



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**“IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE VENTA DE EQUIPOS
BIOMEDICOS”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura y Organización

Presentado por:

Graciela Elizabeth Portocarrero Ordoñez

Tesis desarrollada para optar el Título de
Licenciada en Administración y Finanzas

Docente Asesor:

Dr. Jose Huaman Narvay

Codigo Orcid N° 0000000154005737

Chincha, Ica, 2021

AGRADECIMIENTO

A mi familia por acompañarme en cada momento y decisión tomada, siendo siempre nuestro apoyo y motivación para finalizar cada meta propuesta.

RESUMEN

El propósito del presente estudio fue: Realizar un análisis de la implementación de herramientas para la mejora de gestión de calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos. Por describir los hechos y fenómenos tal como se presentan, tratando de explicar la relación causa efecto, corresponde a estudio descriptivo. Se utilizó el muestreo por conveniencia, permitiéndonos encuestar a todos los colaboradores de esta organización.

Se llegó a la conclusión que el Kaizen incide significativamente en la gestión de la calidad de la empresa "Fitness Medical". También se determinó que el 94.1% de los encuestados manifiesta que Kaizen incide en el aseguramiento de la calidad, además un 100% está totalmente de acuerdo con esta incidencia. Además, se estableció que el 58.3% de empleados dijo estar totalmente de acuerdo que se mantiene limpio y agradable el ambiente de trabajo, y un 50% de encuestados manifestó que está de acuerdo que poseen conocimiento sobre el manejo de los equipos de protección. A su vez otro importante 50% nos dice que está totalmente de acuerdo, con el manteniendo que se realiza en esta institución. El 100.0% de los encuestados manifiesta que la higiene en el trabajo incide en aseguramiento de la calidad. El 70.6% de los encuestados manifiesta que la seguridad laboral incide en lograr mejores niveles de calidad. También un 76.5% nos dice que el mantenimiento y disciplina incide en el logro de mejores niveles de calidad, además un 66.7%, dijo estar totalmente de acuerdo con esta incidencia.

Palabras claves: Kaizen, Gestión de la Calidad, Gestión Estratégica.

ABSTRACT

The purpose of this study was: To carry out an analysis of the implementation of tools for the improvement of quality management in a company that sells biomedical equipment. By describing the facts and phenomena as they are presented, trying to explain the cause-effect relationship, corresponds to a descriptive study. Convenience sampling was used, allowing us to survey all employees of this organization.

It was concluded that Kaizen significantly affects the quality management of the company "Fitness Medical". It was also determined that 94.1% of those surveyed state that Kaizen affects quality assurance, and 100% fully agree with this incidence. In addition, it was established that 58.3% of employees said they totally agree that the work environment is kept clean and pleasant, and 50% of respondents said that they agree that they have knowledge about the handling of protective equipment. In turn, another important 50% give us that they fully agree, with the maintenance that is carried out in this institution. 100.0% of those surveyed state that hygiene at work affects quality assurance. 70.6% of those surveyed state that occupational safety affects achieving better quality levels. Also, 76.5% tell us that maintenance and discipline affect the achievement of better quality levels, in addition, 66.7% said they fully agree with this incidence.

Keywords: Kaizen, Quality Management, Strategic Management.

ÍNDICE

Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
ÍNDICE	v
I. INTRODUCCIÓN	01
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	03
2.1 Descripción del problema	03
2.2 Pregunta de investigación general	05
2.3 Pregunta de investigación específica	05
2.4 Justificación e importancia	05
2.5 Objetivo General	06
2.6 Objetivos Específicos	06
2.7 Alcances y Limitaciones	06
III. MARCO TEÓRICO	07
3.1 Antecedentes	07
3.2 Bases teóricas	14
3.3 Marco conceptual	26
IV. METODOLOGÍA	28
4.1 Tipo y nivel de investigación	28
4.2 Diseño de la investigación	28
4.3 Población y Muestra	28
4.4 Hipótesis general y específicas	29
4.5 Identificación de las variables	29
4.6 Operacionalización de variables	31
4.7 Recolección de los datos	33
V. RESULTADOS	34

5.1 Presentación de resultados	34
5.2 Interpretación de resultados	46
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	53
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	53
6.2 Comparación resultados con marco teórico	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
Conclusiones	56
Recomendaciones	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	62
ANEXO N°1. Matriz de Consistencia	63
ANEXO N°2. Instrumento de Investigación	65
ANEXO N°3. Ficha de Validación Juicio de Expertos	70
ANEXO N°4. Informe de Turnitin	71

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1. Higiene en el Trabajo	34
TABLA N° 2. Seguridad Laboral	36
TABLA N° 3. Mantenimiento y Disciplina	38
TABLA N° 4. Aspectos Tangibles	40
TABLA N° 5. Confianza en el Servicio	42
TABLA N° 6. Capacidad de Respuesta	44
TABLA N° 7. Higiene en el Trabajo y Gestión de la Calidad	47
TABLA N° 8. Prueba del Chi cuadrado	48
TABLA N° 9. Seguridad en el trabajo y gestión de la calidad	49
TABLA N° 10. Prueba del Chi Cuadrado	50
TABLA N° 11. Mantenimiento y Disciplina y Gestión de la Calidad	51
TABLA N° 12. Prueba del Chi Cuadrado	52

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1. Higiene en el Trabajo	35
GRAFICO N° 2. Seguridad Laboral	37
GRAFICO N° 3. Mantenimiento y Disciplina	39
GRAFICO N° 4. Aspectos Tangibles	41
GRAFICO N° 5. Confianza en el Servicio	43
GRAFICO N° 6. Capacidad de Respuesta	45
GRAFICO N° 7. Gráfico del Chi Cuadrado	48
GRAFICO N° 8. Gráfico del Chi Cuadrado	50
GRAFICO N° 9. Gráfico del Chi Cuadrado	52

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación recogió la percepción de los empleados acerca de las variables en estudio, y se establece que utilizar adecuadamente los recursos con que cuenta la empresa y el capital humano en beneficio de la empresa es una necesidad, el proceso de mejora continua de la organización, no requiere que estas realicen grandes inversiones en tecnologías e innovaciones para obtener desarrollo significativo de los procesos que desarrolla la empresa. Entonces el utilizar adecuadamente el conocimiento y la experiencia que poseen los empleados en las actividades que realizan, puede ser importante para que ellos puedan identificar oportunidades de mejora y contribuir a hacer más eficientes los procesos internos estableciendo aquellas actividades que no generan valor.

Una gestión orientada a la calidad, planificada y documentada asegura el logro de la competitividad de toda organización, porque se constituiría en un compromiso serio con la calidad. independiente del tamaño, sector o rubro de la organización, el futuro efectivo de permanencia en el mercado se garantiza con un sistema administrativo de calidad con procedimientos documentados que permitan la verificación de su cumplimiento.

La administración debe involucrarse en los cambios dinámicos, en un ámbito organizativo y con frecuencia en la revisión de lo proyectado, de manera que si a nivel interno se plantearon estrategias equivocadas o no se ejecutaron buenas prácticas para el crecimiento sostenido de la empresa estas permitan detectarlas y plantear medidas correctivas. A nivel externo, es también importante que se verifique la opinión de las personas que compran nuestros productos, teniendo en cuenta la calidad del servicio y el parecer sobre las mejoras que sean logrados hasta el momento.

En este contexto el contenido de la investigación aborda los requisitos que se han planteado para su desarrollo.

- Se realizó el desarrollo y formulación del problema de investigación, se procedió a fundamentar la justificación, además del objetivo general y específico y el propósito de estudio.

- Se desarrolló el Marco teórico, que nos sirve como eje para el desarrollo del trabajo, revisamos publicaciones relacionadas directa e indirectamente con nuestro estudio, convertidos en antecedentes que nos permite justificar nuestro estudio; detallamos además los conceptos utilizados usualmente ayudándonos a familiarizarnos con ellos para plantearlos adecuadamente los objetivos e hipótesis y realizar el análisis de los resultados obtenidos.

- La aplicación metodológica utilizada, que para el estudio corresponde a una investigación descriptiva, diseño no experimental, y corte transversal, el área de la investigación y la definición de la población y la muestra estadística, además la técnica e instrumento para recolectar la información, el diseño y el procesamiento que deben seguir los datos.

- Se detalla la presentación de los resultados hallados en el desarrollo de la investigación, explicando el logro de los objetivos en cuadros y gráficos. Además de la discusión de nuestro con otros estudios similares.

- Se establecieron las conclusiones y recomendaciones Con las referencias bibliográficas, se presenta el material bibliográfico utilizado.

Finalmente, en anexos se incluyen; la matriz de consistencia, el formato del instrumento de recolección de datos, etc.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

El mantenerse vigente y el progreso de las empresas en los mercados donde se opera o pretende operar exigen, entre otras cosas, avances en la competitividad que suponen actitudes positivas hacia la inversión, aplicación de nuevas tecnologías, métodos de trabajos, la innovación, la creatividad y la aplicación de diversas herramientas de gestión. El apoyarse en el capital humano e intelectual de los empleados y utilizar los recursos con que disponen las empresas es de vital importancia para lograr el éxito empresarial, uno de los mayores beneficios de aplicar el Kaizen es que se pueden lograr mejoras importantes de los procesos internos con una inversión relativamente pequeña. De manera adicional al poder integrar y comprometer al personal administrativo como personal operativo en los procesos orientados a la mejora, nos da como resultados que ella evolucione constantemente en los niveles organizacionales, lo que al final nos permitirá la reducción al máximo o en su defecto eliminar de raíz aquellas actividades que no generan valor al cliente y crean desperdicios y pérdidas para la organización.

El entorno competitivo actual exige que las empresas se preocupen en aumentar la calidad de sus servicios, al realizar un análisis gran parte de las empresas coinciden que uno de los puntos críticos es la organización de los procesos de los recursos humanos, por lo que los directivos convencidos de un trabajador contento desempeña mejor sus actividades, deben poner énfasis en brindarles mejores condiciones de trabajo y de esa manera obtener la excelencia empresarial, todo lo que puede conseguirse a través de la gestión de recursos humanos. Castellucci, D. (2013). Con la intención de enfrentar los cambios constantes y la nueva y creciente competencia en el mercado, se han implementado desde hace dos años, un sistema para gestionar la calidad, que tiene como propósito lograr la calidad en cada una de sus aéreas de trabajo y los distintos procesos que se desarrollan en ella, dando especial énfasis al capital humano, con la intención de mejorar la calidad del servicio al cliente, sin

embargo no ha considerado un proceso de evaluación del sistema de calidad, ya que a la fecha no ha sido evaluada la opinión del cliente externo acerca del servicio que se le presta en esta institución y adicionalmente no se han establecido indicadores para medir los niveles de eficacia y eficiencia de los procesos y de las personas. Entonces para lograr la calidad en los procesos de esta empresa es necesario mejorar constantemente, es por ello que se plantea el estudio del Kaizen como herramienta de mejora continua que va de la mano de la Gestión de la Calidad. Encontrándose algunas dificultades tales como: La higiene laboral, siendo un problema constante encontrar polvo en los muebles y pisos, también algunos insectos que dan un mal aspecto a la higiene de la empresa y algunas dificultades en la limpieza frecuente de la empresa también en esta empresa no se disponen de vestuarios, duchas, así como de espacios y zonas de recreación y de descanso. En relación a la seguridad laboral, esta empresa cuenta con normas y protocolos para prevenir accidentes laborales con las cuales fueron establecidas para crear condiciones óptimas de trabajo, las cuales no se recuerdan en algunos casos y no se difunden en otros.

En relación al mantenimiento y disciplina en esta empresa no se cuenta con un ambiente físico adecuado trabajo, para desempeñar sus actividades, las jornadas de trabajos son demasiado extensas, se trabaja horas extra, los períodos de descanso son muy reducidos, lo que trae como consecuencia; desmotivación, estrés y disminución del rendimiento laboral, además de no haber desarrollado la costumbre de trabajar en equipo. Se puede establecer que otro de los beneficios es el logro de la reducción importante de los costos, y la mejora importante de la calidad en los productos, o el dar un mejor servicio o un servicio diferenciado a los clientes. Izasa, J. (2017). "Fitness Medical", al ser una empresa relativamente joven en el mercado, dedicada a la importación y comercialización de equipos biomédicos y dispositivos médicos utilizados en rehabilitación física y deportiva pasa una serie de dificultades para implementar los conceptos sobre Kaizen o llamado también mejora continua y el logro de una gestión de calidad en sus procesos.

2.2 Pregunta de investigación general

¿Cuál es la implementación de herramientas para la mejora de gestión de calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos?

2.3 Pregunta de investigación específica

- ¿En qué medida la higiene en el trabajo incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos?
- ¿De qué manera la seguridad laboral incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos?
- ¿De qué manera el mantenimiento y disciplina incide en la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos?

2.4 Justificación e importancia

Este estudio se justifica por que las empresas de hoy desarrollan sus actividades en diferentes mercados, orientándose a diversos clientes, desarrollando diversos productos y/o servicios, para diferentes tipos de clientes, donde el ser competitivo es la única opción para permanecer en el mercado donde se participa. Entonces es necesario mejorar constantemente, teniendo como base a los colaboradores que realizan sus actividades en la organización.

Es por ello que la gerencia debe orientarse al logro de la calidad en los diferentes departamentos de la empresa, porque es la razón de ser de la gestión moderna, además del logro de la productividad empresarial, como estrategia para lograr competitividad de la empresa. Es aquí donde radica la importancia de buscar y beneficiarse adecuadamente de las tendencias positivas que se generan día a día, enfrentando las amenazas y desarrollan algunas estrategias

que favorezcan la eficiencia y eficacia en la empresa. La presente investigación busco conocer algunos aspectos de la variable, a través de sus dimensiones que fueron: higiene en el trabajo, seguridad laboral, mantenimiento y disciplina y de la variable gestión de la calidad a través de sus dimensiones que son: aspectos tangibles, confianza en el servicio y la capacidad de respuesta.

Lo que nos permitió tener una idea clara del tema desarrollado desde el punto de vista de los empleados y de los esfuerzos diarios que ellos hacen por mejorar constantemente y brindar una gestión de calidad óptima. La presente tesis servirá como fuente de consulta como un antecedente para estudiantes y análisis para empresarios, dejando líneas de investigación abiertas para generar nuevos estudios y conocimientos sobre las variables en estudio.

2.5 Objetivo General

Determinar la implementación de herramientas para la mejora de gestión de calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.

2.6 Objetivos Específicos

- Indicar la higiene en el trabajo incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.
- Definir la seguridad laboral incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.
- Comparar el mantenimiento y disciplina incide en la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.

2.7 Alcances y Limitaciones

- Encuestas no respondidas correctamente.

- Limite en el tiempo para la realización del trabajo.
- Población que no desea participar en su totalidad.
- Financiamiento corto para nuestro trabajo.

III. Marco teórico

3.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Flores, M. (2004). En la tesis que lleva por título: “Aplicación del Sistema Kaizen en la Industria de Empaques Flexibles”. (Tesis de Titulación). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Se estableció como meta para investigar: Llevar a cabo un análisis de los ambientes de la empresa interno, así como externo, este aspecto se constituyó en un factor relevante para establecer ciertas prioridades, barreras, y dificultades que se dan cotidianamente o se presentarían esta organización. Al inicio se tomó en cuenta el área de producción como una prueba piloto en el desarrollo del plan previamente establecido para lograr el mejoramiento continuo, con el fin de poder monitorear el funcionamiento y los resultados que se han obtenido durante su ejecución. En esta área de la empresa, se aplicó un análisis en el identificar de cada una de las tareas que componen la elaboración de los empaques y embalajes impresos y flexibles, también detener una idea más clara y poder dar inicio a la introducción, aplicación y lograr los resultados orientado al capital humano de la empresa, materias primas, procesos y métodos, que el plan piloto utilizado, inicialmente requiere. Se establece que para dar el seguimiento adecuado al programa, se procedió a realizar la auditoría respectiva teniendo en cuenta la observación y el participar activo del personal elegido, y se obtuvieron los siguientes datos para la fiscalización: Se obtuvo un 56% a lo que es la vigilancia del comité y con un 68%, que se compara con la pre fiscalización llevada a cabo previa a la introducción del programa es de un 52%. Los resultados obtenidos teniendo como punto de referencia los

datos anteriores, se les dieron a conocer a los empleados que todavía tienen oportunidades para mejorar en diferentes aspectos, y es la comunicación interna, la participación en equipo, la participación espontánea y el logro de la motivación personal y grupal vía la utilización de un sistema de incentivos se lograría una mejora del rendimiento en la empresa.

Herrera, M. (2008). En la tesis que lleva por título: “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa”. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana. México.

El estudio analiza los problemas de una pequeña empresa, y aborda algunos tópicos de la situación interna de la empresa y la evolución en sus ventas, en razón de lo cual, se desarrolló una investigación exploratoria y descriptiva, realizando un análisis interno y un diagnóstico, hallándose diversos aspectos negativos y se siente la necesidad de poner en marcha un proceso que desarrolle y aplique los conceptos de la calidad en la empresa, y se presenta como una propuesta a tomarse en cuenta, desarrollándose teniendo en cuenta las normas ISO 9001:2000, es así que se determinan algunas recomendaciones importantes así como las conclusiones del trabajo de investigación desarrollado. Se llegó a concluir que esta organización no ha desarrollado un programa orientado a la formación y el desarrollo del personal, por la escasa motivación que presenta el capital humano. No se han definido indicadores para evaluar el accionar o el uso de un tipo de sistema de verificación útil, con la intención de monitorear la obtención de las metas establecidas por la empresa. Por otro lado, se encontró que el aspecto que afecta a la organización externamente, es la gestión de la competencia, porque ella crece a rápidamente y de manera constante, logrando una participación apreciable del mercado objetivo. La competencia ha desarrollado diversos servicios diferenciados, que se consideran como ventajas competitivas, o factores diferenciales.

Hidalgo, N. (2005). En la tesis que lleva por título: “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad Industrial en un Aserradero”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Esta investigación se basó en las normas ISO 9000:2000 y las OSHAS 18000, respectivamente. Como tema central se realizó un proceso integrado de desarrollo de la Calidad y seguridad industrial, en el departamento de producción del aserradero. Para cumplir con dicho objetivo se realizaron los siguientes análisis: Diagrama de Operaciones donde se identificaron todos los puntos críticos del proceso. Diagrama de Recorrido. Checklist de las normas ISO 9001; 2000 y Checklist de seguridad en el trabajo. Lo que nos permitió poder establecer los aspectos deficientes que se cumplen o incumplen en esta organización, por lo que se concluye que la situación actual, es crítica debido a que no cumple con ninguno de los requisitos de dicha norma. La situación en que se encuentra actualmente el aserradero, es altamente insegura para los operarios, por lo que para poder realizar el sistema de seguridad industrial se tiene que implementar de forma inmediata un comité de seguridad industrial el cual estará encargado de las diferentes actividades: Con la implementación de medidas preventivas se pretende reducir las condiciones y actos inseguros en que laboran los operarios, al mismo tiempo reducir los accidentes que se producen en las instalaciones. Actualmente no existe ningún tipo de señalización mínima en el aserradero para lo cual se propuso un diagrama de señalización en donde se indica el uso de señales de prevención, equipo de protección personal, señales de prohibición y evacuación, equipo para combatir incendios.

Oviendo, S. y Quisay, C. (2017). En la tesis que lleva por título: “Plan de mejora basado en Método Kaizen en la Empresa Oviedo crea.” (Tesis de titulación). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Esta investigación se crean empresas familiares cuya actividad es el diseño gráfico y algunas funciones paralelas como: transferencia de gráficos artísticos

a formatos de poliéster, área de copia, instrucción en el área de trabajo, etc., posterior a conocer la realidad se procedió a plantear una respuesta rápida y diseñar las acciones de mejora que propiciaría su crecimiento y desarrollo. Específicamente este estudio consistió en establecer los factores negativos que perjudiquen la actividad y el desarrollo teniendo como prioridad la rentabilidad y desarrollar los procesos sistemáticamente. El avance de esta investigación requirió el uso de las 5S, mudas, diagrama de Ishikawa para determinar los aspectos que perjudican el normal desarrollo de las labores. Se concluyó que con este plan se lograrían resultados óptimos en la organización, mejorando los niveles de eficiencia, productividad, rentabilidad, un mejor accionar de los empleados.

Yanez, J. (2016). En la tesis que lleva por título: “Propuesta de instructivo Kaizen para el mejoramiento continuo en las Pymes Manufactureras del D.M.Q. Caso: CIIU C31.”(Tesis de titulación). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.

Este estudio de titulación, estudio a las Pymes dedicadas a la manufactura CIIU C31 especializadas en la fabricación de diversos muebles; se propuso el uso de un curso instructivo sobre el desarrollo de la metodología Kaizen en este sector. En la primera parte se conceptualizan y se definen las características de las Pymes dedicadas a la manufactura en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), generándose la información en relación a esta investigación, las Pymes dedicadas a la manufactura CIIU C31. Las bases teóricas se plasman teniendo en cuenta la metodología de Imai Maasaki, La instrucción que se propone y lo que contiene se desarrolló, los mismos que servirán para que los directivos de las Pymes CIIU C31 profundicen en diversos tópicos de actividades diarias acerca de marco legal, Gestionar la Calidad, Normas legales Ambientales.

Antecedentes Nacionales

Arriola, K. (2017). En la tesis que lleva por título: “Propuesta de estrategias Kaizen para aumentar la productividad del personal en la Empresa de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo.” (Tesis de Pre grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

El estudio propuso estrategias específicas para incrementar los niveles de productividad de los empleados de la institución de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo. El método elegido para el estudio fue el deductivo- estadístico. Los resultados hallados nos muestran que la dirección no está inmersa en todas aquellas actividades orientadas a lograr una mejor condición de vida en el trabajo y a mejorar el desempeño de sus empleados. También se encontró que en la empresa existen unas barreras en la comunicación lo dificulta que los colaboradores realicen sus sugerencias y propuestas de mejora en los procesos y clima institucional. Habiéndose logrado determinar que el poco acercamiento entre la gerencia y los dueños de la empresa crean limitaciones en la comunicación, lo que propicia una forma de ser y de actuar que propicia el individualismo entre los colaboradores y posteriormente los conflictos internos.

Benítez, J, (2017). En la tesis que lleva por título: “Implementación del Kaizen para mejorar la productividad en la línea de producción de pinturas Epóxicas en la Empresa Interpaints S.A.C Lima – 2017.” (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo.

En la presente tesis se pudo implementar el Kaizen en el sistema productivo con la intención de lograr un incremento en la productividad en la empresa Interpaints, con la utilización de algunas herramientas de gestión utilizadas en su desarrollo, fue la homogenización en las materias primas, teniendo en cuenta que la productividad alcanzada es deficiente. Esta investigación tomo como referente el proceso de producción en esta organización, teniendo en cuenta el estandarizar los las materias primeas e insumos como punto de partida para

lograr estandartes en la calidad deseada en los productos, obteniéndose resultados alentadores como la disminución sustantiva de las desviaciones del estándar, luego se eligió una muestra estadística intencional para una producción referencial de hace un periodo antes y luego de la aplicación de las correcciones, desarrollándose para ello un estudio pre experimental, lográndose un incremento en la producción normal. Cuando se comparó los resultados obtenidos luego del análisis estadístico se estableció que se había obtenido un incremento en la productividad, teniendo como base la productividad anterior fue de 0.7330 y la productividad después del desarrollo de la implementación es de 0.860.

Chapoñan, Ch. (2017). En la tesis que lleva por título: "Implementación de la metodología Kaizen para mejorar el abastecimiento de materiales en el área de operaciones de la empresa Colegios Peruanos S.A., 2016."(Tesis de Titulación). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Este estudio planteo como propósito principal determinar como el uso del Kaizen mejoró el suministro de diversos materiales del departamento de operaciones en la organización Colegios Peruanos S.A.; en la investigación se estableció un programa de almacenamiento y la forma de recibirlos, verificación de los distintos materiales e insumos, fue orientado a los directores de servicios de cada colegio que son las personas que asumen la responsabilidad de los aspectos operativos; también se tuvo que solicitar la creación del área de Compras y el diseño e implementación de un sistema de homologación para los proveedores, las mejoras establecidos al procedimiento se llegaron a aplicar sin problema alguno, y los resultados hallados nos dieron luces que el flujo de materiales logro mejora importante teniendo en cuenta que se pudo apreciar un aumento en la cantidad de órdenes de pedidos, siendo el incremento, de 107 a 138 pedidos, lo que se constituyó un incremento de 18% luego de llevar a cabo la mejora, también se pudo apreciar un aumento en el número de requerimientos de materiales entregados en condiciones deseadas, de 109 a

135 pedidos, lo que se constituye en un incremento del 15% luego de realizada la mejora.

Guevara, S. (2015). En la tesis que lleva por título: "Percepción de la Gestión de Calidad del Área Administrativa y Satisfacción del Cliente Interno y Externo del Municipio de Parcona en la Ciudad de Ica, periodo 2015 ". (Tesis de Titulación). Universidad Alas Peruanas. Ica.

La investigación tomo en cuenta a los empleados del área administrativa del Municipio, que en su totalidad son 23. Y también se tuvo en cuenta la población del distrito de Parcona que según el INEI aproximadamente son 50.349 habitantes, obteniéndose para ello una muestra de 167 de usuarios a encuestar. Se llegó a las siguientes conclusiones: Que existe influencia parcial entre la percepción de la gestión de calidad del área administrativa y la satisfacción del cliente interno y externo. Se halló un nivel de significancia de 0.288 con un mínimo de error del 0.05, resulta ser mayor, por lo tanto, no existe relación significativa entre gestión de la calidad y satisfacción del cliente interno.

Castillo, D; Inga, M. &Tomayquispe, E. (2011). En la tesis que lleva por título: "Influencia del método Kaizen En La reducción de costos de una empresa comercial (Caso Bodybom S.A.C. del Distrito de Puente Piedra, en el período 2011)." Lima.

En las organizaciones actuales, el proceso de la globalización ha logrado mercados mucho más exigentes, por ello las organizaciones tienen que resaltar en un contexto altamente diversificado y competitivo, propiciando el desarrollo de novedosos y mejores procedimientos para lograr la eficiencia de los procesos internos y el reducir costos sin dejar de lado la calidad requerida en todos los productos y la excelencia en el servicio de atención al cliente. Cuando se observa el aumento en los estandartes de ventas, no se logró un resultado igual en los beneficios por que los costos se han incrementado. Este fue puto de

partida para la implementación del Kaizen, y tratar de disminuir los costos en los aspectos sensibles tales como: Suministro eléctrico, recursos humanos y la forma de almacenar de los productos.

3.2 Bases teóricas

KAIZEN

(Yonque, J., Garcia, M. y Ruez, L. 2002). Lo conceptualiza como la manera de ver las cosas y de aplicar las estrategias de desarrollo encaminadas hacia procesos internos con la intención de asegurar el mejoramiento comprometiendo a los colaboradores en los diferentes estamentos jerárquicos de la empresa. Pequeños mejoramientos todos los días, que pueden orientar a la organización a participar y competir en un mercado global.

Es un enfoque que se orienta a las personas y espera que todos participen en su desarrollo. Y tiene su razón de ser en el pensamiento que toda persona tiene la capacidad para participar y lograr mejorar sustancialmente el lugar donde labora.

Masaaki Imai (2001) citado por Rincón, M. (2013). Esta palabra significa mejoramiento, y la cual no se determinó una descripción pormenorizada que les brinde una mayor comprensión en su contenido teórico. El mismo Imai (1989: 23) lo conceptualiza como:

"Mejoramiento y aún más significa el mejorar continuamente involucra a todos, gerente y trabajadores por igual".

Kaizen: ¿Qué es y cuáles son sus características en las empresas?

Según Rojo, A. (2013). Cuando se utiliza el Kaizen, se tiene que los empleados de la organización no sólo trabajan en aquellas actividades que le fueron asignadas, también se le hace partícipes de las sugerencias que pueden aportar en algún momento determinado. De esta manera se logra que los empleados no realicen actividades repetitivas y ellos busquen la mejora en las actividades y que ellas se puedan usar en mejora de la organización en su conjunto.

Se aprecia la empresa como una unión de esfuerzos. Si se desea crecer y desarrollarse, ello se puede lograr por medio de la participación entre los empleados que componen la empresa, por que una persona sola no puede conocer al detalle todas las actividades que en la empresa se logran desarrollar y es fundamental la experiencia y el conocimiento de todos los integrantes de la empresa para lograr la mejora continua en ella. Entonces para lograr una mejora constante y eficiente se tiene que pensar que es necesario mejorar todos los procesos internos para lograr una mejora en los resultados deseados. Cuando una empresa posee todas sus actividades plasmadas en procesos, ello permite un control y seguimiento adecuado orientado a la mejora.

La utilización de esta técnica de mejoramiento en una empresa permite que ella busque en todo momento lograr la creación de un producto y su ingreso al mercado, teniendo en cuenta las características que le agregamos y no se estanca en la venta de un producto que los clientes no han solicitado. Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, esta filosofía trabajo se orienta a que el diseño de productos y/o servicios, además se oriente a satisfacer necesidades y requerimiento de los clientes.

Cuando se tiene un problema, el orientarse a mejorar constantemente motiva a que se analice la causa raíz de este problema y se solucione, en lugar de lograr soluciones paliativas. Y por último, se le da realce importancia a la gestión eficaz del tiempo, que es uno de los activos más importantes de la empresa el cual no se puede recuperar.

Beneficios del Kaizen.

Los resultados positivos que se obtienen de utilizar una estrategia de Kaizen en la organización son múltiples, porque esta forma de trabajar y mejorar constantemente nos permite lograr un aumento considerable de la productividad y calidad en los procesos, no gastando mucho dinero. Este enfoque está orientado a las personas, porque está basado en la idea que toda persona puede aportar y mejorar el ambiente donde desarrolla su trabajo.

Para Nayatani, los principales beneficios de utilizar el Kaizen y una gestión orientada a la calidad total son los siguientes:

- Los empleados comprenden los aspectos críticos reales de la empresa con mayor rapidez.
- Se propicia el pensamiento hacia los procesos internos, visión sistémica.
- Los empleados toman mayor interés en los temas de una mayor relevancia.
- Todos toman parte del gran esfuerzo y colaboran en construir un sistema organizacional nuevo.

Utilizando adecuadamente esta nueva forma de gestionar y trabajar, se obtiene que las empresas logren ser más productivos, tomando en cuenta el activo más valioso de toda empresa, las personas.

Importancia de considerar la mejora continua en las empresas

Este mejorar continuamente es un proceso que tiene como objetivo lograr la optimización y el aumento de la calidad de un producto, proceso o servicio. Su aplicación no solamente se aprecia en las empresas de manufacturas, sino

también tiene impacto en las empresas comercializadoras y de servicios. Su característica es la promoción de la base con la intención de poder asegurar la forma estable de los procesos además de propiciar una oportunidad de mejora, teniendo como filtro las correcciones de las desviaciones o en su defecto la propuesta de otra alternativa más convincente o eficaz. Este método, se aplica teniendo como base el monitoreo constantemente las mejoras que se han implementado y que permiten a la empresa detectar variaciones o deficiencias en los procesos claves. Ella podrá ser utilizada de manera constante y continua, y en periodos de tiempo cortos, esto con el propósito de no caer en fallas de gran trascendencia que necesiten una mejora radical, porque ello traería como consecuencia cambios de impacto brusco y un entrenamiento mucho más especializado para los trabajadores.

Dichas mejoras pueden adoptarse de varias formas:

- Lograr el aumento del valor para el cliente con renovados y mejores productos y servicios.
- Minimizar los errores, falencias y desperdicios y los costos en que se incurrirán.
- Incrementar los niveles de productividad y los niveles de eficiencia en la utilización de los recursos.
- Potenciar la capacidad de la respuesta y el accionar de los clientes o la introducción de nuevos productos. López, V, (2017).

Mejoramiento continuo y Kaizen

Valdés C. (2010). Este mejoramiento en la empresa nos ofrece grandes beneficios, entre ellos se destacan las siguientes ventajas:

a) Ventajas

- Nos posibilita identificar, tratar y dar solución a las dificultades y/o el aprovechar de diversas oportunidades.
- Podemos deshacernos o minimizar nuestras falencias y potenciar nuestros puntos fuertes.
- Conocer diversos aspectos de los procesos internos, renovación y actualización de los mismos, lográndose niveles de eficiencia mejores.
- Lograr resultados en un corto tiempo, no sólo en producción o al dar servicios sino también en el área administrativa, logrando mejores niveles de eficiencia y productividad.
- Posibilita la disminución de productos defectuosos, usando racionalmente las materias primas y materiales y evitando todo desperdicio lo nos permite la reducción de costos en la organización.
- Permite adecuar los procesos que se ejecutan internamente en la organización con el desarrollo de la tecnología, logrando un incremento de la productividad.

b) Desventajas

- En el logro de resultados palpables se hace indispensables que los cambios propuestos se ejecuten en la organización en su conjunto.
- Es necesario desarrollar inyecciones de capital y recursos apreciables.

- Si no se logra establecen las medidas pertinentes, con prontitud y de manera oportuna el proceso puede tornarse demasiado largo para la obtención de los resultados establecidos.

La importancia de la mejora continua de la calidad

Mejorar constantemente la calidad es un punto de partida que nos asegura la calidad en los productos elaborados y los servicios en la empresa. Existen algunos tipos de programas para la mejora continua de la calidad ellos son:

a) Calidad del producto.

Algunos aspectos importantes de la calidad del producto son: funcionalidad, fiabilidad y la duración. Con el diseño y la utilización de un programa de mejora de la calidad, la empresa estará en condiciones de lograr un producto que cumpla las expectativas con lo que promete y pueda aguantar el uso normal o cotidiano. Pone en práctica programas de mejora constante de la calidad para lograr la calidad del producto y el desarrollo de algunos nuevos productos.

b) Satisfacción del cliente.

Mejorar la calidad constantemente los atributos del producto propicia una mayor satisfacción del cliente. Conocer lo que piensa, lo que percibe el cliente es importante, esto se logra a través de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes y poder comprender las características del producto que son más relevantes para ellos. Además, es importante la realización de las encuestas con las personas que aún no son clientes de la empresa. Este aspecto nos

brindara el conocimiento e información acerca de por qué ellos usan los servicios que ofrecen los competidores.

c) Aumento de los ingresos.

Los productos y servicios con una calidad superior le dan a la empresa un prestigio en el mercado y el sector productivo al que pertenece. Este prestigio le permite a la empresa obtener nuevos clientes y vender productos nuevos a los clientes que ya existen. Este programa de mejora de la calidad, elimina aquellos procesos que no son eficientes en el sistema. Eliminandose los procesos que no son necesarios, se incrementa la productividad en los empleados. El resultado se da en lo siguiente, el empleado produce más a la empresa en la menor cantidad de tiempo sin que la empresa de un incremento de sueldos.

d) Reducir el derroche.

Esta mejora continua en la calidad propia en las empresas a minimizar el desperdicio. Empresas que acumulan inventarios en almacén están abonando por el almacenar los inventarios, su manejo y el seguimiento de los mismos. Estos costos de poseer el inventario son incluidos en el precio de los productos. Desarrollar este programa de mejorar continuamente la calidad reduce el volumen de la cantidad de los inventarios que la compañía asume su costo de mantenimiento y de ocupar un espacio valioso. El manejo continuo de la calidad implica que existe una orientación sistemática para mantener los niveles inventarios aceptable sin incurrir en derroches.

e) Trabajo en equipo

Estos procesos de mejora continua orientan a las áreas de la empresa al trabajo en equipo. El real sentido de esta técnica radica en que los departamentos

organizacionales se apoyan mutuamente para lograr un producto que colme las expectativas de los clientes. Este proceso de calidad nos trae una serie de medidas que afectan las áreas de ventas, las finanzas, las operaciones, el servicio a los clientes y la comercialización. Un sistema de puntuación es la única manera de evaluar cómo están trabajando los departamentos de las empresas sobre sus expectativas. Taylor, H. (2018).

GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Conceptos de gestión de calidad

Domínguez, M. (2008), gestionar la calidad es la forma de dirigir una organización, orientados a la calidad y teniendo en cuenta que deben participar todos los empleados de la empresa y su propósito es lograr satisfacer las necesidades del cliente y procurar el máximo beneficio de los integrantes de la sociedad en su conjunto. Mateo, R, (2009). Este proceso de (SGC), está constituido por una serie de actividades que están coordinadas entre sí y que se desarrollan teniendo en cuenta un conjunto de partes que deben interactuar entre ellas para lograr características diferenciales en los productos y/o servicios que se desarrollan para el cliente. En la profundización del tema se debe ir definiendo cada una de sus términos de manera individual:

Sistema: Se refiere a un grupo de partes que interrelacionados entre ellos con un orden preestablecido que nos permiten lograr determinados objetos.

Gestión: Es hacer diversas actividades para el logro de un objetivo o un deseo cualquiera. Se pueden mencionar algunos elementos importantes de un (SGC), y se encuentran los siguientes:

- La Estructura Organizacional: donde se establece una jerarquía de funciones y responsabilidades preestablecidas que definen una organización para trabajar en el logro de sus objetivos.
- La Planificación. Es una proyección del presente hacia el futuro y al establecimiento diversas actividades que le dan a la organización la posibilidad trazar una hoja de ruta para el logro de los objetivos.
- El Recursos: Son todos aquellos elementos que vamos a requerida para la obtención de los objetivos de la organización (personas, equipos, energía, infraestructura, dinero, insumos, materiales, etc.)
- Los Procesos. Estos están relacionados a todas las actividades que nos permiten la transformación de los elementos de entradas en producto o servicio de salida.

Como implementar un sistema de gestión académica (SGCA).

Heredia, R. (1985), citado por Delgado, I. (2016). Establece que uno de los más grandes intereses de las empresas y de los centros de formación de profesionales es alcanzar la calidad en sus egresados que son adiestrados y formados en aulas y centros de enseñanza. Los procesos de Calidad en lo académico, ayudan a lograr dichos objetivos, ellos nacen para poder promover la satisfacción y expectativas de sus estudiantes que desean una formación específica para poder enfrentar con éxito el éxito en el mercado profesional multidisciplinario.

Nos dice también que el concepto de administración es mucho más desarrollado y lo define como "la acción y efecto de llevar a cabo diversas tareas, con el cuidado requerido, y el esfuerzo y eficacia que conduzcan a un objetivo.

Entonces hoy en día no se puede dejar de relacionar la calidad con el precio, esto se da si se sigue una línea consumista y mercantilista, antes nos decían: "cuanto más caro el producto tiene mayor calidad." Con el transcurrir de los años

se toman en cuenta nuevas corrientes y pensamientos positivistas y orientados a los estándares internacionales como a ISO 9000, en esta se define como: “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

Hoy en día hay unos elementos que nos proporciona la ISO 9000 son: Tener en cuenta las necesidades de un Cliente, Elaboración del Producto, Entrega del Producto, La Satisfacción del cliente, la retroalimentación constante del cliente para poder Analizar, medir y mejorar nuestros procesos internos con el apoyo de la alta dirección y adquirir los recursos necesarios para poder producir los productos requeridos el cliente, en las condiciones requeridas y con la mayor calidad y diferenciación posible, aspectos que valorar el cliente.

La importancia de contar con buenos sistemas para gestionar la calidad (SGC).

Llegar a la excelencia es un propósito de muchas empresas. Entonces, ser excelente demasiado complejo y requiere alinear diversos factores, entre ellos tenemos, sin duda, el desarrollar excelentes sistemas de gestión de calidad.

De forma general, tener un proceso adecuado de gestión para lograr la calidad nos ayudara a lograr mejorarla posición competitiva e imagen de la empresa. Estos beneficios son:

- Mejorar el orden de la empresa. Y nos ayuda a sistematizar las operaciones y surgen innovaciones que apoyan a la gestión para lograr ser más eficientes en los procesos internos de la empresa.
- Evalúa el funcionamiento sistemático de la empresa internamente.
- Este proceso de gestionar la calidad eficiente, es el soporte para el logro de la utilización de las normas relacionadas con la obtención de los productos y los servicios que el cliente desea.

- Desarrolla el proceso de capacitar y educar a los empleados en la organización. Acumulando la mayor cantidad posible de informaciones sobre los procesos internos de la organización, y a ellos se les llega a conocer a profundidad y ellos se podrán ejecutar desarrollar y ejecutar más fácilmente, minimizando el despilfarro de los desperdicios, etc.
- Los procesos la calidad toman en cuenta los requerimientos de intereses del cliente.
- La empresa logra desarrollar diversas destrezas y competencias para lograrlas metas y los objetivos organizacionales.
- Se logra desarrollar una mejor percepción de la imagen de productos y los servicios y además se logra que los clientes tengan una mejor percepción de la imagen empresa y ello incide en mejorar el posicionamiento del mercado en relación a sus competidores.
- Promover la innovación y creatividad y el aprendizaje empresarial.
- Promueve el posicionamiento competitivo de la organización y además sienta las bases para el desarrollo sostenible a lo largo del tiempo. Chamorro, S. (2016).

Herramientas básicas de la calidad

Cuando asumimos como un reto la solución de problemas en la empresa, definimos que la causa principal que origina las equivocaciones y fallos constantes en la calidad. Tenemos algunas herramientas para el logro de la calidad, las que nos permiten llevar a cabo un análisis y poder descubrir las fallas que originan el problema. Estas herramientas de calidad fueron desarrolladas por el Japonés Kaoru Ishikawa. Entre ellas tenemos:

1. Diagrama de causa y efecto. También denominado como espina de pescado, es una técnica que se utiliza para el control de tipo gráfico, se utiliza con el fin de realizar un análisis sistemático, preciso y profundo, del problema en estudio y de las causas que dieron origen al problema planteado. Es decir, presentado un problema nos enfocamos a establecer las causas que dieron origen a este problema, y a hacer todas las ramificaciones que fueran posibles.

2. Planillas de inspección. Se utiliza para la recolección y el registro de información. es usada comúnmente en el registro de resultados diversos así también para observar las tendencias y dispersiones. Este diseño de la planilla de inspección, para su ejecución se hace necesario de un análisis estadístico previamente realizado, porque en ella se preestablece una escala para que, en lugar de registrar solo números, se realicen marcaciones simples.

3. Gráficas de control. Nos permite apreciar los valores específicos que se van registrando sobre un atributo específico de la calidad que se está analizando. Se usan para poder determinar si un proceso está en estabilidad o tiene una conducta inadecuada o no es predecible.

4. Diagrama de flujo. Nos muestra todas las fases, todos los aspectos de decisión, las diversas ramificaciones necesarias, los caminos alternos de un proceso. Estos diagramas se utilizan para comprender además de hacer unos cálculos de los costos de la calidad de un proceso predeterminado.

5. Histograma. Es un diagrama que está estructurado en barras que muestra la ocurrencia de los resultados en mediciones sucesivas. Esta herramienta de calidad nos da la posibilidad de visualizar de manera rápida la información que está contenida en la tabla inicial de los datos.

6. Diagrama de Pareto. Es una gráfica que sirve para identificar, calificar y tratar de eliminar de manera permanente los defectos en una organización. Lo que busca este método es aislar los defectos principales de los problemas comunes y cotidianos con la intención de dar solución a todos los problemas más relevantes de un atributo de la calidad.

7. Diagrama de dispersión. Es un gráfico del valor de un atributo frente a otro. Ello nos permite apreciar la manera en que una variable se distorsiona, en la medida se presentan los cambios o alteraciones en la otra. Ellas pueden ser positivas o negativas, dependiendo del signo del resultado. Restrepo, L. (2018).

3.3 Marco conceptual

- Calidad: “Es el nivel de eficiencia alcanzado por la organización elegido lograr la satisfacción de su clientela”. (Horovitz, 1995:1).

- Control: Es un proceso mediante el cual se puede verificar si se cumpliendo con los planes establecidos, si se está dando un progreso hacia los objetivos y metas. (Haimann,T. 2005).

- Disciplina: Se puede definir como la forma ordenada y sistemática de hacer las diversas actividades, cumpliendo un conjunto de reglas y normas establecidas que rigen una actividad o una organización. (Concepto. definición de 2014).

- Calidad total: Se refiere a una estrategia, un formato para hacer empresas y está enfocado la satisfacción de las necesidades del cliente. (Manene. L. 2010).

- Proceso: Se refiere a un conjunto de funciones, decisiones y actividades que se integran entre sí de manera secuencial y con un orden preestablecido, para lograr un resultado que satisfaga las necesidades del cliente. (Rafoso, S. 2011).

- Higiene laboral: Se relaciona con las condiciones ambientales del área de trabajo que garanticen plenamente la salud física y mental, y con las mínimas de bienestar de las personas. Hichez, R. (02 JUN 2013).

- Competitividad. - Es una definición que no posee límites establecidos y se apoya en relación a otros conceptos. La definición operacional de

competitividad tiene que ver con diferentes aspectos a tener en cuenta, análisis del país, sector empresarial, bienes básicos, productos diferenciados, cadenas productivas, etc. (Pineiro, 1993) citado por Garay, L. (s.f.).

- Estrategia. - Estrategia se refiere al medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Halten K. (1987).

- Cadena de valor. - Es en esencia una manera de análisis en el rubro empresarial mediante la cual analizamos una empresa en sus partes que la constituyen, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Arimany (2010).

- Clima Organizacional: Es la percepción psicológica de una reacción común de personas en una situación determinada. Kast, Fremont. (2001).

- Cultura Organizacional: Es un conjunto de supuestos, creencias, principios, valores, normas, compartidas por los miembros de las organizaciones. Santos, J. (2004).

- Desempeño Laboral: Es el rendimiento que obtienen naturalmente y sin esforzarse los trabajadores calificados, como promedio de la jornada o turno, siempre que conozcan y respetan el método específico y que se les haya dado motivo para querer aplicarse. Chiavenato, I. (2001).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

Se utilizará la investigación aplicada se orienta a dar soluciones para la práctica social. Es la manera como la investigación científica incrementa el conocimiento sobre la Naturaleza o sobre los resultados tecnológicos de la Humanidad. Carvajal.

4.2 Diseño de investigación

Se procedió a utilizar la investigación descriptiva, porque es aquella que es utilizada, cuando se desea describir la realidad o conocer diversos aspectos, situaciones, personas, grupos que se están siendo investigados y que se requieren ser analizados.

4.3 Población y Muestra

Según Universo formulas (s/f), hace mención a un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes similares. La población en estudio fue de 24 empleados, según registros de personal de la empresa "Fitness Medical".

Se utilizó el muestreo no probabilístico, intencional por conveniencia porque la población sujeta a estudio es pequeña no amerita utilizar una formula estadística para determinarla.

Teniendo en cuenta esta técnica, se encuestarán a los empleados de la empresa, "Fitness Medical". Siendo en total 24 empleados.

4.4 Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe la implementación de herramientas para la mejora de gestión de calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.

Hipótesis específicas

- Existe la higiene en el trabajo incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.
- Existe la seguridad laboral incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.
- Existen el mantenimiento y disciplina incide en la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.

4.5 Identificación de Variables

Variable Dependiente: Gestión de la Calidad

Dimensiones

Aspectos tangibles: Se consideran aspectos tangibles todos los bienes de naturaleza material susceptibles de ser percibidos por los sentidos, tales como: Materias primas y Stocks. Trujillo, A. (2009).

Confianza en el servicio: Es la seguridad de poder resolver esa necesidad con eficacia. Pizzo, M. (2015).

Capacidad de respuesta: Resulta que todo es medible, sí. Pero hay un factor primordial que además es característico en las relaciones humanas. Asociamos la capacidad de respuesta principalmente al tiempo que tardamos en dar una, pero no es tan sencillo como parece. La verdad es que la capacidad de respuesta tiene que ver con tres aspectos fundamentales: tiempo, calidad y tono comunicacional. Camara, Y. (2016).

Variable Independiente: Kaizen

Dimensiones

Higiene en el trabajo: Es la ciencia y el arte de identificar, evaluar y controlar los factores ambientales que generan molestia y que pueden afectar el bienestar de los trabajadores y de la comunidad. Organización Internacional del Trabajo. Villaseñor, B. (2013).

Seguridad laboral: Es la disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Mantenimiento y disciplina: El mantenimiento de planta, constituye una respuesta del área de mantenimiento a peticiones de reparaciones debidas a fallos de la maquinaria o de los equipos en mal estado. Tecsup.edu.pe (2015).

4.6 Operalización de Variables: KAIZEN

DMENSIONES	Nº DE ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS	% DE ÍTEMS	INSTRUMENTO
Higiene en el trabajo	1,2,3,4,5.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1) 	36%	ENCUESTA
Seguridad laboral	6,7,8, 9,10.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1) 	36%	
Mantenimiento y disciplina	11,12,13, 14.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1) 	28%	

Operalización de Variables: GESTION DE LA CALIDAD

INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS	% DE ÍTEMS	INSTRUMENTO
Aspectos tangibles	1,2,3,4,5.	Ordinal	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	36%	ENCUESTA
Capacidad de respuesta	6,7,8, 9.	Ordinal	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	28%	
Confianza en el servicio	10, 11,12,13, 14.	Ordinal	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	36%	

4.7 Recolección de los datos

Primero se procedió a la elaboración de la matriz de consistencia, luego la operacionalización de las variables para el estudio, definiendo previamente las dimensiones con sus respectivos indicadores. Luego se elaboró el cuestionario teniéndose en consideración cada dimensión con un conjunto de indicadores previamente definidos para cada una de ellas. Posteriormente se procedió a realizar el trabajo de campo.

Este proceso de recolección de datos tuvo su inicio con la autorización de la Gerente General de "Fitness Medical", quienes brindaron las facilidades en el desarrollo de la encuestas y aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa en estudio. Se explicó que los datos solo son con fines de estudios, en todo momento se respectó la decisión de participar y la autonomía.

Este proceso de tabulación y análisis de los datos siguió el siguiente proceso:

- Ingreso al sistema operativo SPSS versión 22., los diversos datos recopilados en la encuesta.
- Elaboración de una base datos.
- Establecer los resultados y elaboración de cuadros y gráficos para su visualización, análisis, e interpretación.
- Aplicación de la prueba estadística Chi cuadrado.
- Realizar un análisis luego interpretar los resultados obtenidos en la investigación.
- Discusión, conclusión, recomendaciones.
- Presentación del trabajo de investigación para su evaluación y aprobación final.

V. RESULTADOS

TABLA N° 01:

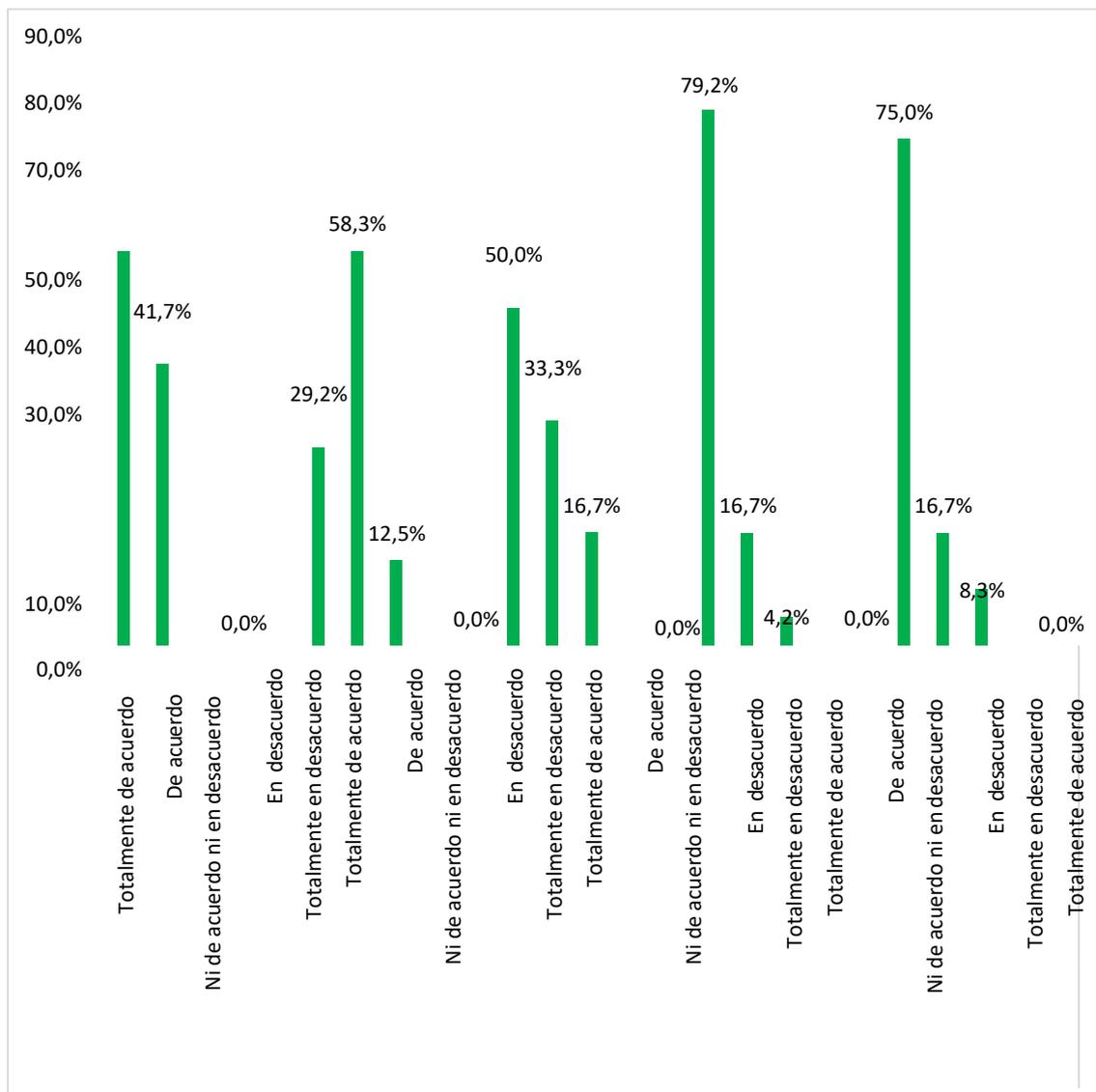
HIGIENE EN EL TRABAJO

Preguntas	Alternativas	N°	%
1. ¿Se mantiene un ambiente limpio y agradable?	Totalmente de acuerdo	14	58.3%
	De acuerdo	10	41.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
2. ¿Se manipula adecuadamente materiales y equipos?	Totalmente de acuerdo	7	29.2%
	De acuerdo	14	58.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8.4%
	En desacuerdo	1	4.2%
	Totalmente en desacuerdo	1	0.0%
3. ¿Existencia la presencia de polvo e insectos?	Totalmente de acuerdo	12	50.0%
	De acuerdo	8	33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16.7%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
4. ¿Los servicios higiénicos son los adecuados?	Totalmente de acuerdo	19	79.2%
	De acuerdo	4	16.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.2%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
5. ¿Se acostumbra a utilizar: agua, jabón, desinfectantes en la higiene?	Totalmente de acuerdo	18	75.0%
	De acuerdo	4	16.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%

Fuente: Encuesta aplicada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 01: HIGIENE EN EL TRABAJO



Fuente: Tabla N°1

Autor: Elaboración propia

Interpretación.

En la Tabla N°1 se puede determinar lo siguiente: En dimensión higiene en el trabajo, se observa que el 79.2% de encuestados está totalmente de acuerdo, que los servicios higiénicos son los adecuados, luego se aprecia que un 75%, dijeron estar totalmente de acuerdo, que se acostumbra a utilizar: agua, jabón, desinfectantes en la higiene, un 58.3% expresó estar totalmente de acuerdo, en relación a que se mantiene el ambiente limpio y agradable.

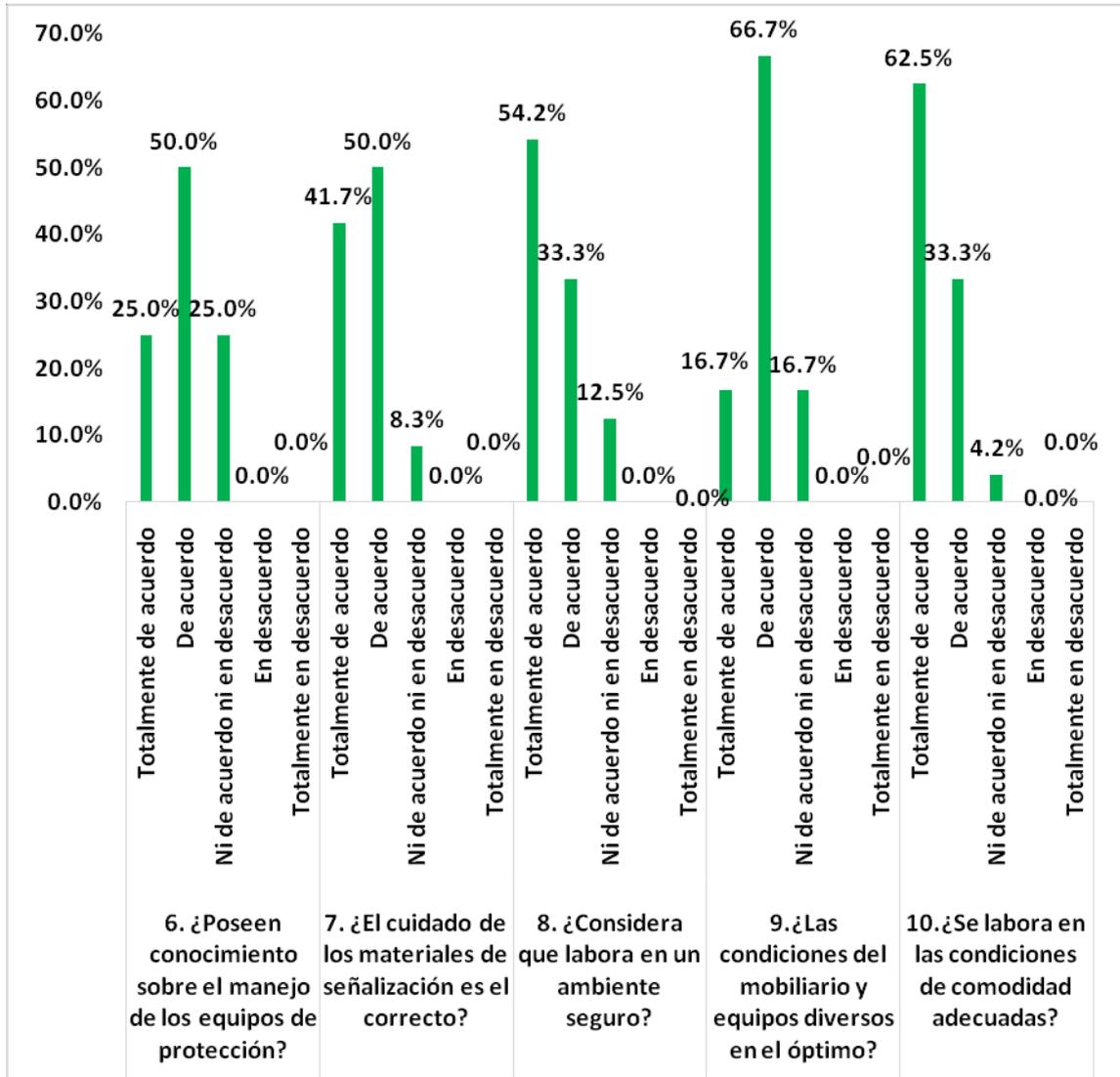
TABLA N° 02: SEGURIDAD LABORAL

Preguntas	Alternativas	N	%
6. ¿Poseen conocimiento sobre el manejo de los equipos de protección?	Totalmente de acuerdo	6	25.0%
	De acuerdo	12	50.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	25.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
7. ¿El cuidado de los materiales de señalización es el correcto?	Totalmente de acuerdo	10	41.7%
	De acuerdo	12	50.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
8. ¿Considera que labora en un ambiente seguro?	Totalmente de acuerdo	13	54.2%
	De acuerdo	8	33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12.5%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
9. ¿Las condiciones del mobiliario y equipos diversos en el óptimo?	Totalmente de acuerdo	4	16.7%
	De acuerdo	16	66.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16.7%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
10. ¿Se labora en las condiciones de comodidad adecuadas, (iluminación, ventilación, etc.)?	Totalmente de acuerdo	15	62.5%
	De acuerdo	8	33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.2%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%

Fuente: Encuesta aplicada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 02 SEGURIDAD LABORAL



Fuente: Tabla N°2

Autor: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N°2, se puede apreciar lo siguiente: En la dimensión seguridad laboral, el 66.7% de los empleados señala estar en desacuerdo que las condiciones del mobiliario y equipos diversos es el óptimo, un 62.5% expresa estar totalmente de acuerdo, que se labora en las condiciones de comodidad adecuadas (iluminación, ventilación, etc.), y un 54.2% que señala estar totalmente de acuerdo y considera que se labora en un ambiente seguro.

TABLA N° 03:

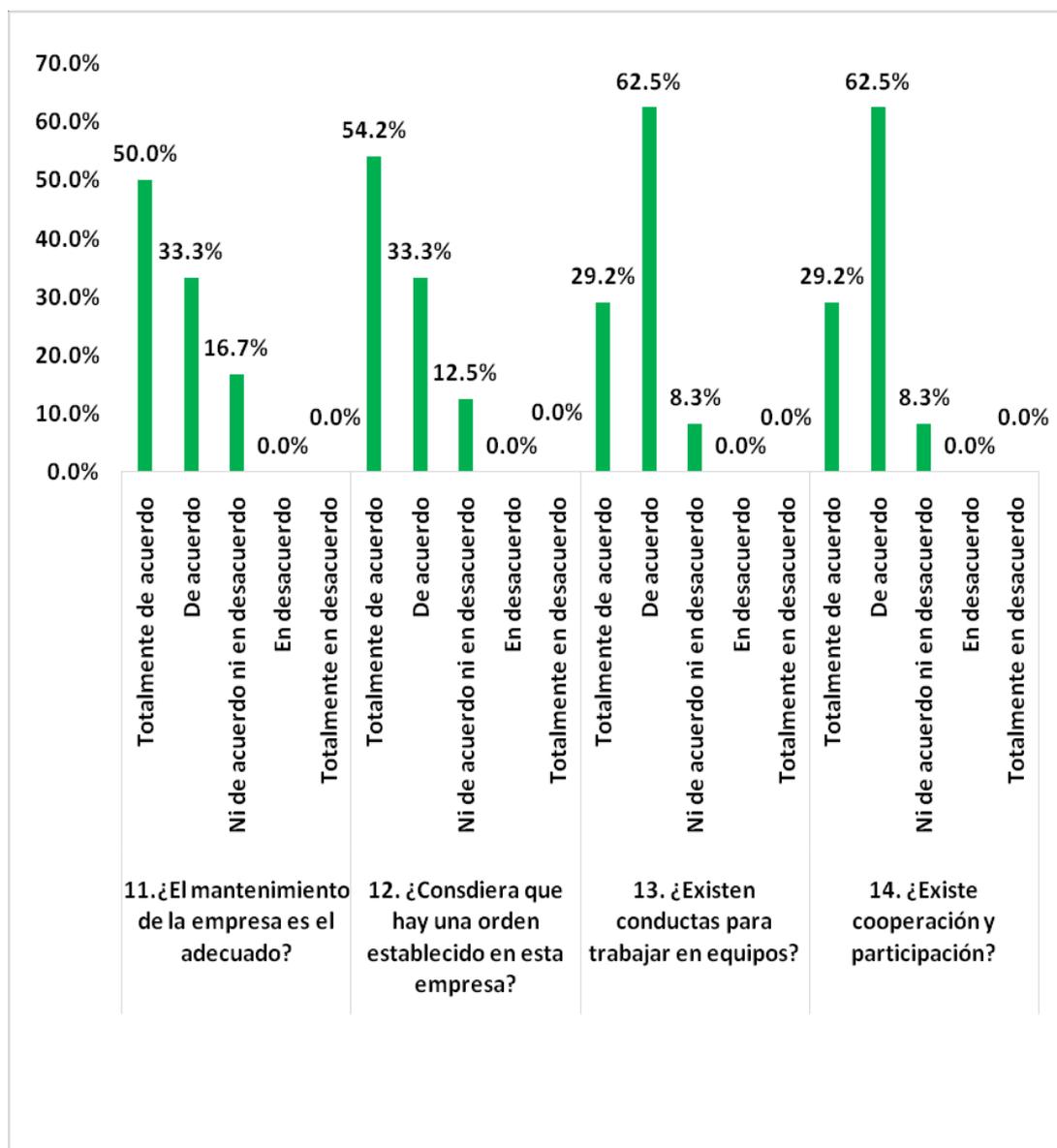
MANTENIMIENTO Y DISCIPLINA

Preguntas	Alternativas	N	%
11. ¿El mantenimiento de la empresa es el adecuado?	Totalmente de acuerdo	12	50.0%
	De acuerdo	8	33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16.7%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
12. ¿Considera que hay un orden establecido en esta empresa?	Totalmente de acuerdo	13	54.2%
	De acuerdo	8	33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12.5%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
13. ¿Existen conductas para trabajar en equipos?	Totalmente de acuerdo	7	29.2%
	De acuerdo	15	62.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
14. ¿Existe cooperación y participación?	Totalmente de acuerdo	7	29.2%
	De acuerdo	15	62.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%

Fuente: Encuesta aplicada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 03 MANTENIMIENTO Y DISCIPLINA



Fuente: Tabla N°3

Autor: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla N°3 se puede apreciar lo siguiente: En la dimensión mantenimiento y disciplina, obtenemos que un 62.5% de los empleados dijo estar de acuerdo, que existe cooperación y participación, también que existen conductas para trabajar en equipos, además un 54.2% se muestra totalmente de acuerdo y considera que hay un orden establecido en esta empresa.

TABLA N° 04 ASPECTOS

TANGIBLES

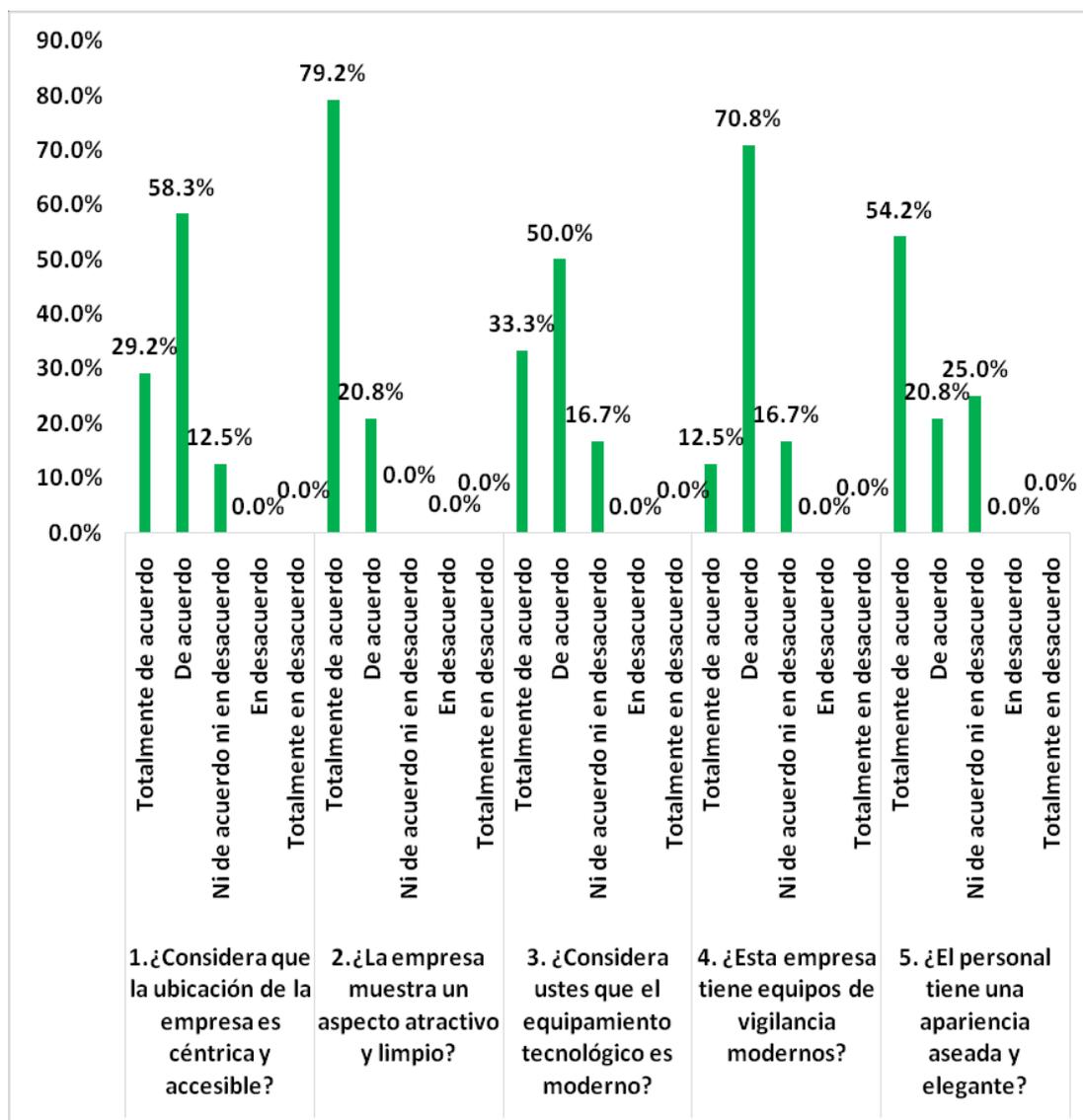
Preguntas	Alternativas	N	%
11. ¿El mantenimiento de la empresa es el adecuado?	Totalmente de acuerdo	12	50.0%
	De acuerdo	8	33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16.7%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
12. ¿Considera que hay un orden establecido en esta empresa?	Totalmente de acuerdo	13	54.2%
	De acuerdo	8	33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12.5%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
13. ¿Existen conductas para trabajar en equipos?	Totalmente de acuerdo	7	29.2%
	De acuerdo	15	62.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
14. ¿Existe cooperación y participación?	Totalmente de acuerdo	7	29.2%
	De acuerdo	15	62.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%

Fuente: Encuesta aplicada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 04:

ASPECTOS TANGIBLES



Fuente: Tabla N°4

Autor: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla N°4 se puede apreciar lo siguiente: En la dimensión aspectos tangibles, se obtiene que un 79.2% de encuestados dijo estar totalmente de acuerdo que la empresa muestra un aspecto atractivo y limpio, los entrevistados señalan estar de acuerdo con un 70.8%, que la empresa tiene equipos de vigilancia modernos, y un 58.3% manifestó estar de acuerdo y considera que la ubicación de la empresa es céntrica y accesible.

TABLA N° 05:

CONFIANZA EN EL SERVICIO

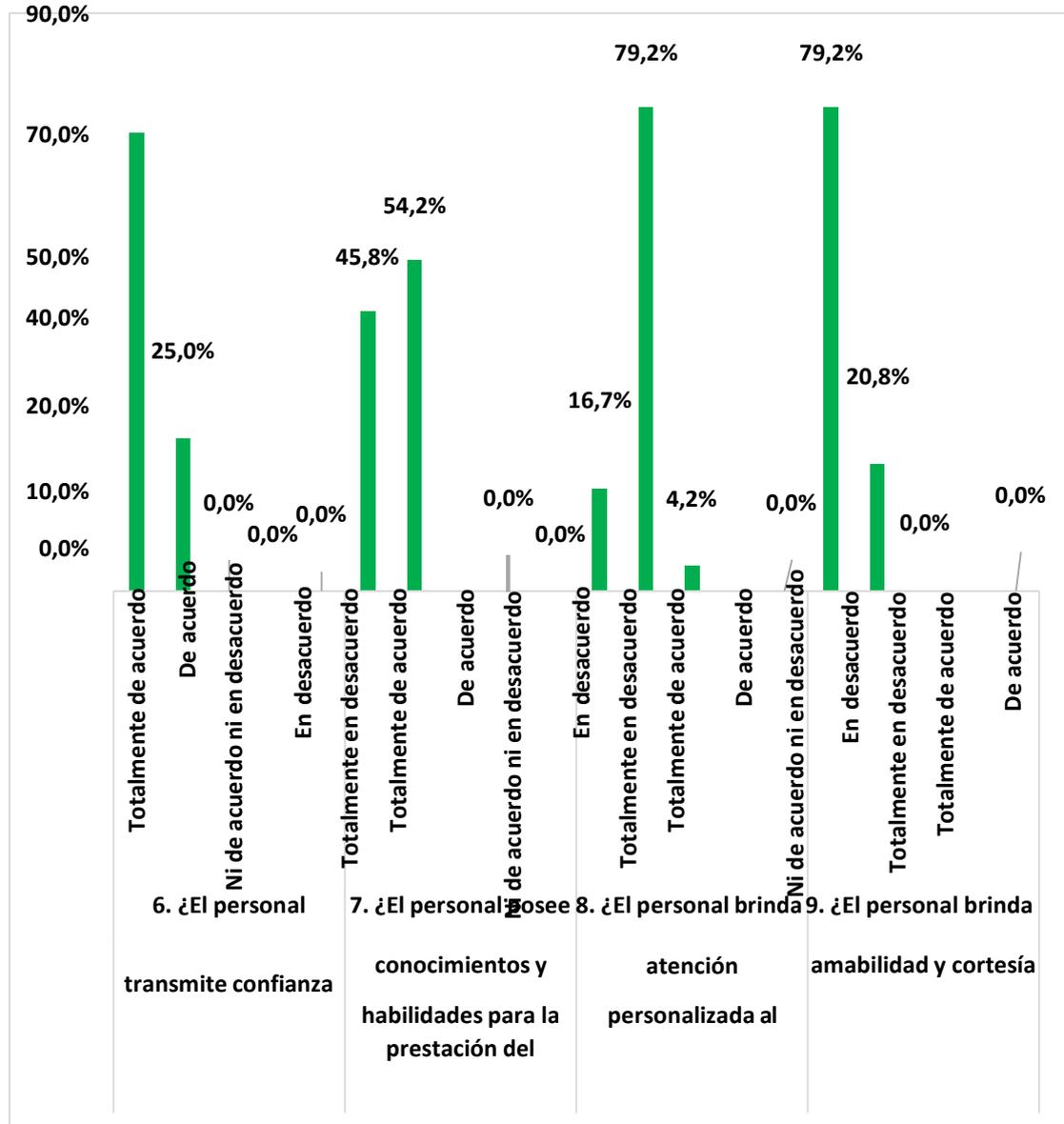
Preguntas	Alternativas	N	%
6. ¿El personal transmite confianza al cliente?	Totalmente de acuerdo	18	75.0%
	De acuerdo	6	25.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
7. ¿El personal posee conocimientos y habilidades para la prestación del servicio?	Totalmente de acuerdo	11	45.8%
	De acuerdo	13	54.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
8. ¿El personal brinda atención personalizada al cliente?	Totalmente de acuerdo	4	16.7%
	De acuerdo	19	79.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.2%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
9. ¿El personal brinda amabilidad y cortesía a los clientes?	Totalmente de acuerdo	19	79.2%
	De acuerdo	5	20.8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%

Fuente: Encuesta aplicada

Autor: Elaboración propi

GRÁFICO N° 05

CONFIANZA EN EL SERVICIO



Fuente: Tabla N°5

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°5, se puede apreciar lo siguiente: Analizando los resultados en dimensión confianza en el servicio, apreciamos que un 79.2% contestó estar de acuerdo, que el personal brinda amabilidad y cortesía a los clientes y el personal brinda atención personalizada al cliente, un 75% indica totalmente de acuerdo que el personal transmite confianza al cliente.

TABLA N° 06:

CAPACIDAD DE RESPUESTA

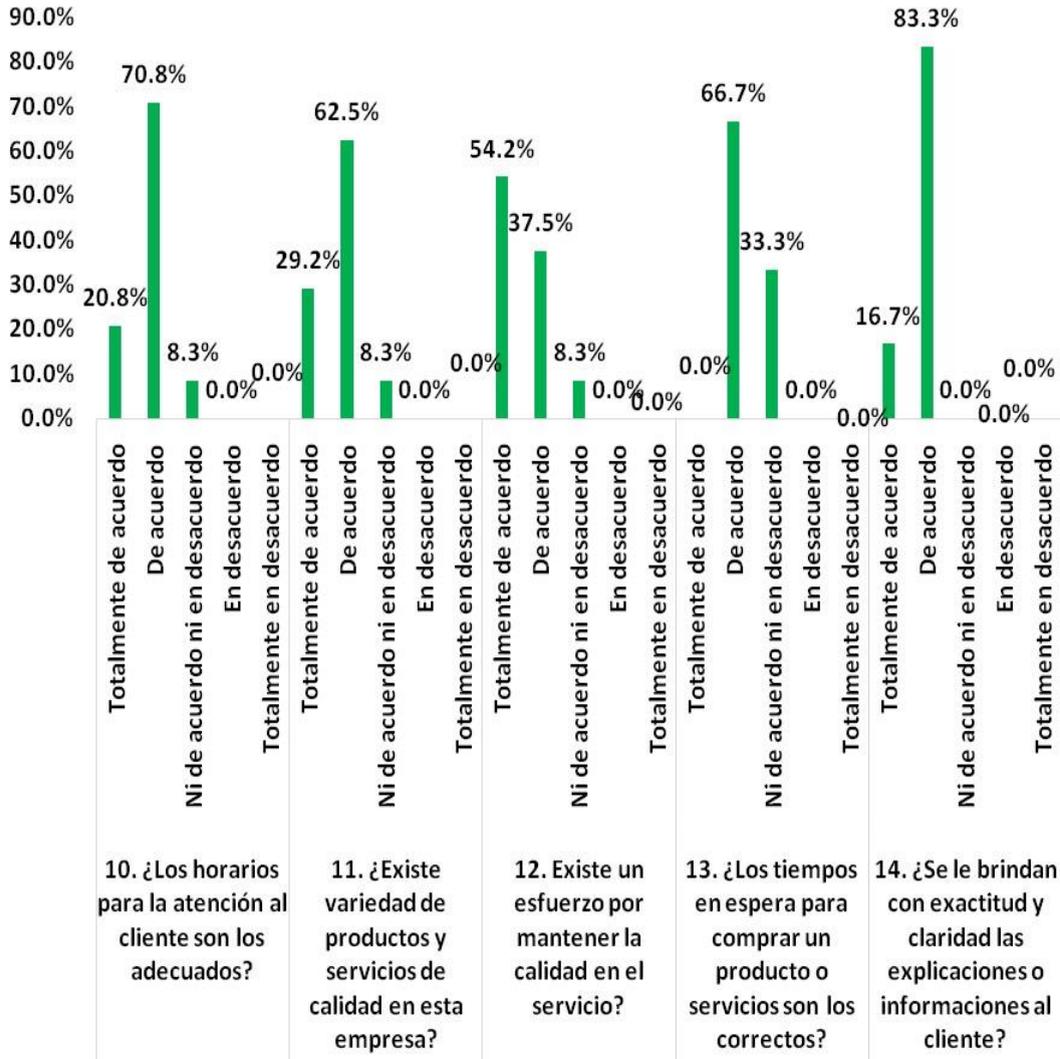
Preguntas	Alternativas	N	%
10. ¿Los horarios para la atención al cliente son los adecuados?	Totalmente de acuerdo	5	20.8%
	De acuerdo	17	70.8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
11. ¿Existe variedad de productos y servicios de calidad en esta empresa?	Totalmente de acuerdo	7	29.2%
	De acuerdo	15	62.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
12. Existe un esfuerzo por mantener la calidad en el servicio?	Totalmente de acuerdo	13	54.2%
	De acuerdo	9	37.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
13. ¿Los tiempos en espera para comprar un producto o servicios son los correctos?	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	De acuerdo	16	66.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	33.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
14. ¿Se le brindan con exactitud y claridad las explicaciones o informaciones al cliente?	Totalmente de acuerdo	4	16.7%
	De acuerdo	20	83.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%

Fuente: Encuesta aplicada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 06:

CAPACIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Tabla N°6

Autor: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla N°6 se puede apreciar lo siguiente: En la dimensión capacidad de respuestas, se muestra de acuerdo con un 83.3% de los encuestados, manifiesta que se brindan con exactitud y claridad las explicaciones o informaciones al cliente, y un 70.8% dijo estar de acuerdo, con los horarios para la atención al cliente, un 66.7% estableció que los tiempos en espera para comprar un producto o servicios son los correctos.

5.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

En realización de la comprobación de la hipótesis general y específica se recurrió al uso de la prueba estadística denominada chi cuadrado, χ^2 (chi- cuadrado). Entonces para ello se definió el uso de un nivel de significación del 0.05 o $\alpha=0.05$.

Y se establece que para todos los valores iguales o menores a 0.05, se aprueba la hipótesis de investigación H_a y se no se acepta la hipótesis nula H_0 . Zona de rechazo:

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hipótesis nula (H_0):

La higiene en el trabajo NO incide significativamente en la gestión de la calidad de la empresa "Fitness Medical", Lima 2017.

Hipótesis alternativa (H_1):

La higiene en el trabajo incide significativamente en la gestión de la calidad de la empresa "Fitness Medical", Lima 2017.

TABLA N° 07**HIGIENE EN EL TRABAJO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

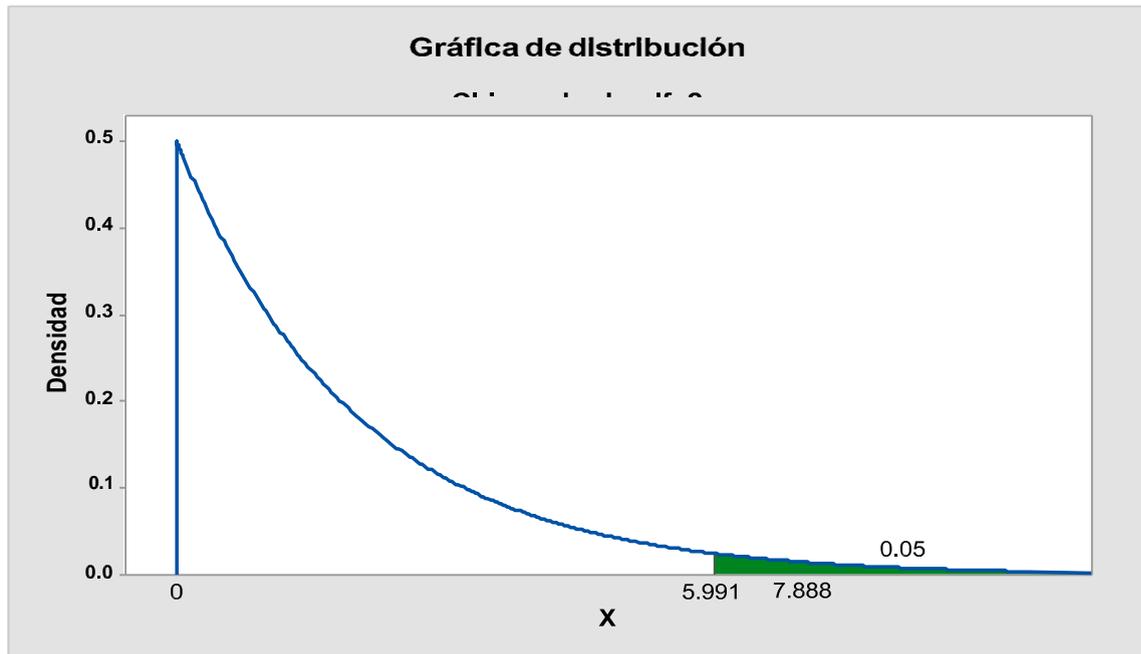
		GESTIÓN DE LA CALIDAD				
			Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerd o	Total
HIGIENE EN EL TRABAJO.	Totalment e de acuerdo	N°	5	6	0	11
		%	100.0%	33.3%	0.0%	45.8%
	De acuerdo	n	0	12	1	13
		%	0.0%	66.7%	100.0%	54.2%
Total		N°	5	18	1	24
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**TABLA N° 08
PRUEBA DEL CHI-CUADRADO**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,888	2	.019
N° de casos válidos	24		

GRÁFICO N° 07:

GRÁFICO DEL CHI CUADRADO



Fuente: Tabla análisis del chi cuadrado Autor: Elaboración propia

El valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrada con $(2-1) = 2$ grados de libertad según tabla $\chi^2 = 5.991$ y el estadístico de prueba es $\chi^2 = 7.888 > 5.991$, entonces por regla de decisión se desestima la hipótesis nula, y además al contrastar con el del valor-p es .019 es menor que 0.05. Entonces se tiene que: Existe relación entre la higiene en el trabajo y la mejora de la calidad de "Fitness Medical".

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Hipótesis nula (H0):

La seguridad en el trabajo NO incide significativamente en la mejora de la calidad "Fitness Medical", Lima.

Hipótesis alternativa (H1):

La seguridad en el trabajo incide no significativamente en la mejora de la calidad de "Fitness Medical", Lima.

TABLA N° 9

Seguridad en el trabajo y gestión de la calidad

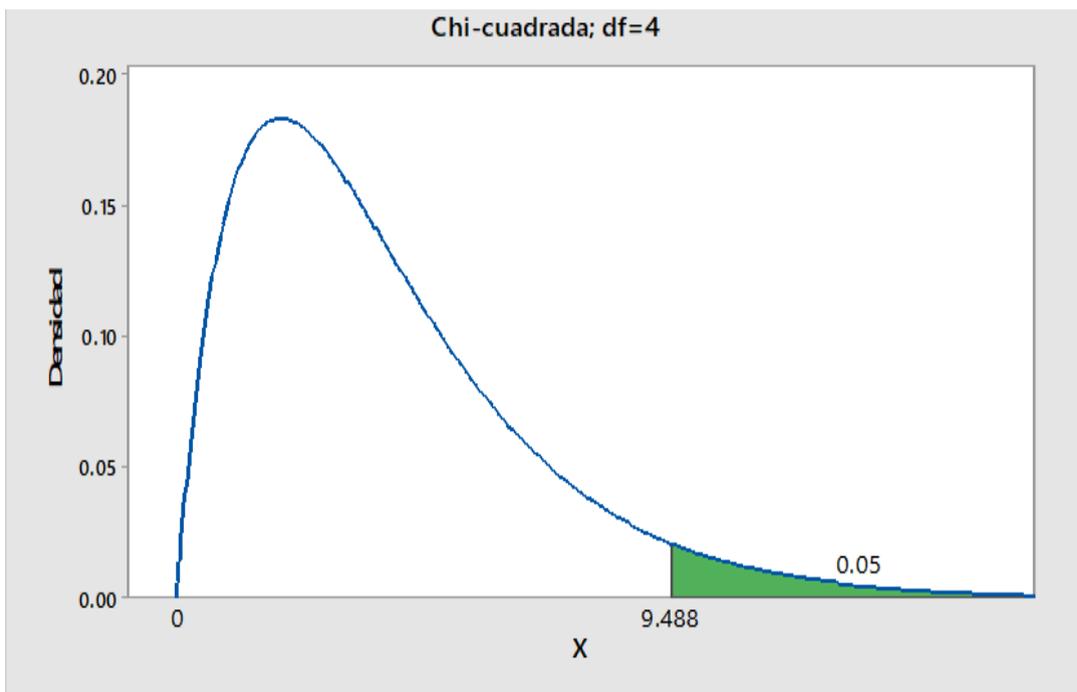
		GESTIÓN DE LA CALIDAD				Total
		Totalment	Ni de acuerdo ni			
		e de acuerdo	De acuerdo	en desacuerdo		
		N°	4	4	0	8
	Totalmente					
	de acuerdo	%	66.7	23.5	0.0%	33.3
			%	%		%
SEGURIDAD EN EL TRABAJO.	De acuerdo	N°	2	12	0	14
		%	33.3	70.6	0.0%	58.3
			%	%		%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	N°	0	1	1	2
		%	0.0%	5.9%	100.0%	8.3%
		%	6	17	1	24
		N°	100.0	100.0	100.0	100.0
		%	%	%	%	%
	Total	%				

TABLA N° 10

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,19 3	4	.004
N° de casos válidos	24		

GRÁFICO N° 08 DEL CHI CUADRADO



Fuente: Tabla análisis del chi cuadrado

Autor: Elaboración propia

El valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrada con $df=4$ es $\chi^2_{0.05,4} = 9.488$ y el estadístico de prueba es $\chi^2 = 15.193 > 9.488$, no se acepta la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Entonces se establece lo siguiente: Existe incidencia entre la seguridad en el trabajo y la gestión de la calidad de la empresa “Fitness Medical”, Lima 2017”.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Hipótesis nula (H₀):

El mantenimiento y disciplina No incide significativamente en la gestión de la calidad de la empresa “Fitness Medical”, Lima 2017.

Hipótesis alternativa (H₁):

El mantenimiento y disciplina incide significativamente en la gestión de la calidad de la empresa “Fitness Medical”, Lima 2017.

TABLA N° 11

MANTENIMIENTO Y DISCIPLINA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

		GESTIÓN DE LA CALIDAD				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
MANTENIMIENTO Y DISCIPLINA.	Totalmente de acuerdo	N°	4	1	0	5
		%	66.7%	5.9%	0.0%	20.8%
	De acuerdo	N°	2	13	0	15
		%	33.3%	76.5%	0.0%	62.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	N°	0	3	1	4
		%	0.0%	17.6%	100.0%	16.7%
Total		N°	6	17	1	24
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

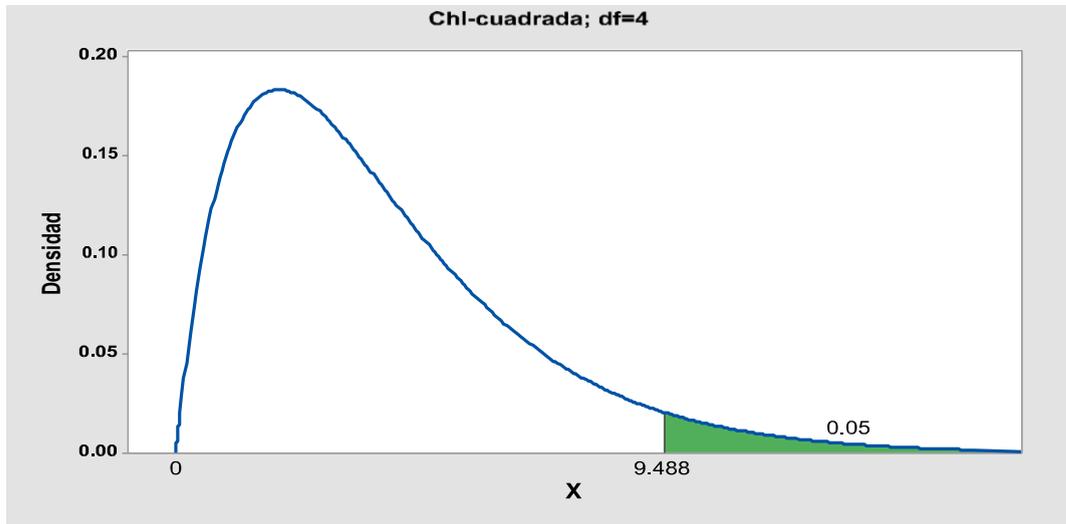
TABLA N° 12

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,23 1	4	.004
N° de casos válidos	24		

GRÁFICO N° 09

GRÁFICO DEL CHI CUADRADO



Fuente: Tabla análisis del chi cuadrado Autor: Elaboración propia

El valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrada con $(3-1) (3-1) = 4$ grados de libertad según tabla, es $\chi^2_{0.05} = 9.488$ y que el estadístico de prueba $\chi^2 = 15.231 > 9.488$, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Entonces se afirma que: Existe una relación significativa entre mantenimiento y disciplina y la gestión de calidad de la empresa "Fitness Medical".

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivo de los resultados

En realización de la comprobación de la hipótesis general y específica se recurrió al uso de la prueba estadística denominada chi cuadrado, χ^2 (chi- cuadrado). Entonces para ello se definió el uso de un nivel de significación del 0.05 o $\alpha=0.05$.

La seguridad en el trabajo NO incide significativamente en la mejora de la calidad “Fitness Medical”, Lima.

La seguridad en el trabajo incide no significativamente en la mejora de la calidad de “Fitness Medical”, Lima.

Por otro lado en dimensión higiene en el trabajo, se observa que el 79.2% de encuestados está totalmente de acuerdo, que los servicios higiénicos son los adecuados, luego se aprecia que un 75%, dijeron estar totalmente de acuerdo, que se acostumbra a utilizar: agua, jabón, desinfectantes en la higiene, un 58.3% expresó estar totalmente de acuerdo, en relación a que se mantiene el ambiente limpio y agradable. En la dimensión mantenimiento y disciplina, obtenemos que un 62.5% de los empleados dijo estar de acuerdo, que existe cooperación y participación, también que existen conductas para trabajar en equipos, además un 54.2% se muestra totalmente de acuerdo y considera que hay un orden establecido en esta empresa.

Además., en la dimensión seguridad laboral, el 66.7% de los empleados señala estar en desacuerdo que las condiciones del mobiliario y equipos diversos es el óptimo, un 62.5% expresa estar totalmente de acuerdo, que se labora en las condiciones de comodidad adecuadas (iluminación, ventilación, etc.), y un 54.2% que señala estar totalmente de acuerdo y considera que se labora en un ambiente seguro.

El valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrada con $(3-1)$ $(3- 1)=$ 4 grados de libertad según tabla, es $\chi^2_{0.05, 4} = 9.488$ y que el estadístico de prueba $\chi^2 = 15.231 > 9.488$, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Entonces se afirma que: Existe una relación significativa entre mantenimiento y disciplina y la gestión de calidad de la empresa “Fitness Medical”.

6.2 Comparación resultados con marco teórico

En nuestra investigación llegamos a comprobar que el Kaizen es una técnica que se relaciona con el aseguramiento de la calidad en "Fitness Medical", Lima 2017. Y se determinó que el 94.1%, de los encuestados está de acuerdo con esta incidencia. Esta investigación toma como centro del estudio a las personas y analiza algunas dimensiones importantes para lograr la mejora continua. También se encontró que la higiene en el trabajo es importante, pero persiste un problema, la presencia de polvo e insectos en las diferentes áreas de la empresa. También se estableció que la seguridad laboral es un factor a tener en cuenta la cual debe mejorar en el conocimiento del manejo de los equipos de protección.

Yonque, García, y Ruez (2002). Nos dan una visión general acerca de lo que debe ser el Kaizen, y nos dice que es un enfoque a las personas, y espera que todos los empleados participen en el desarrollo de esta filosofía empresarial. Se basa en la idea generalizada de que toda persona puede colaborar en mejorar el ambiente de trabajo, en donde pasa y desarrolla en gran parte de su vida.

Masaaki Imai (2001). Lo conceptualiza como: "Mejoramiento y aún más significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerente y trabajadores por igual". Este autor nos da la idea de sistemas, donde las personas traten de perseguir los mismos objetivos, y basado en el desarrollo del capital.

Para Flores, M. (2004), con el proceso de mejorar continuamente se trató incrementar la satisfacción de las necesidades de los empleados en la empresa, propiciando el participar de ellos en la aplicación y utilización de la metodología 5'S. Entre los resultados más saltantes se logró una mejora en la participación integral los empleados, se desarrolló la destreza en la resolución de dificultades

en el área de operaciones, en la reducción en la pérdida de tiempo, identificando las causas, enfrentándolas, para disminuir el cometer errores en el área de trabajo. El desarrollo el plan propuesto que demandó aproximadamente cuatro meses de tiempo para su desarrollo e implementación, una capacitación permanente e intensiva del personal, la identificación de los empleados con el área de operaciones y la participación activa, y este esfuerzo fue orientado a disminuir la resistencia o miedo al cambio y se orientó a la búsqueda del cambio de actitud del personal para el desarrollo del mismo, y además el desarrollo de un ambiente de trabajo ordenado donde trabajar adecuadamente y con todas las condiciones necesarias para desarrollarse.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Conclusiones

- Se llegó a la conclusión que el Kaizen como herramienta de mejora continua incide significativamente en la gestión de calidad de la empresa “Fitness Medical”, Lima 2017. También se determinó que el 94.1% de los encuestados manifiestan que Kaizen incide en la gestión de la calidad, además un 100% está totalmente de acuerdo con esta incidencia. Además, se estableció que el 58.3% de empleados dijo estar totalmente de acuerdo que se mantiene limpio y agradable el ambiente de trabajo, un 50% de encuestados manifestó que está de acuerdo que poseen conocimiento sobre el manejo de los equipos de protección. Y otro 50% nos dice que está totalmente de acuerdo con el manteniendo en la empresa.
- Se llegó a la conclusión que la higiene en el trabajo incide significativamente en la gestión de calidad. También se determinó que el 100.0% de los encuestados manifiesta que la higiene en el trabajo incide en la gestión de la calidad, además un 83.3%, dijo estar totalmente de acuerdo con esta incidencia
- Se llegó a la conclusión que la seguridad en el trabajo incide significativamente en la gestión de calidad. Se determinó que el 70.6% de los encuestados manifiesta que la seguridad en el trabajo incide en la gestión de la calidad, además un 66.7%, dijo estar totalmente de acuerdo con esta incidencia.
- Se llegó a la conclusión que el mantenimiento y disciplina incide significativamente en la gestión de calidad. A su vez se determinó que el 76.5% de los encuestados nos dice que el mantenimiento y disciplina incide en la gestión de la calidad, además un 66.7%, dijo estar totalmente de acuerdo con esta incidencia.

B. Recomendaciones

- Mantener los niveles de desarrollo del Kaizen, para mantener lograr el aseguramiento de la calidad en organización, entonces es necesario mantener los niveles altos de higiene en el trabajo, teniendo en cuenta que la calidad empieza por la higiene laboral, entonces se necesita que: el ambiente de trabajo sea limpio y agradable, que se manipulen adecuadamente materiales y equipos. También es necesario mantener los niveles de seguridad laboral, para ello se necesita: conocer los protocolos acerca del manejo de los equipos de protección y tener instalaciones seguras.
- Mejorar los niveles de higiene en el trabajo, manteniendo adecuadamente limpios y agradables los ambientes de trabajo, desarrollar buenas practica para manipular los materiales y equipos, evitar la presencia de polvo e insectos, y utilizar los implementos adecuados para mantener la higiene personal.
- Mantener los niveles de seguridad laboral, para ello es importante que se tenga el conocimiento adecuado de los equipos de protección, el cuidado de los materiales de señalización, tener un ambiente laboral seguro ante cualquier imprevisto, los muebles y equipos deben estar en un estado óptimo, y tener condiciones cómodas para el desarrollo del trabajo (iluminación, ventilación, y espacios para el libre tránsito).
- Sostener los niveles de mantenimiento y disciplina, para ello es importante realizar el manteniendo tanto de la infraestructura como de los equipos y herramientas en el trabajo, mantener un orden establecido, bajo el concepto de un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, también es importante desarrollar la filosofía de trabajar en equipo, y de cooperación y participación constante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abilimon (2016). Joseph M. Juran & Philip B. Crosby. Disponible en: <https://abilimon.wordpress.com/2016/05/29/joseph-m-juran-philip-b-crosby/>
- Arriola, K. (2017). "Propuesta de estrategias Kaizen para aumentar la productividad del personal en la Empresa de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo." Universidad Señor de Sipán. Chiclayo Benítez, J, (2017). En la tesis que lleva por título: "Implementación del Kaizen para mejorar la productividad en la línea de producción de pinturas Epóxicas en la Empresa Interpaints S.A.C Lima – 2017." (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo.
- Carvajal, L. (2013). Investigación Aplicada. Disponible en: www.lizardo-carvajal.com › Investigación científica.
- Castellucci, D. (2013). EMPRESAS, CAPITAL SOCIAL Y CALIDAD. Un estudio de caso. Disponible en: www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V22/N06/v22n6a05.doc.pdf
- Castillo, D; Inga, M. & Tomayquispe, E. (2011). "Influencia del método Kaizen En La reducción de costos de una empresa comercial (Caso Bodybom S.A.C. del Distrito de Puente Piedra, en el período 2011)." Lima.
- Chamorro, S. (28/01/2016). La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad [Mensaje en un blog]. DEUSTOFORMACIÓN. Recuperado de <https://www.deustoformacion.com> ›... › Gestión de Empresas.
- Chapoñan, Ch. (2017). "Implementación de la metodología Kaizen para mejorar el abastecimiento de materiales en el área de operaciones de la empresa Colegios Peruanos S.A., 2016". Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Concepto.definicion de (2014). ¿Qué es Disciplina? - Su Definición, Concepto y Significado. Disponible en: ConceptoDefinicion.de/disciplina/

- Delgado, I. (2016). Como implementar un sistema de gestión académica (SGCA). Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/como-implementar-un-sgca-ismael-delgado-mba>. Disponible en: www.redalyc.org/html/1814/181422295004/
- Domínguez, M. (2008). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos.
- Flores, M. (2004). "Aplicación del Sistema Kaizen en la Industria de Empaques Flexibles". Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Guevara, S. (2015). "Percepción de la gestión de calidad del área administrativa y satisfacción del cliente interno y externo del Municipio de Parcona en la ciudad de Ica, periodo 2015 ". Universidad Alas Peruanas.
- Haimann, T. (2005). Concepto de Control. Disponible en: www.zonaeconomica.com/control.
- Herrera, M. (2008). "Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una Microempresa". Universidad Veracruzana. México.
- Hichez, R. (02 JUN 2013). Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional [Mensaje en un blog]. Escuela de Organización Industrial. Recuperado de <https://psicologiayempresa.com/la-higiene-laboral.html>.
- Hidalgo, N. (2005). "Desarrollo de un sistema de gestión de calidad y seguridad industrial en un aserradero". (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Horovitz, J. (1995: I). "La calidad del servicio", Ed. McGraw-Hill, Colombia.
- ISO 9001 (2013). Pero ¿Qué es la Gestión de la Calidad? ISO 9001 calidad. Sistemas.

- Izasa, J. (2017). El método Kaizen: qué es y por qué debería aplicarlo cualquier empresa. Disponible en: <https://bienpensado.com/el-metodo-kaizen-que-es-y-por-que-deberia-aplicarlo>.
- López, V, (2017). Importancia de considerar la mejora continua en las empresas. Disponible en: <https://www.soyconta.mx/importancia-de-considerar-la-mejora-continua-en-las-empresas>.
- Manene. L. (2010). CALIDAD TOTAL: su filosofía, evolución, definición e implantación. Disponible en: www.luismiguelmanene.com/2010/.../calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion
- Mateo, R, (2009). Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la Satisfacción del Cliente. Disponible en: www.squalitas.com/.../sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion.
- Nakamuro, J. (2017). «Kaizen: perdido en la traducción». Causa & Efecto. Disponible en: <https://cyecompetitividad.wordpress.com/2017/08/14/kaizen-perdido-en-la-traduccion>.
- Oviedo, S. (2017). “Plan de Mejora basado en método Kaizen en la Empresa Oviedo crea” (tesis de titulación). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Rafoso, S. (2011). Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones.
- Restrepo, L. (2018). 7 Herramientas básicas de la calidad. Disponible en: <https://mdc.org.co/herramientas-basicas-de-la-calidad/Revista> Scielo. Printversion ISSN 1657-6276.

- Rojo, A. (2013) Kaizen: ¿Qué es y cuáles son sus características en las empresas?. Disponible en: <https://www.s bqconsultores.es/kaizen-que-es-y-cuales-son-sus- caracteristicas/>.
- Taylor, H. (2018).La importancia de la mejora continua de la calidad. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com> › Negocios.
- Universia.cr (2017). Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa- Disponible en: noticias.universia.cr/.../tipos-investigacion-descriptiva- exploratoria-explicativa.html.
- Universo Formulas (s/f). Población Estadística. Disponible en: www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/poblacion-estadistica/
- Valdés C. (2010). Mejoramiento continuo y Kaizen – Gestio Polis. Disponible En: <https://www.gestiopolis.com/mejoramiento-continuo-kaizen/>.
- Yanez, J. (2016). “Propuesta de instructivo Kaizen para el mejoramiento continuo en las Pymes Manufactureras del D.M.Q. Caso: CIIU C31.” Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
- Yonque, J., García, M. y Ruez, L. (2002). Notas científicas Con título “Kaizen. La Mejora Continua”. En la Revistas de la UNMSM. Publicado por la Editorial Industria Data. Instituto de Investigación. Lima, Perú.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la implementación de herramientas para la mejora de gestión de calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICOS</p> <p>• ¿En qué medida la higiene en el trabajo incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la implementación de herramientas para la mejora de gestión de calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.</p> <p>OBEJTIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicar la higiene en el trabajo incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos. • Definir la seguridad laboral incide en la gestión de la calidad 	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe la implementación de herramientas para la mejora de gestión de calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe la higiene en el trabajo incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos. • Existe la seguridad laboral incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos. 	<p>Variable Dependiente: Gestión de la Calidad</p> <p>Dimensiones</p> <p>Aspectos tangibles: Se consideran aspectos tangibles todos los bienes de naturaleza material susceptibles de ser percibidos por los sentidos, tales como: Materias primas y Stocks. Trujillo, A. (2009).</p> <p>Confianza en el servicio: Es la seguridad de poder resolver esa necesidad con eficacia. Pizzo, M. (2015).</p> <p>Capacidad de respuesta: Resulta que todo es medible, sí. Pero hay un factor primordial que además es característico en las relaciones humanas. Asociamos la capacidad de respuesta principalmente al tiempo que tardamos en dar una, pero no es tan sencillo como parece. La verdad es que la capacidad de respuesta tiene que ver con tres aspectos fundamentales: tiempo, calidad y tono comunicacional. Camara, Y. (2016).</p> <p>Variable Independiente: Kaizen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de investigación: <p>No experimental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de investigación: <p>Descriptivo / transversal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Población: <p>Conformados por los empleados de la empresa que son un total de 24 participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muestra:

<p>•¿De qué manera la seguridad laboral incide en la gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos?</p> <p>•¿De qué manera el mantenimiento y disciplina incide en la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos?</p>	<p>en una empresa de venta de equipos biomédicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparar el mantenimiento y disciplina incide en la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen el mantenimiento y disciplina incide en la calidad en una empresa de venta de equipos biomédicos. 	<p>Dimensiones</p> <p>Higiene en el trabajo: Es la ciencia y el arte de identificar, evaluar y controlar los factores ambientales que generan molestia y que pueden afectar el bienestar de los trabajadores y de la comunidad. Organización Internacional del Trabajo. Villaseñor, B. (2013).</p> <p>Seguridad laboral: Es la disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.</p> <p>Mantenimiento y disciplina: El mantenimiento de planta, constituye una respuesta del área de mantenimiento a peticiones de reparaciones debidas a fallos de la maquinaria o de los equipos en mal estado. Tecsup.edu.pe (2015).</p>	<p>Se empleo el muestreo por conveniencia a los 24 participantes de la empresa.</p>
--	--	---	--	---

INSTRUMENTO

Estimado señor(a) se le solicita su participando, llenado el siguiente cuestionario la información recabada sólo tiene interés académico y se le solicita dar su respuesta marcando con una X su respuesta, crea conveniente. Agradeciéndole su colaboración

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Estimado señor(a) se le solicita su participando, llenado el siguiente cuestionario, la información recabada sólo tiene interés académico y se le solicita dar su respuesta marcando con una X su respuesta, crea conveniente. Agradeciéndole su colaboración.

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que la ubicación de la empresa es céntrica y accesible?					
2. ¿La empresa muestra un aspecto atractivo y limpio?					
3. ¿Considera usted que el equipamiento tecnológico es moderno?					
4. ¿Esta empresa tiene equipos de vigilancia modernos?					
5. ¿El personal tiene una apariencia aseada y elegante?					
CONFIANZA EN EL SERVICIO					
6. ¿El personal trasmite confianza al cliente?					
7. ¿El personal posee conocimiento y habilidades para la prestación del servicio?					
8. ¿El personal brinda atención personalizada al cliente?					
9. ¿El personal brinda amabilidad y cortesía a los clientes?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10. ¿Los horarios para la atención al cliente son los adecuados?					
11. ¿Existe variedad de productos y servicios de calidad en esta					

empresa?					
12. ¿Existe un esfuerzo por mantener la calidad en el servicio?					
13. ¿Los tiempos en espera para comprar un producto o servicio son los correctos?					
14. ¿Se le brindan con exactitud y claridad las explicaciones o informaciones al cliente?					

HIGIENE EN EL TRABAJO	a	b	c	d	e
15. ¿Se mantiene un ambiente limpio y agradable?					
16. ¿Se manipula adecuadamente materiales y equipos?					
17. ¿Existencia la presencia de polvo e insectos?					
18. ¿Los servicios higiénicos son los adecuados?					
19. ¿Se acostumbra a utilizar: agua, jabón, desinfectantes, en la higiene?					
SEGURIDAD					
20. ¿Poseen conocimiento sobre el manejo de los equipos de protección?					
21. ¿El cuidado de los materiales de señalización es el correcto?					
22. ¿Considera que labora en un ambiente seguro?					
23. ¿Las condiciones del mobiliario y equipos diversos es el óptimo?					
24. ¿Se labora en las condiciones de comodidad adecuadas, (iluminación, ventilación, etc.)?					
MANTENIMIENTO Y DISCIPLINA					
25. ¿El mantenimiento de la empresa es la adecuada?					
26. ¿Considera que hay un orden establecido en esta empresa?					
27. ¿Existen conductas para en trabajar en equipo?					
28. ¿Existe cooperación y participación?					

Análisis de Confiabilidad:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	24	100.0
		0	0.0
Total		24	100.0

Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.852	28

Estadísticas de total de los elementos

	Promedio de la escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera que la ubicación de la empresa es céntrica y accesible?	47.04	64.303	.333	.849
2. ¿La empresa muestra un aspecto atractivo y limpio?	47.67	65.797	.319	.849
3. ¿Considera usted que el equipamiento tecnológico es moderno?	47.04	60.216	.680	.837
4. ¿Esta empresa tiene equipos de vigilancia modernos?	46.83	64.928	.325	.849
5. ¿El personal tiene una apariencia aseada y elegante?	47.17	59.710	.578	.840
6. ¿El personal transmite confianza al cliente?	47.63	64.245	.518	.845
7. ¿El personal posee conocimientos y habilidades para la prestación del servicio?	47.33	64.754	.379	.848

8. ¿El personal brinda atención personalizada al cliente?	47.00	64.957	.409	.847
9. ¿El personal brinda amabilidad y cortesía a los clientes?	47.67	63.971	.598	.844
10. ¿Los horarios para la atención al cliente son los adecuados?	47.00	65.043	.321	.849
11. ¿Existe variedad de productos y servicios de calidad en esta empresa?	47.08	65.993	.186	.853

12. ¿Existe un esfuerzo por mantener la calidad en el servicio?	47.33	64.145	.336	.849
13. ¿Los tiempos en espera para comprar un producto o servicios son los correctos?	46.54	64.172	.481	.846
14. ¿Se le brindan con exactitud y claridad las explicaciones o informaciones al cliente?	47.04	67.955	.002	.855
15. ¿Se mantiene un ambiente limpio y agradable?	47.46	62.085	.728	.839
16. ¿Se manipula adecuadamente materiales y equipos?	46.92	64.167	.199	.857
17. ¿Existencia la presencia de polvo e insectos?	45.33	71.797	-.237	.892
18. ¿Los servicios higiénicos son los adecuados?	47.63	62.245	.666	.840
19. ¿Se acostumbra a utilizar: agua, jabón, ¿desinfectantes en la higiene?	47.54	61.389	.633	.840
20. ¿Poseen conocimiento sobre el manejo de los equipos de protección?	46.88	60.636	.618	.839
21. ¿El cuidado de los materiales de señalización es el correcto?	47.21	64.694	.294	.850
22. ¿Considera que labora en un ambiente seguro?	47.29	62.042	.492	.844
23. ¿Las condiciones del mobiliario y equipos diversos en el óptimo?	46.88	62.549	.559	.843

24. ¿Se labora en las condiciones de comodidad adecuadas, (iluminación, ventilación, etc.)?	47.46	61.216	.718	.838
25. ¿El mantenimiento de la empresa es la adecuada?	47.21	61.389	.515	.843
26. ¿Considera que hay un orden establecido en esta empresa?	47.29	59.694	.713	.836
27. ¿Existen conductas para trabajar en equipos?	47.08	66.080	.177	.853
28. ¿Existe cooperación y participación?	47.08	62.949	.516	.844

Ficha de Validación Juicio de Expertos

FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.		
2	la secuencia de presentación de items es óptima		
3	El grado de dificultad o complejidad de los items.		
4	Los terminos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.		
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.		
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.		
7	Los items permiten medir el problema de investigación.		
8	Los reactivos permiten recoger informacion para alcanzar los objetivos de la investigación.		
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.		
10	Los items permiten contrastar la hipótesis.		

FECHA: / /

.....

NOMBRE Y APELLIDOS

FIRMA DEL EXPERTO

