trabajo.

Para determinar que herramientas y maquinarias van en cada lugar, en su mayoría el 54.55 % de los administradores siempre determinan que herramientas y maquinarias van en cada lugar (Tabla 2). El resultado coincide con la tesis de Romero (2019) quien menciona que el 84.8% de los representantes si clasifican los materiales según su

necesidad, también coincide con Quijada (2019) quien en su libro afirma que se debe determinar que herramientas se deben ubicar de acuerdo al trabajo que se realizará, identificándolos para eliminar el tiempo de búsqueda y facilitar su retorno al sitio una vez utilizados. Resultado que contrasta con la tesis de Viñansaca y Valdano (2017) quienes mencionan que el 37.0 % de los representantes, la clasificación de sus herramientas facilita el trabajo. Demostrando que los representantes siempre determinan las herramientas y maquinarias que van en cada lugar, y cumplen con lo que refiere el libro, pero de manera empírica, ya que en la pregunta anterior existe una minoría que definen lugares para sus herramientas y maquinarias, lo cual es fundamental para determinar el lugar.

Para realizar la acción de señalar con etiquetas las herramientas y maquinarias, en su mayoría el 81.82 % de los administradores algunas veces señalizan con etiquetas las herramientas y maquinarias (Tabla 2). El resultado coincide con la tesis de Portocarrero (2017) quien menciona que el 54.8% de los representantes a veces las señalizan las áreas de herramientas. Resultado contrasta con la tesis de Aquino (2019) quien menciona que el 46.7% de los representantes a veces señalizan los lugares para cada cosa, también contrasta con Quijada (2019) quien en su libro menciona que para encontrar con facilidad las herramientas se deben de señalar con etiquetas en relación al trabajo que se realice. Los representantes del rubro gimnasios no tienen una señalización definida para sus herramientas, y no cumplen a cabalidad con lo que menciona el autor, conllevando a que un cliente nuevo no pueda realizar las actividades físicas de manera adecuada.

## **Incrementar la limpieza para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021**

Para identificar las herramientas y maquinarias que no estén en estado nuevo, en su mayoría el 63.64 % de los administradores del rubro gimnasios siempre identifican las herramientas y maquinarias que no estén en estado nuevo (Tabla 3). El resultado coincide con la tesis de Portocarrero (2017) quien menciona que 59.5% de los representantes identifican si los equipos están en buenas condiciones, así mismo coincide con Quijada (2019) quien en su libro afirma que se identificará las herramientas que no esté en estado nuevo y poder determinar medidas para corregir como: puertas, estanterías, suelos, pintados de paredes, pintado de muebles, etc. Resultado contrasta con la tesis de Reyes (2019) quien menciona que el 40.0% de los representantes siempre identifican maquinarias y equipos en estado defectuosos, así mismo contrasta con la tesis de Sánchez (2020) quien menciona que el 60.0% de los representantes no verifican el estado de sus herramientas antes de iniciar sus funciones. Demostrando que los representantes en su mayoría, siempre identifican herramientas y maquinas que no estén en estado nuevo, y vienen trabajando con lo que menciona el autor ya que al identificar una herramienta en mal estado se tomará medidas para corregir y en consecuencia brindar seguridad al cliente, al momento de adquirir el servicio.

Para realizar la acción determina medidas para corregir las herramientas y maquinarias que se encuentren en mal estado, en su mayoría el 81.82 % de los administradores del rubro gimnasios siempre determina medidas para corregir las herramientas y maquinarias que se encuentren en mal estado (Tabla 3). El resultado

coincide con Quijada (2019) quien en su libro afirma que es primordial la limpieza generalizada como determinar medidas para corregir basándose en la presentación del ambiente tanto en las maquinas, para mejorar el aspecto del ambiente de trabajo. Por lo tanto, la mayoría de los administradores siempre determinan medidas para corregir y mejorar el aspecto de su local, trabajando de acuerdo a lo que se estable en el libro, para generar impresión en la presentación de su local.

Para realizar la acción considera importante la presentación de su local, en su mayoría el 90.91 % de los administradores del rubro gimnasios siempre consideran importante la presentación de su local (Tabla 3). El resultado coincide con Quijada (2019) quien en su libro menciona que, con un buen aspecto, y otros puntos importantes basándose en la presentación del ambiente tanto en las maquinas, suelos, vestidos, paredes, etc. Dará una mejor impresión al cliente al adquirir el servicio. Resultado contrasta con la tesis de Portocarrero (2017) quien menciona que el 35.7% de los representantes a veces aprecian la presentación de su local. Esto demuestra que en su mayoría de los representantes es importante la presentación del local, ya que con un adecuado ambiente se puede brindar confianza a los clientes y puedan seguir prestando el servicio que se ofrece.

### **Desarrollar la estandarización para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021**

Para realizar la acción cumplir con mantener los logros alcanzados, en su mayoría el 63.64 % de los administradores del rubro gimnasios siempre cumplen con mantener los logros alcanzados (Tabla 4). El resultado coincide con Quijada (2019) quien en su libro

afirma que la etapa estandarizar permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras S. Para ello se determinará procesos que ayuden a mantener los logros alcanzados. Resultado contrasta con la tesis de Eleuterio (2016) quien menciona que el 54.2% está en desacuerdo que cumplen con mantener los logros alcanzados. Demostrando que los representantes en su mayoría, siempre cumplen con mantener los logros alcanzados para brindar siempre el mejor servicio para sus clientes.

Para realizar la acción determinar procesos para conservar los logros, en su mayoría el 90.91 % de los administradores del rubro gimnasios siempre determinan procesos para conservar los logros (Tabla 4). El resultado coincide Quijada (2019) quien en su libro menciona que, si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con nuestras acciones. Resultado contrasta con la tesis de Portocarrero (2017) quien menciona que el 61.9% de los representantes casi siempre determinan procedimientos. Demostrando que en su mayoría de los representantes establecen procesos y puedan ser cumplidos a cavidad para conservar los logros, lo cual ayuda a tener un control al momento de realizar las actividades que comprenden las tres primeras S.

### **Mantener la metodología para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021**

Para que los administradores establezcan normas y estándares en la empresa, en su mayoría el 90.91 % de los administradores del rubro gimnasios siempre establecen normas y estándares en la empresa (Tabla 5). El resultado coincide con la tesis de Portocarrero (2017) quien menciona que el 64.3% de los representantes respetan las normas y

procedimientos, también coincide con Quijada (2019) quien en su libro afirma que podremos obtener los beneficios alcanzados con las primeras S por largo tiempo si se logra crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos. Resultado contrasta con la tesis de Sanchez (2020) quien menciona que el 73.3% no cuentan con normas de disciplina. Demostrando que en su mayoría los representantes establecen normas y estándares para mantener lo que se proponen, generando un ambiente adecuado para realizar las rutinas de ejercicio cada día.

Para que los administradores creen un ambiente de respeto con las normas y estándares establecidos, en su mayoría el 100.00 % de los administradores del rubro gimnasios siempre crean un ambiente de respeto con normas y estándares que establecen (Tabla 5). El resultado coincide con Quijada (2019) quien en su libro menciona que es importante crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos por la empresa, ya que con ello se podrá conseguir que se cumplan a cabalidad cada uno de los procesos que comprende las tres primeras S. los administradores del rubro gimnasios viene trabajando de acuerdo a lo que menciona el autor, porque para mantener los logros es necesario que se cree un ambiente de respeto a normal y estándares.

## **PLAN DE MEJORA PARA LAS EMPRESAS GIMNASIOS DE HUARAZ**

### **1. Datos generales**

- **Nombre o razón social:** Empresas gimnasios de Huaraz.
- **Giro de la empresa:** Servicio.
- **Dirección:** Huaraz-Perú.
- **Nombre del representante:** Dueños de las inmobiliarias.
- **Historia:**

Los gimnasios de Huaraz, empresas que se dedican a prestar servicio de entrenamiento físico y venta de suplementos. Enfocándose en la salud y el bienestar físico del cliente.

### **2. Misión**

Brindar a nuestros clientes una salud física y de la mente, para ayudarles a conseguir sus fines particulares; con nuestra extensa experiencia les damos confort con base a un esmerado servicio, a un ambiente agradable y con un personal entrenado en los últimos conocimientos accesibles.

### **3. Visión**

Ser el gimnasio líder de la ciudad y el territorio, brindando confort a nuestros propios clientes, generando valor a nuestra compañía, a nuestros propios trabajadores y a nuestra sociedad.

### **4. Objetivos**

Brindar un servicio integral el cual se traduce tanto en el cuidado de la salud, la actividad física, la estética, como en la recreación de cada uno de los clientes, buscando de esta

manera realizar todos los esfuerzos necesarios para poner en primer lugar a la persona y brindarle la mejor comodidad dentro de la organización.

-Captar la mayor cantidad de clientes.

-Generar un sentido de pertenencia hacia la organización.

- Brindar un espacio a profesionales jóvenes.

-Motivar e instruir a los empleados.

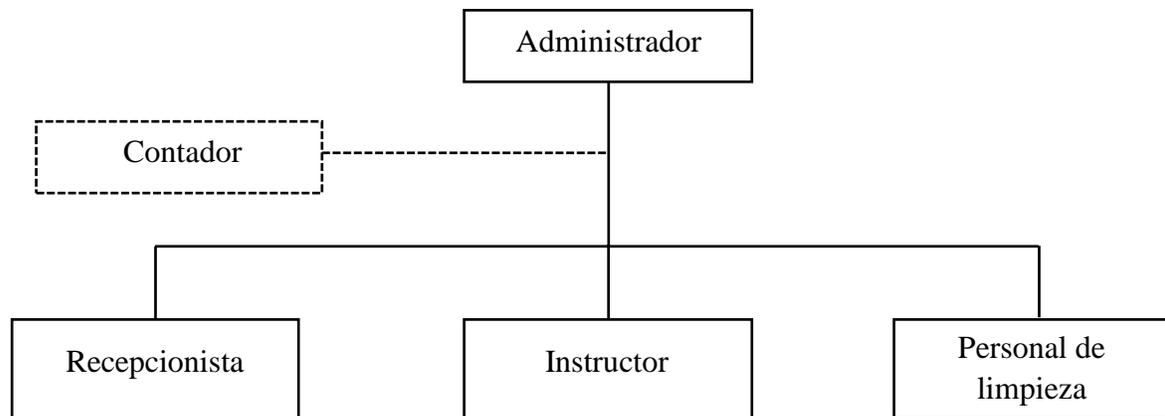
-Transmitir las creencias y valores propios del gimnasio.

-Transmitir los lineamientos generales del gimnasio, brindando las herramientas necesarias para que los empleados puedan desempeñar sus funciones y tareas de manera eficiente.

## 5. Productos y o servicios

Las empresas gimnasios se dedican a prestar servicio de entrenamiento físico y venta de suplementos.

## 6. Organigrama



## 6.1. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conocimientos en administración.</li><li>- Experiencia mínima de 2 años.</li><li>- Conocimiento y experiencia en gimnasios.</li></ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Oficina y carácter administrativo.</li><li>- Mejorar el servicio teniendo en cuenta los objetivos.</li><li>- Tener organizado al equipo.</li><li>- Desarrollo de diseño de eventos.</li><li>- Controlar el mantenimiento del equipo.</li><li>- Controlar el inventario del equipo y productos que se ofrezcan en la empresa.</li></ul>
<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Licenciado en contabilidad.</li></ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener actualizados los libros contables.</li><li>- Elaborar y presentar los estados financieros detallados.</li><li>- Elaboración de la información con destino a la SUNAT.</li><li>- Manejar la nómina de la empresa.</li></ul>

<b>Cargo</b>	<b>Recepcionista</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener buen trato con los clientes.</li> <li>- Tener conocimiento en GYM.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar la bienvenida a los clientes.</li> <li>- Encargado de vender productos y brindar información del servicio de gimnasio.</li> <li>- Mantener el control de entrada y salida de los clientes.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Instructor</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos en rutinas de ejercicios y alimentación.</li> <li>- Experiencia de 3 años como mínimo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivar y enseñar a los clientes.</li> <li>- Habilidades de comunicación para explicar movimientos y técnicas para una correcta rutina.</li> <li>- Seguimientos de rutina del cliente.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Personal de limpieza</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos en limpieza.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener control en los productos que se requiere para la actividad.</li> <li>- Limpieza de los SS. HH, espejos, maquinas, pisos.</li> <li>-</li> </ul>

## 7. Diagnostico general

<b>Análisis FODA</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de la demanda.</li> <li>- Reactivación económica para las MYPE.</li> <li>- Acuerdos con empresas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pandemia del COVID-19.</li> <li>- Competencia directa e indirecta.</li> <li>- Inestabilidad política.</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación céntrica de la ciudad.</li> <li>- Costos bajos del servicio.</li> <li>- Horarios flexibles.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>F-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la pandemia la demanda ha incrementado debido a que las personas han subido de peso, será bueno influenciar el deporte por medio de acuerdos con empresas, y determinar horarios flexibles para que no haya aglomeraciones en las instalaciones.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>F-A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la buena ubicación de sus instalaciones, y los costos bajos que se ofrece, e implementando métodos que ayuden a mejorar el orden de sus herramientas, ayudará a brindar confianza a sus clientes para adquirir el servicio.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios reducidos de las instalaciones.</li> <li>- La falta de maquinarias en relación a los clientes.</li> <li>- Pocos estantes para guardar las pertenencias.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>D-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la reactivación económica debe mejorar las instalaciones de su empresa, aplicando metodologías que ayuden a identificar herramientas innecesarias para implementar herramientas que son más usadas y así mismo tener más espacio en las instalaciones.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>D-A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La pandemia a ayudado a las empresas a ver métodos que ayuden a remodelar sus instalaciones para ganar espacios, mejorar la limpieza y mantener todos los procesos cada día, esto ayuda a que sean más competitivas en el mercado y se diferencien de su competencia.</li> </ul>

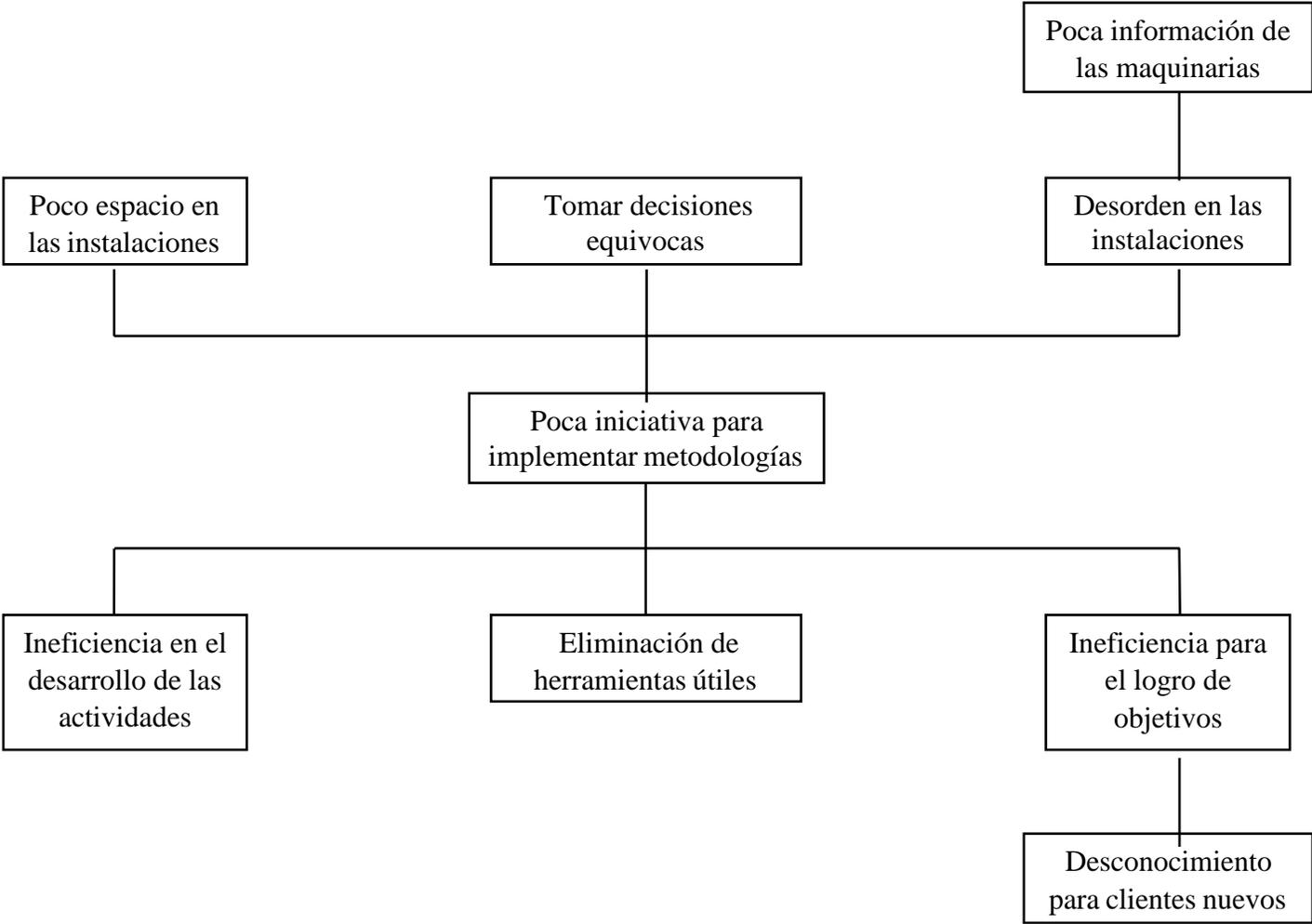
## 8. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de las MYPE</b>
Falta de identificar herramientas innecesarias.	Conlleva a que haya poco espacio en las instalaciones de los gimnasios, los espacios son fundamentales para desarrollo eficiente de las rutinas.
Falta de implementación de una zona de espera.	Los gimnasios no tienen una zona de espera, debido a que no inspeccionan si existen herramientas innecesarias.
Falta de definir lugares para sus herramientas y maquinarias.	La mayoría de los gimnasios algunas veces definen lugares, definiendo lugares para sus herramientas ayudara a ganar espacios como también a tener un mejor orden.
Carencia de señalización con etiquetas a las herramientas y maquinarias.	Los gimnasios no cuentan con señalizaciones en sus herramientas y maquinarias, conllevando a poca información para clientes nuevos.

## 9. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Falta de identificar herramientas innecesarias.	- Poco espacio en las instalaciones de los gimnasios.	- Se da por falta de iniciativa para aplicar metodologías que mejoren su empresa.
Falta de implementación de una zona de espera.	- Eliminar herramientas equivocadamente.	- Falta de conocimiento para implementar una zona de espera.
Falta de definir lugares para sus herramientas y maquinarias.	- Desorden en las instalaciones, por ende, genera poca eficiencia en el desarrollo de las rutinas.	- Se define lugares para sus herramientas teniendo en cuenta pocos factores que ayuden a ganar espacios y mejorar el orden.
Carencia de señalización con etiquetas a las herramientas y maquinarias.	- Desconocimiento para los clientes nuevos del funcionamiento de las máquinas.	- Falta de conocimiento de la importancia de las etiquetas para brindar una mejor información al cliente.

**10. Causas**



## 11. Establecer soluciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Falta de identificar herramientas innecesarias.	Poco espacio en las instalaciones de los gimnasios.	<p>Implementar la metodología del Kaizen con la ayuda del Lean Manufacturing para tener en cuenta que herramientas y maquinarias son innecesarias en la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de cada herramienta y maquinaria.</li> <li>- Frecuencia de uso.</li> <li>- Que cantidad hay.</li> <li>- Si una maquina pequeña puede hacer la misma función que una grande.</li> </ul> <p>Para poder tomar nota y tomar una decisión con respuestas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si.</li> <li>- No.</li> <li>- Tal vez.</li> </ul>
Falta de implementación de una zona de espera.	Eliminar herramientas equivocadamente.	<p>Con lo mencionado anteriormente, una vez analizado cada herramienta y maquinarias y ya obtenidas las repuestas, si en caso se ha tenido respuestas de que tal vez sean necesarias para su eliminación, lo ideal sería que se tenga una zona de espera para poder tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo en el que estará en la zona de espera.</li> <li>- Si hace falta en la empresa.</li> </ul> <p>De esta manera se podrá determinar si será eliminado o seguirá en las instalaciones de la empresa.</p>

<p>Falta de definir lugares para sus herramientas y maquinarias.</p>	<p>Desorden en las instalaciones, por ende, genera poca eficiencia en el desarrollo de las rutinas.</p>	<p>Con las herramientas y maquinarias que fueron identificadas necesarias para el desarrollo adecuado para las rutinas, se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fácil localización de herramientas.</li> <li>- Agrupación por función que realiza.</li> <li>- Cantidades necesarias de herramientas.</li> <li>- Cada maquinaria y herramienta debe tener un espacio prudente.</li> </ul> <p>Con lo mencionado se podrá conseguir una mejor ubicación para cada herramienta y maquinaria teniendo en cuenta aspectos que son necesarios para el desarrollo adecuado de las rutinas.</p>
<p>Carencia de señalización con etiquetas a las herramientas y maquinarias.</p>	<p>Desconocimiento para los clientes nuevos del funcionamiento de las máquinas.</p>	<p>Una vez definido el lugar y cantidades para cada herramienta y maquinaria es necesario la señalización de cada una para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar rápido.</li> <li>- Saber la función de cada herramienta y maquinaria.</li> </ul> <p>Para que un cliente nuevo en las instalaciones del GYM se sienta a gusto con el ambiente y pueda desarrollar sus actividades aprendiendo las funciones correctas y la ubicación rápida de las máquinas y herramientas.</p>

## 12. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Implementar la metodología del Kaizen con la ayuda del Lean Manufacturing para tener en cuenta que herramientas y maquinarias son innecesarias en la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de cada herramienta y maquinaria.</li> <li>- Frecuencia de uso.</li> <li>- Que cantidad hay.</li> <li>- Si una maquina pequeña puede hacer la misma función que una grande.</li> </ul> <p>Para poder tomar nota y tomar una decisión con respuestas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si.</li> <li>- No.</li> </ul> <p>Tal vez.</p>	Representantes y trabajadores	S/. 600.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet.</li> <li>- Laptop.</li> <li>- Impresiones.</li> <li>-Cinta métrica.</li> </ul>	1 semana

2	<p>Con lo mencionado anteriormente, una vez analizado cada herramienta y maquinarias y ya obtenidas las repuestas, si en caso se ha tenido respuestas de que tal vez sean necesarias para su eliminación, lo ideal sería que se tenga una zona de espera para poder tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo en el que estará en la zona de espera.</li> <li>- Si hace falta en la empresa.</li> </ul> <p>De esta manera se podrá determinar si será eliminado o seguirá en las instalaciones de la empresa.</p>	Representantes y trabajadores	S/. 400.00	-Internet. -Laptop.	3 semana
3	Con las herramientas y maquinarias que fueron identificadas				

<p>necesarias para el desarrollo adecuado para las rutinas, se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fácil localización de herramientas.</li> <li>- Agrupación por función que realiza.</li> <li>- Cantidades necesarias de herramientas.</li> <li>- Cada maquinaria y herramienta debe tener un espacio prudente.</li> </ul> <p>Con lo mencionado se podrá conseguir una mejor ubicación para cada herramienta y maquinaria teniendo en cuenta aspectos que son necesarios para el desarrollo adecuado de las rutinas.</p>	<p>Representantes y trabajadores</p>	<p>S/. 1,200.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Internet.</li> <li>-Laptop.</li> <li>-Cinta métrica.</li> <li>-Planos del local.</li> <li>-Programa para diseños en 3D.</li> </ul>	<p>2 semanas</p>
--	--------------------------------------	---------------------	--	------------------

4	<p>Una vez definido el lugar y cantidades para cada herramienta y maquinaria es necesario la señalización de cada una para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar rápido.</li> <li>- Saber la función de cada herramienta y maquinaria.</li> </ul> <p>Para que un cliente nuevo en las instalaciones del GYM se sienta a gusto con el ambiente y pueda desarrollar sus actividades aprendiendo las funciones correctas y la ubicación rápida de las máquinas y herramientas.</p>	Representantes y trabajadores	S/. 200.00	<p>-Laminas.</p> <p>-Impresora.</p> <p>-Internet.</p> <p>-Laptop.</p>	1 semana
---	---	-------------------------------	------------	---	----------

### Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Septiembre			
				1	2	3	4
1	<p>Implementar la metodología del Kaizen con la ayuda del Lean Manufacturing para tener en cuenta que herramientas y maquinarias son innecesarias en la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de cada herramienta y maquinaria.</li> <li>- Frecuencia de uso.</li> <li>- Que cantidad hay.</li> <li>- Si una maquina pequeña puede hacer la misma función que una grande.</li> </ul> <p>Para poder tomar nota y tomar una decisión con respuestas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si.</li> <li>- No.</li> </ul> <p>Tal vez.</p>	01/09/2022	07/09/2022	X			
2	<p>Con lo mencionado anteriormente, una vez analizado cada herramienta y maquinarias y ya obtenidas las repuestas, si en caso se ha tenido respuestas de que tal vez sean necesarias para su</p>						

	<p>eliminación, lo ideal sería que se tenga una zona de espera para poder tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo en el que estará en la zona de espera.</li> <li>- Si hace falta en la empresa.</li> </ul> <p>De esta manera se podrá determinar si será eliminado o seguirá en las instalaciones de la empresa.</p>	01/09/2022	21/09/2022	X	X	X	
3	<p>Con las herramientas y maquinarias que fueron identificadas necesarias para el desarrollo adecuado para las rutinas, se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fácil localización de herramientas.</li> <li>- Agrupación por función que realiza.</li> <li>- Cantidades necesarias de herramientas.</li> <li>- Cada maquinaria y herramienta debe tener un espacio prudente.</li> </ul> <p>Con lo mencionado se podrá conseguir una mejor ubicación para cada herramienta y maquinaria teniendo en cuenta aspectos que son necesarios para el desarrollo adecuado de las rutinas.</p>	01/09/2022	14/09/2022	X	X		

4	<p>Una vez definido el lugar y cantidades para cada herramienta y maquinaria es necesario la señalización de cada una para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar rápido.</li> <li>- Saber la función de cada herramienta y maquinaria.</li> </ul> <p>Para que un cliente nuevo en las instalaciones del GYM se sienta a gusto con el ambiente y pueda desarrollar sus actividades aprendiendo las funciones correctas y la ubicación rápida de las máquinas y herramientas.</p>	01/09/2022	07/09/2022	X			
---	---	------------	------------	---	--	--	--

## VI. CONCLUSIONES

El Kaizen no es utilizado a su totalidad, ya que en la mayoría de los gimnasios no toman en cuenta algunas de las etapas que comprende el Kaizen, conllevando a no desarrollar adecuadamente la metodología y no poder mejorar continuamente con la presentación de su local, es por ello que se planteará una propuesta de mejora.

Como primer objetivo de esta investigación, eliminar lo innecesario para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021. La mayoría de los administradores no utilizan a su totalidad la etapa eliminar, empezando por identificar las herramientas innecesarias y no tienen una zona de espera, lo cual puede conllevar a que en las instalaciones de los gimnasios estén desordenados y haya muchas herramientas en un espacio corto, conllevando a que los clientes no tengan el espacio adecuado para desarrollar sus actividades de manera apropiada.

Como segundo objetivo, fortalecer el orden para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, gran parte de estos gimnasios no cumplen a su totalidad con esta etapa y pueda que en sus instalaciones no se tenga un orden para mejorar el desarrollo de las actividades de los clientes, así mismo la implementación de las etiquetas es importante para que los clientes nuevos conozcan la ubicación de cada herramienta y maquinarias que existan en las instalaciones.

Como tercer objetivo, incrementar la limpieza para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, la mayoría de los administradores utilizan la etapa, demostrando que se preocupan por la presentación de su local, ya que identifican herramientas y maquinarias que no estén en estado nuevo, lo

cual ayudará a poder determinar medidas que ayuden a corregirlas para brindar un mejor servicio al cliente.

Como cuarto objetivo, desarrollar la estandarización para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, la mayoría de los administradores utilizan la etapa de estandarizar, ya que cumplen con mantener sus logros alcanzados y determinan procesos para conservarlos, pero existe una minoría que algunas veces no lo cumplen, demostrando que algunos de los administradores no determinan de manera correcta los procesos para conservar los logros.

Como quinto objetivo, mantener la metodología para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021, la mayoría de los administradores de dicho rubro siempre establecen normas y estándares para su empresa, así mismo siempre crean un ambiente de respeto con las normas y estándares, demostrando que los administradores de gimnasios se basan en normas y estándares para desarrollar de la mejor manera en cada una de sus actividades para los clientes.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en dicha investigación se elaboró un plan de mejora con la finalidad de brindar estrategias para mejorar la gestión de la calidad, basando las estrategias en los problemas de las MYPE del rubro gimnasios que vienen atravesando, y de esta manera apoyar a que las MYPE brinden un mejor servicio a sus clientes y que generen confianza con una remodelación de sus instalaciones.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Indicar a los administradores del rubro gimnasios de la ciudad de Huaraz que tomen en cuenta la teoría del Kiazen y lo apliquen en sus instalaciones, ya que utilizando adecuadamente cada una de las etapas que comprende el Kaizen ayudará a que sus instalaciones tengan un mejor ambiente para sus clientes.

Identificar siempre herramientas innecesarias en su empresa y tener una zona de espera para algunas herramientas que se tenga duda para que sean eliminadas, esto le ayudará a que sus instalaciones tengan más espacios libres y no se genere desorden, de esta manera podrá brindar confianza a sus clientes ya que en sus instalaciones siempre habrá un espacio adecuado para que desarrollen sus actividades físicas.

Definir lugares para sus herramientas y maquinarias y señalarlas, ya que esto lo ayudará a tener un orden en sus instalaciones ya sea por el tipo de ejercicio que desarrollara el cliente en el transcurso de cada sesión y no tenga que estar movilizándose por todo el local, así mismo con una señalización adecuada el cliente nuevo se sentirá que forma parte de su empresa y que piensan en él ya que no estará perdido y podrá tener conocimiento de que actividades físicas pueda desarrollar en su sesión.

Tener en cuenta la limpieza cotidiana, así mismo en la limpieza de identificar herramientas o maquinarias que no estén en estado nuevo, para que se pueda determinar medidas de corrección como son los estantes, puertas, los pisos, el pintado de sus herramientas, pintado de las paredes entre otros aspectos que se pueda mejorar, esto

ayudará a que los clientes tengan una mejor percepción del gimnasio y se sientan en confianza al prestar el servicio que se brinda.

Mejorar los procesos que plantea para conservar los logros alcanzados, se puede desarrollar los procesos de manera más detallada, creando actividades, estimación de tiempos y responsables; de esta manera se podrá lograr el objetivo de conservar los logros que ya va teniendo su empresa y sean más duraderos esos logros que con tanto esfuerzo se ha requerido para ser alcanzados.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5190227&query=5s#>
- Andina. (30 de 10 de 2016). Masaka Imai: Perú tiene oportunidades infinitas para mejora organizacional. *Andina*, págs. 1-1. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-masaka-imai-peru-tiene-oportunidades-infinitas-para-mejora-organizacional-637896.aspx>
- Aquino, V. L. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las 5 s de Kaizen en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019*. Juliaca: ULADECH. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13259/GESTION\\_CALIDAD\\_MYPE\\_Y\\_5S\\_DE\\_KAIZEN\\_AQUINO\\_VILAVILA\\_LUCY\\_LEONOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13259/GESTION_CALIDAD_MYPE_Y_5S_DE_KAIZEN_AQUINO_VILAVILA_LUCY_LEONOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avelino, H. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3194/MICRO\\_EMPRESA\\_HEYDY\\_BERONICA\\_AVELINO\\_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3194/MICRO_EMPRESA_HEYDY_BERONICA_AVELINO_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuba, E. (21 de 05 de 2016). La micro y pequeña empresa. *el comercio*, págs. 1-1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/micro-pequena-empresa-elmer-cuba-208461-noticia/>
- Cuisano, I. A. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lealtad bajo el enfoque de lealtad del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector*

*servicios- rubro actividades deportivas(gimnasios)*. Huaraz: ULADECH. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11785/GESTION\\_D E\\_CALIDAD\\_LEALTAD\\_AL\\_CLIENTE\\_HUERTA\\_CUISANO\\_IRENE\\_ALEX ANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11785/GESTION_D E_CALIDAD_LEALTAD_AL_CLIENTE_HUERTA_CUISANO_IRENE_ALEX ANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dámaris, L. M. (2020). *Gestión de calidad y el kaizen en las MYPE rubro abarros del Mercado Modelo de Talara*,. Talara: Universidad Los Ángeles De Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16803/GESTION\\_DE \\_CALIDAD\\_KAIZEN\\_MERINO\\_GARCIA\\_DAMARIS\\_LISEHT.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16803/GESTION_DE _CALIDAD_KAIZEN_MERINO_GARCIA_DAMARIS_LISEHT.pdf?sequence=1 &isAllowed=y)

Dongo, A. P. (19 de 08 de 2018). La Republica. *Perú: situación de las micro y pequeñas empresas*, págs. 1-1. Obtenido de <https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>

Eleuterio Principe, B. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia*. Huaraz: ULADECH. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5321/CALIDAD\\_KA IZEN\\_PRINCIPE\\_BLAS\\_ELEUTERIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5321/CALIDAD_KA IZEN_PRINCIPE_BLAS_ELEUTERIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, H. D. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=COzDDQAAQBAJ&dq=tipo+de+investigacion+cuantitativa+sampieri&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=COzDDQAAQBAJ&dq=tipo+de+investigacion+cuantitativa+sampieri&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Hirano, H. (2018). *5S para todos: 5 pilares de la fabrica visual*. Routledge. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=QvdKDwAAQBAJ&dq=5s&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=QvdKDwAAQBAJ&dq=5s&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Huerta, E. (30 de Junio de 2020). ¿Es seguro ir a los gimnasios durante la pandemia por coronavirus? *CNN*, págs. 1-1. Obtenido de <https://cnnespanol.cnn.com/2020/06/30/es-seguro-ir-a-los-gimnasios-durante-la-pandemia-por-coronavirus/>
- Huerta, I. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la lealtad del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio\_rubro actividades deportivas (Gimnasios) del distrito de Huaraz*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11785/GESTION\\_D E\\_CALIDAD\\_LEALTAD\\_AL\\_CLIENTE\\_HUERTA\\_CUISANO\\_IRENE\\_ALEX ANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11785/GESTION_D E_CALIDAD_LEALTAD_AL_CLIENTE_HUERTA_CUISANO_IRENE_ALEX ANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Laguna, C. T. (2019). *Programa de certificación Kodawari para el área de servicios taller de mecánica caso: Regional el alto- Toyota S.A*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23610/PT-2637.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lanzca, R. (2017). *Implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanzca, Comas*. Comas: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/225606827.pdf>
- Menchón, A. (2020). Kaizen, más que un gimnasio. *el eco*, 1-1. Obtenido de <https://www.eleco.com.ar/contenido-patrocinado/kaizen-mas-que-un-gimnasio/>
- Micó, A. B. (2020). Coronavirus: ¿Es seguro entrenar en un gimnasio? *Diarioas*, 1-1. Obtenido de [https://as.com/diarioas/2020/08/21/actualidad/1597983005\\_535109.html](https://as.com/diarioas/2020/08/21/actualidad/1597983005_535109.html)

- Ortiz, M. (2017). *Implementación de las 5s para el incremento de la productividad en la Empresa DLA Ingeniería y Construcción S.A.C., Huachipa*. Huachipa: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1731>
- Ortiz, Ó. C. (2015). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&dq=GESTION+DE+CALIDAD&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&dq=GESTION+DE+CALIDAD&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Peruano, E. (2017). Aprueban normas reglamentarias de la Ley N° 30479, Ley de Mecenazgo Deportivo. *El Peruano*, 1-1.
- Portocarrero Alvarado, E. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8616/CALIDAD\\_EN\\_FOQUE\\_PORTOCARRERO\\_ALVARADO\\_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8616/CALIDAD_EN_FOQUE_PORTOCARRERO_ALVARADO_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quezada Ruiz, J. (2016). *Satisfacción con las vida en amas de casa asistentes a un gimnasio, Nuevo Chimbote*. Nuevo Chimbote: ULADECH. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15110/AMAS\\_DE\\_CASA\\_GIMNASIO\\_QUEZADA\\_RUIZ\\_JAQUELINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15110/AMAS_DE_CASA_GIMNASIO_QUEZADA_RUIZ_JAQUELINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quijada, J. A. (2019). *Lean Manufacturing*. Editorial Elearning, S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=vMfIDwAAQBAJ&dq=el+kaizen&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=vMfIDwAAQBAJ&dq=el+kaizen&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Quizhpi Viñansaca, M. A., & Valdano Murguito, A. A. (2017). *Modelo de gestión de mejora continua 5S aplicado en el departamento de créditos y cobranzas en la empresa Induauto S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25291/1/TESIS%20MARCOS%20Y%20ANDREA%20%28MODELO%20DE%20GESTION%20S%29.pdf>

Reyes, L. M. (2018). *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de los Olivos*. Olivos: ULADECH. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14852/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_CALIDAD\\_DEL\\_AGUILA\\_REYES\\_LOURDES\\_MARIA\\_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14852/COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_DEL_AGUILA_REYES_LOURDES_MARIA_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodriguez, V. A. (2014). *La incidencia de la aplicación del Kaizen a los procesos, para incrementar el desempeño laboral del personal de nuevo ingreso del área de mantenimiento express de la empresa CASABACA S.A de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Central de Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7623/1/T-UCE-0007-248i.pdf>

Romero Palomino, C. F. (2019). *Propuesta de aplicación del kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías, distrito Ayacucho*. Ayacucho: ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13325>

Saavedra, S. H. (2018). *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*. Huarmey: ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14504>

Sanchez, G. K. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad y Kaizen en las MYPE rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020*. Huancabamba: ULADECH. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18588/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_KAIZEN\\_SANCHEZ\\_GONZALES\\_KELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18588/GESTION_DE_CALIDAD_KAIZEN_SANCHEZ_GONZALES_KELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. ICB Editores. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&dq=Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+\(ISO+9001:2015\).+M%C3%A1laga:+Interconsulting+Bureau+S.L.&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&dq=Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+(ISO+9001:2015).+M%C3%A1laga:+Interconsulting+Bureau+S.L.&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Sportlife Fitness Club. (2020). Los gimnasios se unen para promover la vida saludable. *PerúRetail*, 1-1. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/los-gimnasios-se-unen-para-promover-la-vida-saludable/>
- SUNAT. (26 de Marzo de 2018). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe>
- Tinoco, M. A. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz*. Huaraz: ULADECH. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4963/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_ZAMUDIO\\_TINOCO\\_MELVA\\_AUSTRAGILDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4963/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZAMUDIO_TINOCO_MELVA_AUSTRAGILDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, J. L. (2017). *Gimnasio itinerante para la practica de crossfit*. Pontifica Universidad católica del Ecuador sede ambato. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1572>
- Vilavila, L. L. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las 5 S de Kaiser en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019*. Juliaca: ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13264>
- Zapata, G. A. (2017). *Ciclo de la calidad PHVA*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/129837>

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																					
N°	Actividades	Año 2020				Año 2021								Año 2022							
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Elaboración del Proyecto.	X	X	X	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.				X																
5	Mejora del marco teórico y metodológico.					X															
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información.						X														
7	Elaboración del consentimiento informado (*).						X														
8	Recolección de datos.							X													
9	Presentación de resultados.								X												
10	Análisis e Interpretación de los resultados.								X	X											
11	Redacción del informe preliminar.										X										
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación.											X	X								
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación.													X	X						
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.																			X	
15	Redacción de artículo científico.																				X

*Nota.* Elaboración propia

## Anexo 2: Presupuestos

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
Categoría	base	% o Número	Total (s/.)
- Suministros (*)			
- Impresiones	0.10	50	5.00
- Empastado	10.00	1	10.00
- Papel bond A-4 (500 hojas)	0.50	50	5.00
- Lapiceros	1.00	1	1.00
- Uso de internet	45.00	1	45.00
Servicios			
- Uso de turnitin	50	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
- Pasajes para recolectar información.	2.00	2	4.00
Sub total			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>170.00</b>
<b>Presupuesto No Desembolsable Universidad</b>			
Categoría	Base	% ó Número	Total (s/.)
Servicios			
- Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte informático (módulo de I investigación del ERP university-MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio I institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
Total (s/.)			822.00

*Nota:* Elaboración propia

### Anexo 3: Documento de la municipalidad

Tramite  
23-10-19

Municipalidad Provincial de Huaraz  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
**RECEBIDO**  
23 OCT. 2019  
Nº Exp: 26145 Hora: 10:54

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Al: : Rori Mautino Ángeles  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUARAZ.

De: : Delgado Sánchez Yensen Bell  
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE (ULADECH).

Asunto : Solicitud del informe de la cantidad de gimnasios en la  
ciudad de Huaraz.

Fecha : 23 de octubre de 2019.

-----

Mediante la presente me dirijo a Usted, con la finalidad de saludar muy cordialmente a la vez dar a conocer el motivo de la presente solicitud, el cual es saber el número de gimnasios con licencia de funcionamiento existentes y que están en funcionamiento en la ciudad de Huaraz.

Justifico, ya que dicha información es necesaria para la elaboración de mi tesis universitaria, la misma que servirá para el desarrollo de la sociedad.

Sin otro particular, le reitero mi estima personal y me despido.

**Atentamente**

  
Delgado Sánchez Yensen Bell  
DNI 70807189

**Anexo 4: Cuadro de sondeo.**

N°	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN
01	Elite fitness	GIMNASIO	Jirón José de Sucre N° 603
02	Olimpo Sauna Gym	GIMNASIO	JR. Hualcan N° 230
03	Mix Gym Huaraz	GIMNASIO	JR. José de Sucre N° 712
04	Tambo Sport Club	GIMNASIO	JR. FRANCISCO BOLOGNESI N° 262
05	Iron Man Gym	GIMNASIO	Malecón Norte N°520
06	Gimnasio Huaraz Gym	GIMNASIO	Av. Mariscal Toribio de Luzuriaga 571
07	Maxter GYM	GIMNASIO	Parque guardia
08	Awkas Gym	GIMNASIO	Av. Mariscal Toribio de Luzuriaga 416
09	Lower GYM	GIMNASIO	Manco capac
10	Gimnasio Esparta-Huaraz	GIMNASIO	Jr. San Martín con Pje. Octavio Henostroza
11	Stronger gym Huaraz	GIMNASIO	Av. Mariscal Toribio de Luzuriaga

*Nota:* Municipalidad de Huaraz 2019

## Anexo 5: Consentimiento Informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula **“PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL KAIZEN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO GIMNASIOS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2021”** y es dirigido por Delgado Sánchez Yensen Bell, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del kaizen para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro gimnasios en la ciudad de Huaraz, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de mi número de celular que es 994337980. Si desea, también podrá escribir al correo [yensenbell@gmail.com](mailto:yensenbell@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

---

Fecha:

---

Correo electrónico:

---

Firma del participante:

---

Firma del investigador:

---

## Anexo 6: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL KAIZEN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO GIMNASIOS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2021. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 13 ítems, los cuales miden las dimensiones del kaizen para mejorar la calidad en los gimnasios en la ciudad de Huaraz. Se presenta una escala de valoración, para ello se necesita marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

N°	ÍTEMS	ESCALA		
<b>ELIMINAR</b>		<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
01	¿Identifica herramientas innecesarias en su empresa?			
02	¿Elimina herramientas innecesarias en su empresa?			
03	¿Tiene una zona de espera para sus objetos que tenga duda para eliminarlos?			
<b>ORDENAR</b>		<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
04	¿Usted define lugares para sus herramientas y maquinarias?			
05	¿Determina que herramientas y maquinarias van en cada lugar?			
06	¿Señaliza con etiquetas las herramientas y maquinarias de acuerdo a su función?			
<b>LIMPIAR</b>		<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
07	¿Usted identifica las herramientas y maquinarias que no estén en estado nuevo?			

08	¿Determina medidas para corregir las maquinarias y herramientas?			
09	¿Es importante la presentación de su local?			
<b>ESTANDARIZAR</b>		<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
10	¿Usted mantiene los logros alcanzados?			
11	¿determina procesos para conservar los logros?			
<b>MANTENER</b>		<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
12	¿Usted establece normas y estándares en su empresa?			
13	¿Crea un ambiente de respeto con las normas y estándares establecidos?			

## Anexo 7: Validación del instrumento

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Maritza León Vigo

**1.2. Grado Académico:** Magister en administración

**1.3. Profesión:** Licenciada en Administración

**1.4. Institución donde labora:** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

**1.5. Cargo que desempeña:** Coordinadora de Carrera Profesional de Administración –  
Filial Huaraz

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Delgado Sánchez Yensen Bell

**1.8. Carrera:** Administración

#### II. VALIDACIÓN:

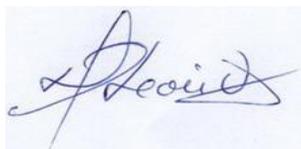
##### Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		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	
<b>Dimensión 1: ELIMINAR</b>							
01	x		x		x		
02	x		x		x		
03	x		x		x		Mejorar redacción
<b>Dimensión 2: ORDENAR</b>							
04	x		x		x		Cambiar la e por y

05	x		x		x		Cambiar la e por y
06	x		x		x		Cambiar la e por y
<b>Dimensión 3: LIMPIAR</b>							
07	x		x		x		Cambiar la e por y
08	x		x		x		Cambiar la e por y
09	x		x		x		
<b>Dimensión 4: ESTANDARIZAR</b>							
10	x		x		x		Redacción
11	x		x		x		
<b>Dimensión 5: MANTENER</b>							
12	x		x		x		
13	x		x		x		

**Otras observaciones generales:**

En la pregunta 3 y la 10 mejorar la redacción para un mayor entendimiento y las preguntas 4, 5, 6 y 7 cambiar la e por la y.




---

Firma

León Vigo Maritza

DNI N° 18858304

CLAD - 04127

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Gustavo Zurita Ramos.

**1.2. Grado Académico:** Magister

**1.3. Profesión:** Administrador de empresas

**1.4. Institución donde labora:** ULADECH

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		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	
<b>Dimensión 1: ELIMINAR</b>							
01	X		X		X		
02	X		X		X		
03	X		X		X		
<b>Dimensión 2: ORDENAR</b>							
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
<b>Dimensión 3: LIMPIAR</b>							
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
<b>Dimensión 4: ESTANDARIZAR</b>							
10	X		X		X		

11	X		X		X		
<b>Dimensión 5: MANTENER</b>							
12	X		X		X		
13	X		X		X		

**1.5. Cargo que desempeña:** Gerente Beneficencia pública de Sullana y ProAji EIRL

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Delgado Sánchez Yensen Bell

**1.8. Carrera:** Administración

## II. VALIDACIÓN:

**Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario**

### Otras observaciones generales:

Mejorar la redacción de la pregunta 4, 5, 6 y 7.



Firma

Zurita Ramos, Gustavo

DNI N° 03664944

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Mautino Minaya Madelaine

Nicolasa

**1.2. Grado Académico:** Maestría

**1.3. Profesión:** Licenciada en Administración

**1.4. Institución donde labora:** Ministerio de Educación

**1.5. Cargo que desempeña:** Sub directora del Área de Administración

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Delgado Sánchez Yensen Bell

**1.8. Carrera:** Administración

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		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	
<b>Dimensión 1: ELIMINAR</b>							
06	x		x		x		Especifica herramientas, no está claro
07	x		x		x		Especifica herramientas, no está claro
08	x		x		x		Mejora la redacción
<b>Dimensión 2: ORDENAR</b>							
09	x		x		x		Redacción
10	x		x		x		Redacción
11	x		x		x		Redacción
<b>Dimensión 3: LIMPIAR</b>							
12	x		x		x		
13	x		x		x		Mejora la redacción: el término corregir, defínalo mejor
14	x		x		x		

Dimensión 4: ESTANDARIZAR							
15	x		x		x		
16	x		x		x		
Dimensión 5: MANTENER							
17	x		x		x		
18	x		x		x		

**Otras observaciones generales:**

Debes mejorar la redacción, la e va antes de una i, la pregunta 9 y 10 son los mismo, puedes unirlo en uno solo. en general en algunas preguntas falta especificar bien a que te refieres. Ejemplo cuando te refieres a herramienta y otra pregunta es el corregir.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

Mautino Minaya Madelaine Nicolasa

DNI N° 31666034

CLAD N° 04152

## Anexo 8: Hoja de tabulación

Características del factor relevante eliminar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Identifica herramientas innecesarias	Siempre	IIII	5	45.45
	Algunas veces	IIII	5	45.45
	Nunca	I	1	09.10
	Total	IIIIIIII	11	100.00
Elimina herramientas innecesarias	Siempre	IIII	6	54.55
	Algunas veces	IIII	5	45.45
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIII	11	100.00
Objetos a eliminar se colocan en zona de espera	Siempre	II	2	18.18
	Algunas veces	IIIIII	9	81.82
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIII	11	100.00

Características del factor relevante orden como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Define lugares para sus herramientas y maquinarias	Siempre	IIII	5	45.45
	Algunas veces	IIII	5	45.45
	Nunca	I	1	09.10
	Total	IIIIIIII	11	100.00
Determina que herramientas y maquinarias van en cada lugar	Siempre	IIII	6	54.55
	Algunas veces	IIII	5	45.45
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIII	11	100.00
Señaliza con etiquetas las herramientas y maquinarias	Siempre	II	2	18.18
	Algunas veces	IIIIII	9	81.82
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIII	11	100.00

Características del factor relevante limpiar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Identifica las herramientas y maquinarias que no estén en estado nuevo	Siempre	IIIIII	7	63.64
	Algunas veces	III	4	36.36
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIII	11	100.00
Determina medidas para corregir las herramientas y maquinarias que se encuentren en mal estado	Siempre	IIIIIIII	9	81.82
	Algunas veces	II	2	18.18
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIII	11	100.00
Considera importante la presentación de su local	Siempre	IIIIIIIIII	10	90.91
	Algunas veces	I	1	09.09
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIII	11	100.00

Características del factor relevante estandarizar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Cumple con mantener los logros alcanzados	Siempre	IIIIII	7	63.64
	Algunas veces	III	4	36.36
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIII	11	100.00
Determina procesos para conservar los logros	Siempre	IIIIIIII	10	90.91
	Algunas veces	I	1	09.09
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIIII	11	100.00

Características del factor relevante mantener como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Establece normas y estándares en su empresa	Siempre	IIIIIIIII	10	90.91
	Algunas veces	I	1	09.09
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIII	11	100.00
Crea un ambiente de respeto con las normas y estándares establecidos	Siempre	IIIIIIIII	11	100.00
	Algunas veces	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIIIIII	11	100.00

## Anexo 9: Figuras

Características del factor relevante eliminar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

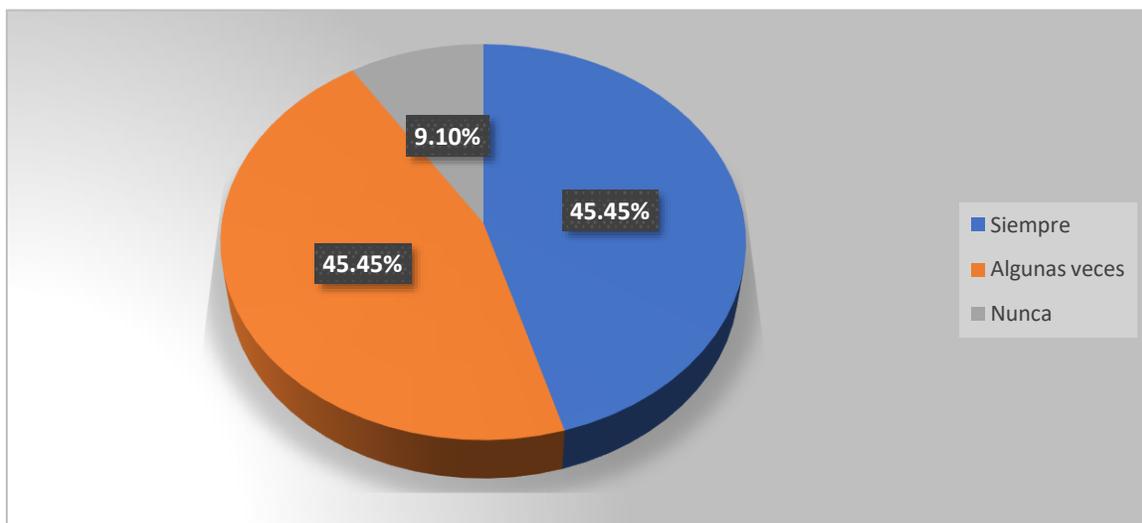


Figura 1. Identifica herramientas innecesarias

Nota. Tabla 1

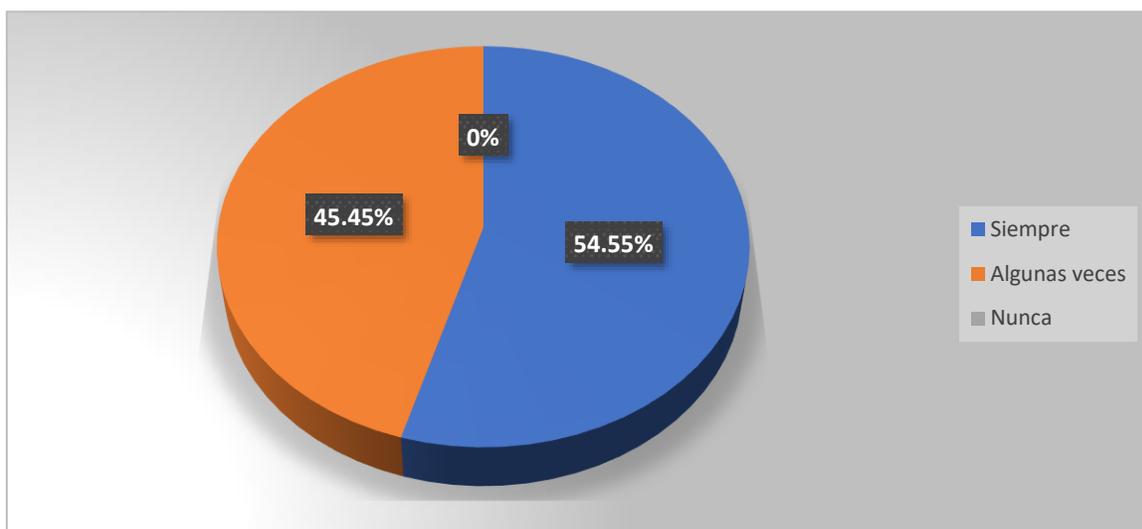


Figura 2. Elimina herramientas innecesarias

Nota. Tabla 1

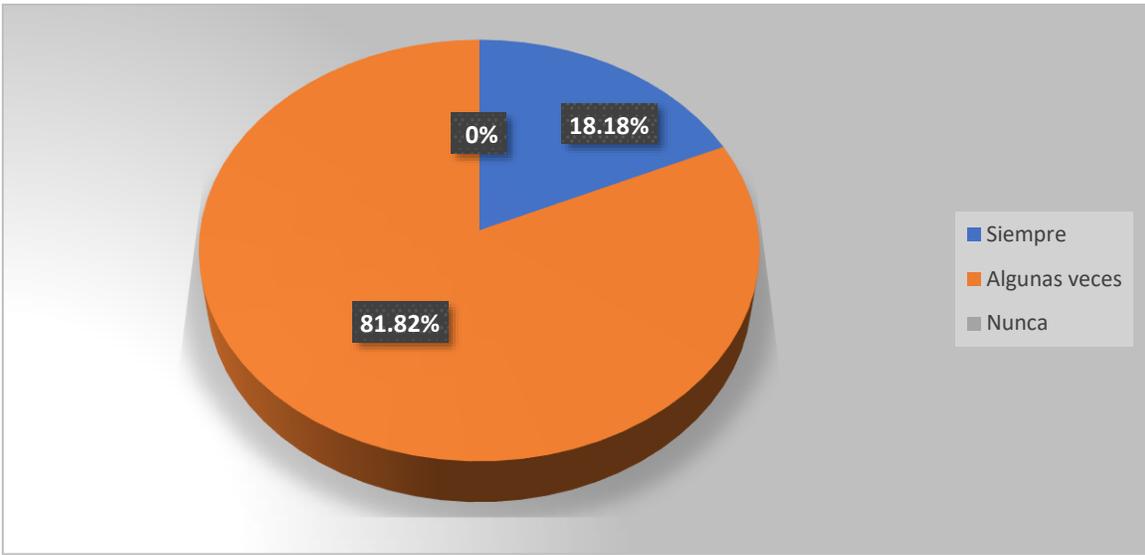


Figura 3. Objetos a eliminar se colocan en zona de espera

Nota. Tabla 1

Características del factor relevante orden como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

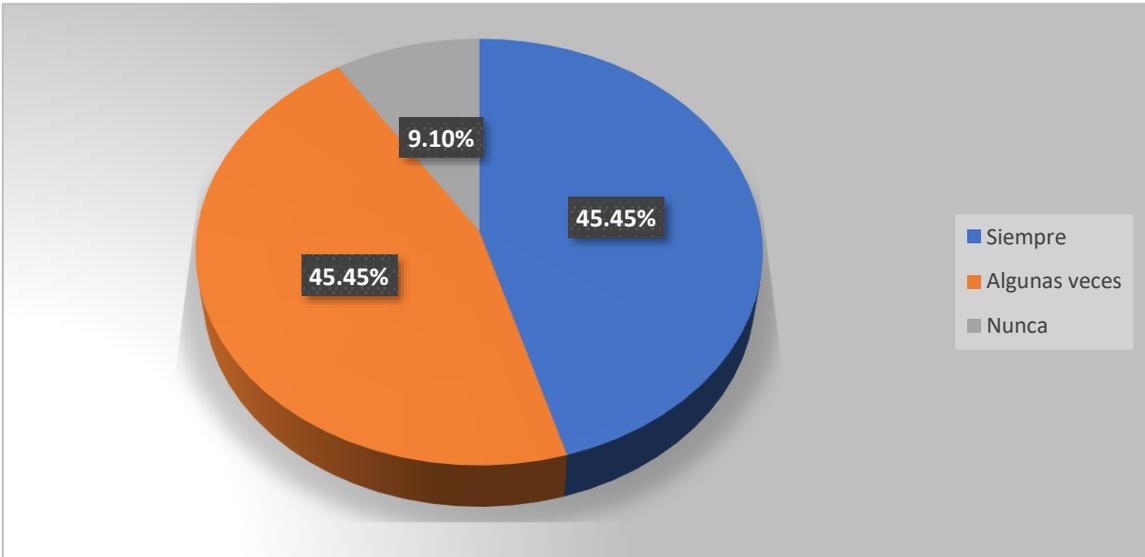


Figura 4. Define lugares para sus herramientas y maquinarias

Nota. Tabla 2

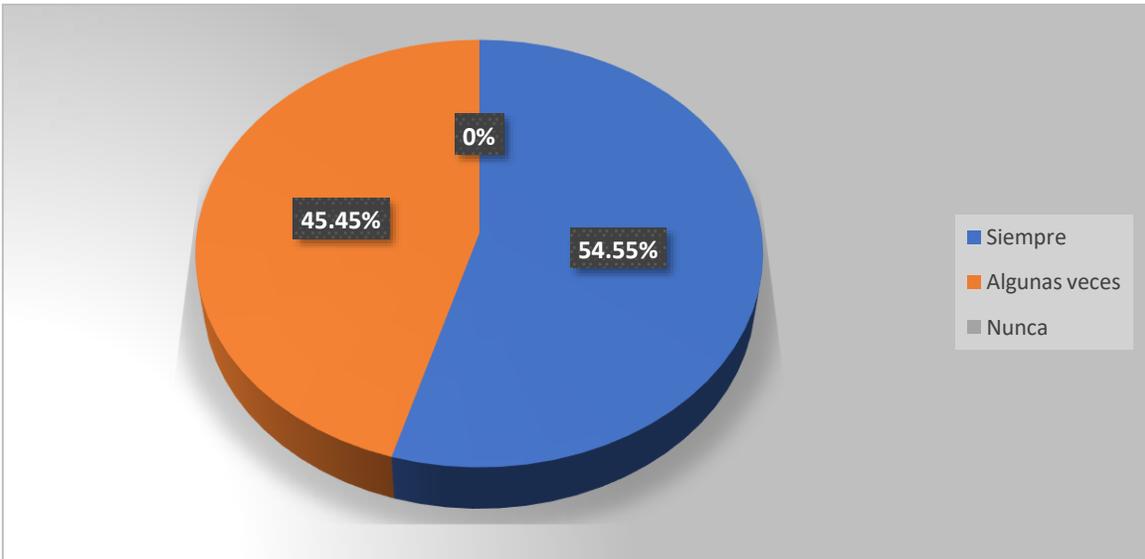


Figura 5. Determina que herramientas y maquinarias van en cada lugar

Nota. Tabla 2

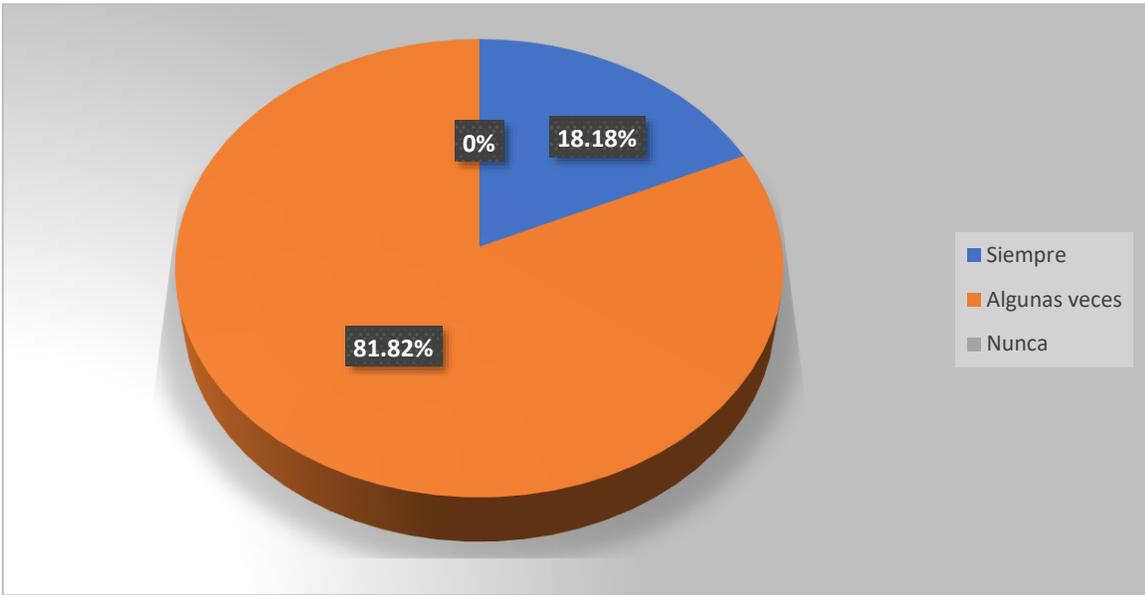


Figura 6. Señaliza con etiquetas las herramientas y maquinarias

Nota. Tabla 2

Características del factor relevante limpiar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

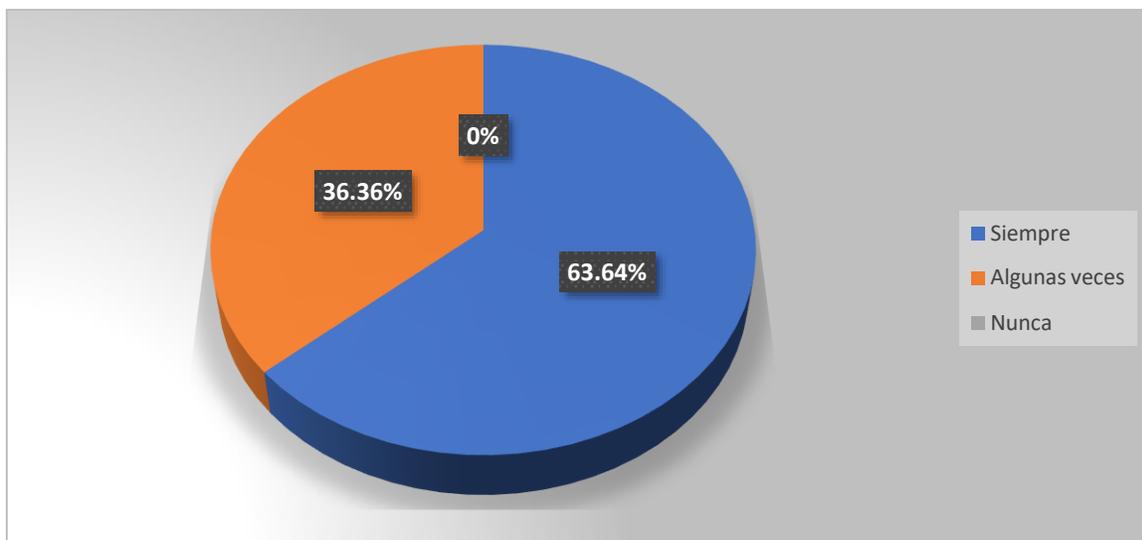


Figura 7. Identifica las herramientas y maquinarias que no estén en estado nuevo

Nota. Tabla 3

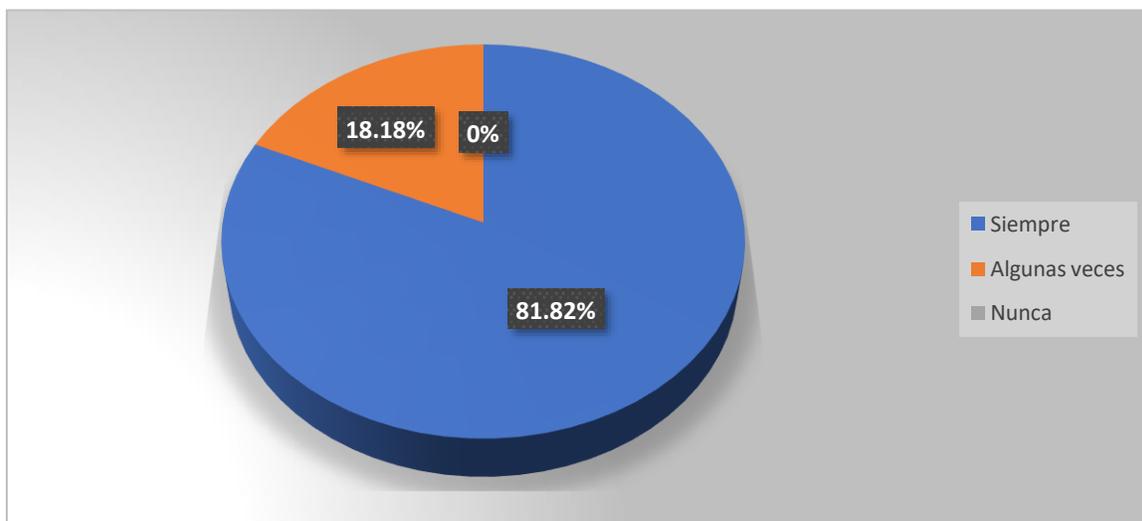


Figura 8. Determina medidas para corregir las herramientas y maquinarias que se encuentren en mal estado

Nota. Tabla 3

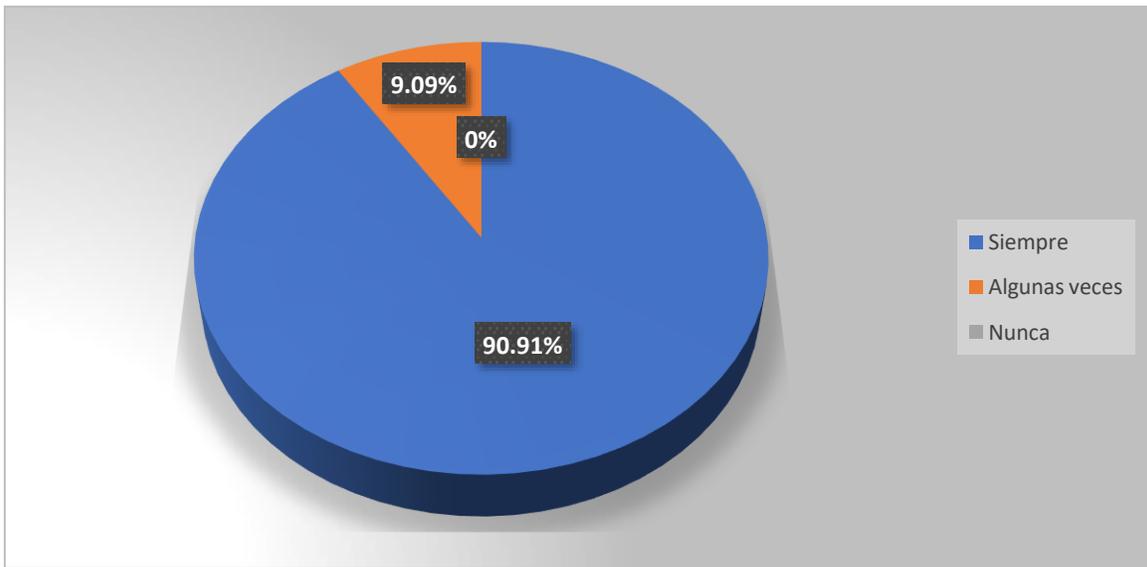


Figura 9. Considera importante la presentación de su local

Nota. Tabla 3

Características del factor relevante estandarizar como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

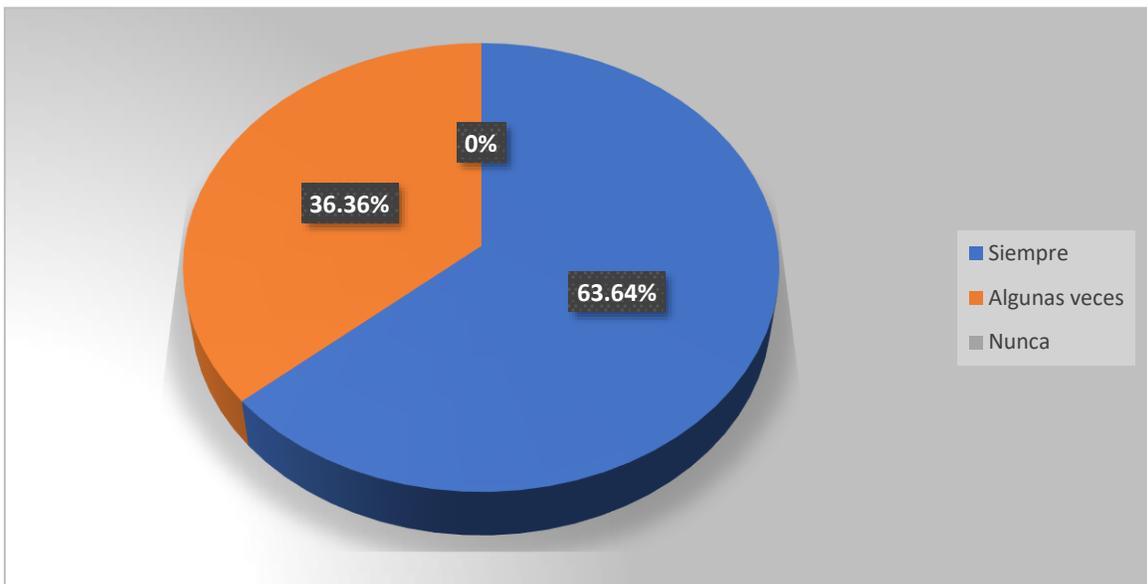


Figura 10. Cumple con mantener los logros alcanzados

Nota. Tabla 4

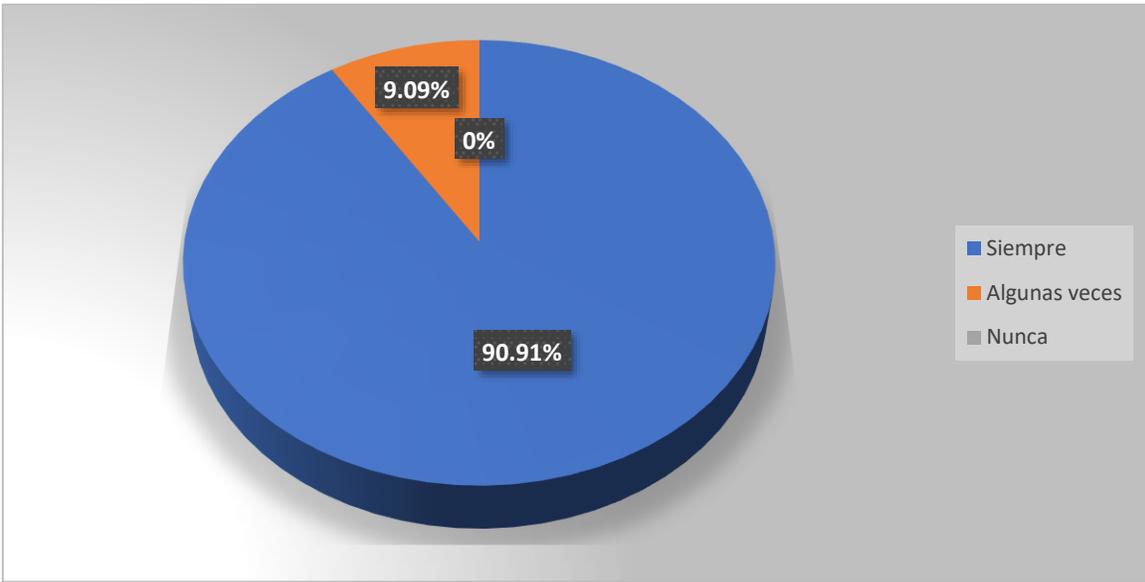


Figura 11. Determina procesos para conservar los logros

Nota. Tabla 4

Características del factor relevante mantener como parte del Kaizen en los gimnasios de la ciudad de Huaraz, 2021

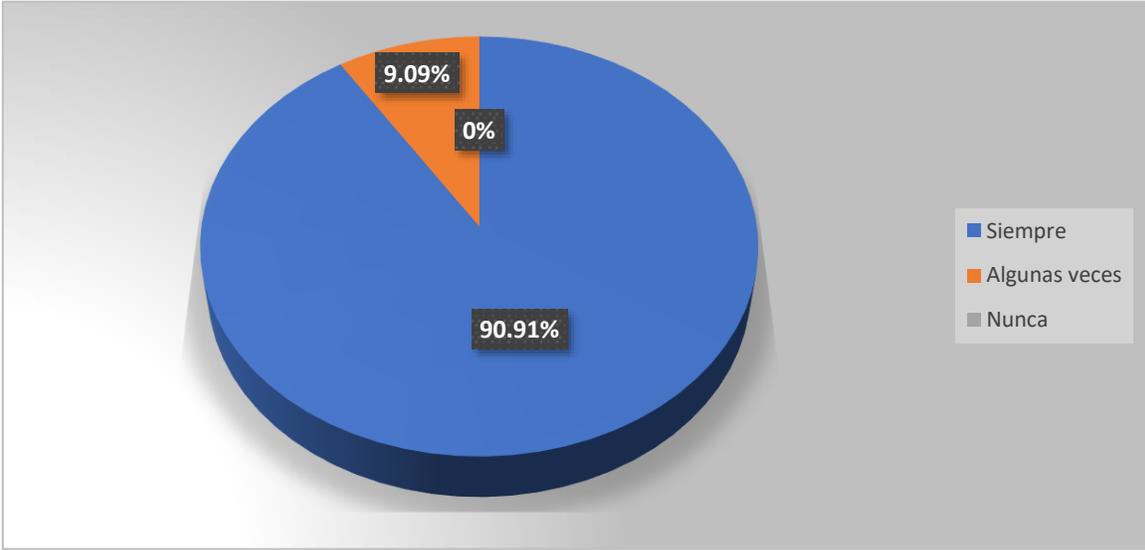


Figura 12. Establece normas y estándares en su empresa

Nota. Tabla 5

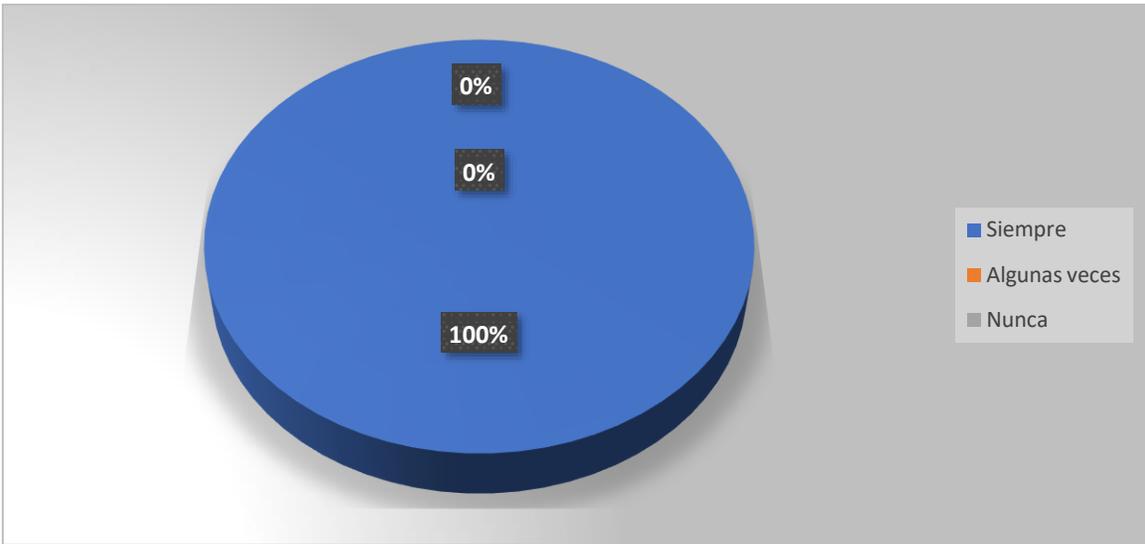


Figura 13. Crea un ambiente de respeto con las normas y estándares establecidos

Nota. Tabla 5

# TALCOCUR-764-YDELGADOS-INFORME FINAL-2022-02

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

10%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

5%

2

Submitted to Universidad Catolica Los  
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

5%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo