



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

“EL KAIZEN Y SU INCIDENCIA EN LA CADENA DE VALOR DE LA PLANTA PROCESADORA “DON CARLOS”, ICA, 2017”.

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Presentada por:

Bach. Joanna Pamela Pareja Cabezas

Asesor:

Lic. Marco Antonio Zorrilla Silvera

ICA - PERÚ

2018

**“EL KAIZEN Y SU INCIDENCIA EN LA CADENA DE VALOR DE LA PLANTA
PROCESADORA “DON CARLOS”, ICA, 2017”.**

DEDICATORIA

A mis padres y a mi familia,
por el aliento constante e
incondicional para
esforzarme en lograr mis
objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “Alas Peruanas”, por ser mi alma mater, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente.

A mis profesores por sus enseñanzas y sabios consejos, a mi familia por ser mi motivación para lograr mi desarrollo profesional.

RESUMEN

Este estudio que lleva por título: **“EL KAIZEN Y SU INCIDENCIA EN LA CADENA DE VALOR DE LA PLANTA PROCESADORA “DON CARLOS”, ICA, 2017”**. Planteo como propósito: “Analizar cómo la aplicación del Kaizen incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.” Se usó la investigación Aplicada, porque se caracteriza en buscar la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos en la generación de nuevos conocimientos; el nivel utilizado fue Descriptivo, porque observa y describe la conducta de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. La investigación tomó en cuenta a los empleados de la Planta Procesadora “Don Carlos”, que en total son 30; y se aplicó el muestreo intencional o por conveniencia, encuestándose a todos los empleados.

Se establece que existe incidencia entre la aplicación del Kaizen en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017. Además, el 85.7% establece que la higiene en el trabajo incide en la cadena de valor; también un 14.3% nos indica que esta incidencia se da solamente algunas veces. Ello se sustenta en las tablas cruzadas donde se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0.00, lo que hace significativa la incidencia al ser menor que $p = 0.05$. Además, se establecieron los siguientes resultados importantes; que un 43.3% de empleados manifiesta que sólo algunas veces la limpieza es la adecuada y otro 56.7% dice que algunas veces existe polvo en ambientes e insectos, otro 43.3% manifiesta que algunas veces se cuenta con los equipos de protección.

Palabras claves: Kaizen, Cadena de valor, Gestión estratégica.

ABSTRACT

This study entitled "EL KAIZEN AND ITS INCIDENCE IN THE VALUE CHAIN OF THE PROCESSING PLANT" DON CARLOS ", ICA, 2017". I propose as a purpose: "Analyze how the Kaizen application affects the value chain of the processing plant" Don Carlos ", Ica, 2017." Applied research was used, because it is characterized because it seeks the application or use of the knowledge acquired in the generation of new knowledge, the level used was Descriptive, because to observe and describe the behavior of a subject without influencing it in any way. The investigation took into account the employees of the Processing Plant "Don Carlos", which in total is 30; and intentional or convenience sampling was applied, surveying all employees.

It is established that there is an incidence between the applications of Kaizen in the value chain of the processing plant "Don Carlos", Ica, 2017. In addition, 85.7% establish that hygiene at work affects the value chain, also a 14.3 % tells us that this incidence only occurs a few times. This is supported by the crossed tables, which show that the result found between both variables was 0.00, which makes the incidence significant, since it is less than $p = 0.05$. In addition, the following important results were established; that 43.3% of employees state that only sometimes cleanliness is adequate and another 56.7% say that sometimes there is dust in environments and insects, another 43.3% state that sometimes they have protective equipment.

Key words: Kaizen, Valuechain, Strategic management.

ÍNDICE

TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación del Estudio	5
1.5. Limitaciones de la Investigación.	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.3. Definición de Términos.....	40
2.4. Hipótesis.....	44
2.4.1. Hipótesis General	44
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	44
2.5. Variables	45
2.5.1. Definición Conceptual de la Variable	45
2.5.2. Definición Operacional de la Variable.....	47
2.5.3. Operacionalización de las Variables.	48

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	49
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	49
3.3. Población y Muestra.....	50
3.4. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.	51
3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento.	52
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	52

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	54
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	80
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
- Bibliografía.....	87
- Páginas Web	90
ANEXOS	94
Matriz de consistencia.....	95
Cuestionario	96
Análisis de confiabilidad.....	99

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Higiene en el trabajo	55
Tabla N°2: Seguridad laboral	57
Tabla N°3: Mantenimiento de la planta	59
Tabla N°4: Logística interna	61
Tabla N°5: Operaciones.....	62
Tabla N°6: Comercialización (Mercadotecnia)	63
Tabla N°7: Servicios.....	64
Tabla N°8: Actividades de apoyo	65
Tabla N°9: Relaciones con otras organizaciones.....	67
Tabla N°10: Higiene en el trabajo y cadena de valor.	71
Tabla N°11: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°1	71
Tabla N°12: Seguridad laboral y cadena de valor	73
Tabla N°13: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°2	73
Tabla N°14: Mantenimiento de la planta y cadena de valor	75
Tabla N°15: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis específica N°3	76
Tabla N°16: Kaizen y Cadena de valor	78
Tabla N°17: Pruebas de chi-cuadrado-Hipótesis general	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Higiene en el trabajo.....	56
Gráfico N°2: Seguridad laboral	58
Gráfico N°3: Mantenimiento de la planta.....	60
Gráfico N°4: Logística interna	61
Gráfico N°5: Operaciones	62
Gráfico N°6: Comercialización (Mercadotecnia).....	63
Gráfico N°7: Servicios	64
Gráfico N°8: Actividades de apoyo.....	66
Gráfico N°9: Relaciones con otras organizaciones.....	68
Gráfico N°10: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°1	72
Gráfico N°11: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°2	74
Gráfico N°12: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°3	76
Gráfico N°13: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis general	79

INTRODUCCIÓN

El Kaizen sirve para detectar y solucionar los problemas en todas las áreas de nuestra organización y tiene como prioridad revisar y optimizar todos los procesos que se realizan. Una empresa con la filosofía Kaizen tiene como primer ventaja competitiva el siempre estar en constante cambio para mejorar y tener su personal motivado realizando las actividades del Kaizen.

La filosofía japonesa Kaizen basa sus principios, características y finalidades en la labor de incorporar en toda la empresa el espíritu de la mejora continua y hacer que toda la organización se implique en esta mentalidad.

Para comprender mejor esta filosofía debemos tener en cuenta el hecho de que para poder mejorar hay que conocer cuáles son los puntos débiles o problemas que se encuentran asociados a las actividades que se realizan. A partir de este conocimiento surgirá el espíritu necesario que ayudará a resolverlos.

Es decir, cuando se identifican correctamente los puntos débiles o errores en cualquier campo de actividad de la empresa, sin importar si se encuentra en la producción, venta o marketing, etc. de un producto y/o servicio, surgirá la necesidad de resolverlos y adoptaremos una mentalidad adecuada para buscar las soluciones más eficaces.

- En el capítulo I, se hizo el planteamiento del problema de investigación, y se detalló la problemática a estudiar, se realizó la formulación del problema general y específicos, a su vez se definió los objetivos generales y específicos del estudio, también la justificación y las limitaciones del estudio.
- En el capítulo II, se procedió a la búsqueda de: los antecedentes de la investigación, estableciendo los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, se definieron las bases teóricas, teniendo en cuenta los conceptos relacionados con las variables en estudio: Kaizen y Cadena de

Valor, para tener una visión clara y mayor solidez del estudio. También se establecieron los términos básicos, la formulación de las hipótesis general y específicas, las variables y con ello la definición conceptual y operativa, además de la operacionalización de las variables.

- En el capítulo III, se estableció la metodología que se utilizó en la investigación y con ello: el tipo y nivel de la investigación, la descripción del ámbito de la investigación, también se estableció la población y muestra, la técnica y el instrumento para la recolección de información, y a su vez se estableció el método para darle la validez y confiabilidad a los instrumentos para recolectar información, así mismo se elaboró el plan de recolección y procesamiento de datos.
- En el capítulo IV, se plasman todos los resultados obtenidos en la investigación, además de las contrastaciones de las hipótesis.
- En el capítulo V, se procedió a la discusión de los resultados, corroborándolos con datos de otras investigaciones, similares a la nuestra.
- Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones del estudio, así como los anexos, donde se consideró: la matriz de consistencia, los cuestionarios, y el análisis de confiabilidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una de las características más notables del método Kaizen es que los grandes resultados provienen de muchos pequeños cambios acumulados en el tiempo. Sin embargo, esto no significa lo mismo que una secuencia de pequeños cambios. La errónea interpretación de la forma de aplicar Kaizen puede mermar sus beneficios ya que, esta filosofía aboga por la participación de todos y la involucración comprometida de cada individuo orientada a una mejora. En otras palabras, si bien la mayoría de los cambios pueden no resultar ser de grandes dimensiones, su impacto sí es susceptible de impulsar repercusiones significativas, en especial cuando se orienta a transformaciones dirigidas por la alta dirección de proyectos y cuando se aplican sus preceptos por parte de equipos multi-funcionales. OBS Business School (2017).

Las empresas de hoy se están desarrollando en diversos escenarios donde la competitividad, cada vez se torna dinámica, agresiva, demandando la actuación de una gestión que garantice el logro de la calidad y productividad, (que hoy más que nunca tienen que

prestárseles atención).

La importancia de saber aprovechar bien las oportunidades que se presentan, así como saber enfrentar las amenazas sin ningún temor, apoyándose para su logro de estrategias, herramientas administrativas que beneficien la producción, y aseguren el éxito empresarial. En este sentido nos estamos refiriendo al Kaizen, un cambio para mejorar o mejoramiento continuo, de usarlo eficientemente los resultados serán muy positivos en beneficios de la empresa y de las personas que la componen.

Definitivamente, los beneficios del método Kaizen se pueden resumir en: Aumento de la productividad, mejoras en la calidad de los productos, reducción del espacio utilizado, reducción del inventario en proceso, reducción de costos de producción, reducción del tiempo de fabricación, mejora el manejo y control de la producción, aumento de la rentabilidad, mejora el servicio, mejora el clima organizacional, mejora la flexibilidad, se desarrolla el concepto de responsabilidad, entre otros. Mora, C. (2017).

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA EN LA PLANTA PROCESADORA “DON CARLOS”, ICA.

La situación actual de la planta procesadora “Don Carlos” es de desorden, existen materiales amontonados en la sala de proceso (dentro de ellos herramientas innecesarias). Las personas tienen materiales de trabajo para cada labor determinada y para poder realizarlas cuentan con EPPs (Equipos de Protección Personal) pero al momento en que terminan las labores del día, no arreglan sus materiales de trabajo ocasionando que la planta no se encuentre limpia, a su vez genera pérdida de tiempo en el proceso y mala imagen con relación al cliente. Otra falla es que los cilindros donde depositan residuos (orgánico, papel-cartón, plástico, madera, vidrio, peligroso) los

tienen rotulados pero no los utilizan apropiadamente, es decir mezclan todos los desechos ocasionando que no haya una correcta clasificación de residuos.

Asimismo, no evalúan a los proveedores efectivamente, ocasionando que los materiales que reciben lleguen defectuosos. La empresa no cuenta con una ficha técnica de todos los materiales utilizados en proceso (ya sean cajas, esquineros, stickers, pallets, bolsa racimo, punnets o clamshells) para que los proveedores tengan en consideración cuáles son los parámetros de calidad aplicados en la empresa, cuándo un material es aceptado, observado o rechazado. Ya que dichas fichas no existen, la empresa no tiene mayor sustento para observar o rechazar los materiales. Cuando esto sucede, el proveedor tiene la potestad de pedir que se haga un re muestreo de lo evaluado o pedir que expliquen con la ficha técnica cómo es que la empresa evalúa los materiales y cuál es el margen de error permitido. Como no se cuenta con ese instructivo, la Agrícola Don Ricardo debe asumir los costos de la segunda evaluación antes de obtener un reporte final.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida la aplicación del Kaizen incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- Problema Específico 1

¿De qué manera la higiene en el trabajo incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017?

- **Problema Específico 2**

¿De qué manera la seguridad laboral incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017?

- **Problema Específico 3**

¿De qué manera el mantenimiento de la planta incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo la aplicación del Kaizen incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Objetivos Específico 1**

Determinar cómo la higiene en el trabajo incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

- **Objetivos Específicos 2**

Determinar cómo la seguridad laboral incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

- **Objetivos Específicos 3**

Determinar cómo el mantenimiento de la planta incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Esta investigación se justifica por los siguientes motivos: primero que los beneficios que se logran al aplicar una estrategia del Kaizen dentro de la organización son múltiples, ya que esta filosofía de mejoramiento continuo permite alcanzar una mayor productividad y calidad, sin efectuar una inversión considerable de capital. Por otra parte, el Kaizen también es un enfoque humanista, ya que está basado en la creencia de que todo ser humano puede contribuir a mejorar su lugar de trabajo.

Este estudio nos permitió conocer algunos aspectos sobre el Kaizen, positivos y negativos, también en la cadena de valor, algunas actividades relacionadas con la producción en planta y las actividades de apoyo que se utilizan para dinamizar los procesos internos en esta planta empacadora, aspectos importantes que nos permitirá desarrollar la estrategia del Kaizen, orientada a mejorar el desempeño del personal, una mayor productividad para que se logre satisfacer las necesidades del cliente.

El trabajo de investigación que se expone servirá como antecedente para otros estudios en las diferentes ramas de especializaciones ya que abarca a todos los procesos que se encuentran dentro de una empresa para agregarle valor. Además, será punto de partida para otras investigaciones en distintas organizaciones de nuestra Región Ica.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentaron algunas limitaciones al momento de realizar la investigación, como:

- Lograr el permiso de los directivos de la Agrícola "Don Ricardo" para

el desarrollo de la investigación y obtener información de la empresa, lo que es difícil ya que son muy cuidadosos cuando se trata de sus procesos, puesto que hay varios competidores en el sector agroexportador.

- Motivar a los empleados en participar en la investigación, por la desconfianza y temor que existe al pensar que brindan información confidencial.

- La búsqueda de información y de los antecedentes regionales, porque existen muy pocas investigaciones relacionadas con el tema propuesto, dado que las organizaciones están recién entrando con fuerza al desarrollo de la calidad en sus procesos. En los últimos años se ha puesto a la calidad de un producto y/o servicio como un punto crítico en los procesos de una organización ya que es la base fundamental para satisfacer a los clientes.

- El tiempo para realizar la investigación, porque se compartió las horas para trabajar y estudiar. En una planta procesadora se tiene un horario definido de entrada pero no de salida, en especial cuando son los meses de octubre a enero, ya que cuentan con grandes volúmenes de fruta en esa temporada del año.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Navarro, K. (2014). En la tesis titulada: ***“Desarrollo del método Kaizen en una empresa constructora caso de estudio: Geinco Solution Cía. Ltda”***. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.

Comprende el análisis de la metodología oriental Kaizen, tomando en consideración su aplicabilidad dentro de la empresa Constructora GEINCO SOLUTION Cía. Ltda., basado en los principios establecidos por Kaizen, se han incluido conceptos y definiciones básicas, los cuales en conjunto con la información obtenida en la estructura administrativa de la compañía, pretende otorgar a sus directivos herramientas claves para la mejora y optimización, la misma que será constante y duradera, reflejándose en los resultados requeridos por la empresa y la visualización a ser una empresa nacional sólida con visión de servicio al cliente. Esta tesis pretende ser una guía para la empresa constructora GEINCO SOLUTION Cía. Ltda., pudiendo ser replicada a otras empresas del área.

Vargas, H. (2013). En la tesis titulada: “**Kaizen: método de mejora continua en la industria de la construcción**”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México. México.

En el presente trabajo se abordarán temas de interés como son los elementos técnicos en que se basa el Kaizen: filosofía empresarial que busca como resultado la mejora continua de una forma general a lo particular, revisando los componentes que utiliza esta herramienta administrativa, tomando en cuenta los objetivos que pretende alcanzar, así como las técnicas de las cuales se ayuda para lograr esos objetivos implementando al elemento práctico como es la industria de la construcción, sus actores y sus funciones. Después se revisará el contexto y lo que ya se ha hablado de la implementación de la filosofía Kaizen a la industria de la construcción y sus problemas más apremiantes. Después se podrá concluir si la implementación del Kaizen y sus diferentes estrategias en las que se apoya en base a las funciones de los actores de la industria de la construcción podría resolver varios de los problemas que aquejan a esta industria y de qué forma la afectarían.

Valencia, J. (2011.). En la tesis titulada: “**Plan de mejora basado en método Kaizen en la empresa Oviedo Crea**”. (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Oviedo Crea, microempresa familiar dedicada al diseño gráfico y actividades anexas como: transferencia de artes finales a planchas poliéster, centro de copiado, asesoría técnica, etc., luego del análisis efectuado en la presente investigación se determinó la urgente necesidad de elaborar un plan de mejoras cuya aplicación beneficiará a su crecimiento. Concretamente esta investigación consistió en determinar cuáles son los factores negativos que afectan al desarrollo en cuanto se refiere

a su rentabilidad y sistematización de los procesos. El proyecto estuvo centrado en el tipo de investigación de campo, aplicando enfoque de manera mixta, para la obtención de encuestas y la observación directa, etc. El avance de esta investigación requirió el uso de las 5S, mudas, diagrama de Ishikawa para determinar los factores que afectan al desarrollo normal de las actividades. Se pudo concluir que mediante el diseño del plan se obtendrían resultados satisfactorios para la empresa y una mejor organización.

Ortiz, D. (2009). En la tesis titulada: “**Implementación de la metodología Kaizen para incrementar el rendimiento de la madera en una empresa exportadora**”. (Tesis de Licenciatura). Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). Ecuador.

La compañía objeto de este estudio está dedicada a la elaboración de productos de balsa para exportación. Esta compañía se encuentra en un proceso de mejoramiento para elevar el rendimiento de la madera y los índices de producción, con el fin de satisfacer el incremento de la demanda en el mercado. Actualmente, la compañía tiene problemas en cuanto al aprovechamiento de la madera en cada uno de sus procesos productivos, ya que esta se desperdicia en un 47%, lo que repercute negativamente en los índices de producción. El objetivo general de esta tesis es incrementar el rendimiento de la madera en los talleres de producción, mediante la implementación de la metodología Kaizen, el cual es un vocablo japonés que significa mejora continua, inventado por Masaaki Imai por la década de los '80, esta metodología sostiene lo siguiente: Definición del problema, medición, análisis, selección de la alternativa de mejora, implementación de la mejora y el análisis de los beneficios. Los resultados que se esperan con la implementación de esta metodología es el mejor

aprovechamiento de la madera, disminuyendo el desperdicio en 10%, minimizando los costos y por ende maximizando las utilidades.

Flores, M. (2003). En la tesis titulada: ***“Aplicación del sistema Kaizen en la industria de empaques flexibles”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Para la producción de empaques flexibles, el proceso se efectúa con la fabricación de películas, impresión, entrega y servicios de asesoría para sus clientes. Para el desarrollo de este producto las materias primas básicas son resinas de polietileno, pigmentos, aditivos, solventes especiales y tintas de impresión para películas plásticas. Desde los inicios de la industria plástica hasta la actualidad, se ha considerado entre las importantes dentro del sector productivo de nuestro país. La empresa modelo no es la excepción, pues la distribución de su producto la realiza a nivel nacional como centroamericano, situación que le ha ayudado a establecer buen ambiente y relación tanto con clientes como proveedores. Realizar un diagnóstico sobre el entorno ambiental interno como externo, fue muy importante para el establecimiento de las prioridades, barreras, y dificultades que diariamente puede presentar esta organización. Inicialmente se consideró el área de producción como etapa de introducción para la aplicación del programa propuesto de mejoramiento continuo, a fin de ejemplificar su funcionamiento y resultados obtenidos durante la ejecución.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Parra, K. (2017). En la tesis titulada: ***“Propuesta de estrategias Kaizen para aumentar la productividad del personal en la empresa de servicios postales del Perú filial***

Chiclayo". (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Huancayo.

La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer estrategias Kaizen para aumentar la productividad del personal en la empresa de Servicios Postales del Perú filial Chiclayo. El método de investigación siguió un enfoque deductivo-estadístico. Deductivo porque se inicia con la observación de fenómenos con la finalidad de enfocarse en puntos estratégicos que contiene la situación general y estadística porque consistió en una serie de resultados obtenidos de la muestra en una secuencia de procedimientos para el manejo de datos cuantitativos. Los resultados muestran que la gerencia no se involucra en las actividades enfocadas a mejorar la calidad de vida y obtener a la vez un buen desempeño de sus colaboradores. Además en la empresa existe una barrera de comunicación lo cual impide que los empleados hagan llegar sus propuestas sobre cómo mejorar procedimientos y clima organizacional. Finalmente se ha determinado que la falta de empatía de parte de la gerencia y propietarios crea barreras de comunicación, lo que fomenta una cultura de individualismo y egoísmo entre los empleados.

Galván, J. y Montes, I. (2017). En la tesis titulada: ***"Aplicación de Kaizen y Scrum para determinar el impacto de la mejora de los procesos consecuentes a la entrega de la unidad vehicular al cliente en la empresa Derco Perú"***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Lima.

El proyecto de investigación tiene por objeto gestionar la mejora de los procesos en el traslado de las unidades vehiculares en la pre - entrega del área de recepción y despacho en la empresa Derco Perú, por cuanto, se pretende determinar el impacto de la metodología Kaizen y gestionada por Scrum aplicados a fines de brindar la optimización y solución de estos procesos. El problema se aborda, dado que existe una ineficaz gestión de los

procesos en el traslado de las unidades vehiculares ya que se determinan ciertas causas que generan esta situación tales como: Bajo cumplimiento de las normas, baja planificación en el sector automotriz, escaso compromiso y motivación en el ambiente laboral y económico, baja remuneración a las empresas terceras, entre otras. El nivel de investigación es descriptivo, se plasma la situación actual de la problemática del área; el tipo es comparativo, tecnológico y predictivo debido al uso de metodologías de mejora continua que evidenciarán un cambio y solución en los procesos del área; y su enfoque es cuantitativo porque se va a comparar la mejora de los procesos del área de recepción y despacho.

La aplicación con la metodología Kaizen en sus 5 fases que son: Seiri (enderezar), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (mantener) y Shitsuke (disciplina) y con la metodología Scrum en sus eventos Product Backlog (Pila del producto), Sprint Backlog (Pila del Sprint), Sprint Planning Meeting (Reunión de Planificación del Sprint), Sprint Review (Revisión del Sprint) y Sprint Retrospective (Retroalimentación del Sprint) permitirán reforzar la mejora continua que se obtendrá en los procesos que realiza el área de recepción y despacho.

Suluco, A. (2016). En la tesis titulada: ***“Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes, de la Urbanización Los Rosales – Piura, año 2016”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El presente trabajo de investigación titulado “caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes en la urbanización Los Rosales – Piura año 2016” ha tenido como objetivo principal describir las características que tiene la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes en la

urbanización Los Rosales – Piura año 2016, se empleó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal la cual tuvo como población una muestra conformada por los 06 propietarios, 15 colaboradores y 105 clientes utilizando como técnica la encuesta, los resultados de la investigación dieron que el 80% promedio medio de las MYPE genera innovación mientras que para la variable Kaizen el 100% de las MYPE estaría dispuesto a aplicar un cambio de mejora y así poder ser más competitiva.

Hernández, Z. (2016). En la tesis titulada: “**Gestión de los controles de riesgos críticos en el área de mina a tajo abierto, basado en la metodología Kaizen: compañía minera Congata Arequipa 2016**”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa.

El presente trabajo ha sido proponer la Gestión de los controles de riesgos críticos en el área de mina de tajo abierto, basado en la metodología Kaizen: compañía minera Congata. Para recolectar los datos se ha utilizado el anexo 13 del D.S. 055-2010-EM, con el cual se ha podido revisar los datos relativos a las estadísticas además de realizar los cálculos de los índices de frecuencia, severidad y accidentabilidad. Para el análisis se han utilizado la metodología y las fórmulas que recomienda el D.S. 055-2010-EM, reglamento de seguridad y salud ocupacional y otras actividades complementarias en minería. Para conocer los procesos de la actividad minera, se ha realizado el diagrama de procesos y la descripción de los procesos, actividades y tareas. Para la interpretación de los resultados se ha utilizado el método de los límites inferior y superior de Poisson con un límite de confianza de 90%; con el que se ha analizado el comportamiento de los controles la interpretación gráfica de los resultados obtenidos.

Gómez, O. y Becerra, A. (2014). M. En la tesis titulada: **“Implementación del plan de mejora continua, en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa agroindustrias Kaizen”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Martín de Porres. Lima.

El proyecto descrito ha sido desarrollado en la empresa Agroindustrias Kaizen, productora y comercializadora de alimentos balanceados para animales de crianza familiar y tiene por objetivo principal contribuir con la mejora continua de la empresa, aumentar la rentabilidad, mejorar los procesos operacionales y de apoyo. También se toma en cuenta la seguridad y salud en el trabajo, factor importante y obligatorio para las empresas del Perú, utilizando los conceptos de mejora de procesos, herramienta de plan estratégico, Balanced Scorecard, despliegue de la función de calidad (QFD), metodología de 5S's, identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER), análisis de modo de falla y efectos (AMFE), pronósticos, métodos de gestión de mantenimiento, trazabilidad y tratamiento de producto no conforme, entre otros como parte del despliegue de la metodología PHVA o llamado también Ciclo de Deming. Como resultado se obtuvieron las mejoras en los indicadores de efectividad de 34.8% a 70%, el clima laboral aumentó de 63% a 83%, se disminuyeron las horas hombre en mantenimiento correctivo de 85.5% a 23.66%, entre otros indicadores.

2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES

Garibaldi, F. (2010). En la investigación titulada: **“La cadena de valor y el paso hacia la mejora continua del sector Agro, textil, confecciones y retail en la empresa Textil del Valle S.A.”**. Proyección Institucional – Encuentros Regionales.

Chincha.

Para optar por la diferenciación de producto y de servicio y no en precio, se debe de trabajar en la recuperación del Perú como país algodónero especialmente en las fibras extra-largas, además del trabajo conjunto del estado y del sector privado y de participar activamente en el Consejo Nacional de la Cadena Productiva de algodón, textil y confecciones.

El Índice de Competitividad global del Foro Económico Mundial ubica al Perú, en el 2009, en el puesto 78. Considera que nuestra competitividad debe basarse en el mejoramiento de la educación, tamaño de mercados, entre otros. Para lograr este objetivo se han implementado los siguientes puntos:

- Indicadores de Competitividad: Calidad de la educación primaria, calidad del sistema educacional, calidad de la infraestructura portuaria, calidad de la infraestructura en general y rigidez en el empleo.
- Mercado: Se debe trabajar en el mercado interno fortaleciendo diseños, marcas, formalidad. Se debe buscar abrir nuevos mercados e impulsar la marca país: Peruvian Pima.
- Sector Laboral: Busca trabajar en los sobrecostos laborales, formalización de la fuerza laboral, flexibilidad laboral y regímenes especiales (ejemplo, régimen agroexportador).

Pacheco, J. (2016). En la tesis titulada: “***Eficiencia de la capacitación y mejoramiento continuo, Kaizen, en la administración de recursos humanos de la EPS Semapach S.A. Chincha 2015***”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.

Los métodos utilizados en el proceso de ejecución de la investigación fueron el análisis y la síntesis respectivamente. Para recolectar y procesar los datos se aplicó técnicas, tales como: análisis documental, encuesta, organización y tabulación de datos, cuadros y representaciones estadísticas. Para

comprobar la hipótesis se aplicó un cuestionario de 12 preguntas con alternativas medibles, realidad que fue contrastada en el campo. La población de estudio comprendió a todos los trabajadores de la empresa materia de estudio; siendo la muestra 107 trabajadores, la misma que se trabajó a un nivel de confianza del 95% y un margen de error permisible del 5%.

Según resultados arribados y en función a la comprobación de la hipótesis se llegó a la siguiente conclusión general: la utilización de los recursos para la capacitación incidió de una u otra forma en el mejoramiento continuo de la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha – 2015.

Larco, G. (2014). En la investigación titulada: ***“Condiciones laborales y cadena de valor en la Agroindustria de Exportación en la Región de Ica: Caso de Sociedad Agrícola Drokasa, Agrícola Chapi y Agrícola Don Ricardo”***. Programa Laboral de Desarrollo – PLADE. Instituto de Estudios Sindicales. Ica.

De acuerdo a la Planilla Electrónica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Don Ricardo tuvo un promedio de 659 varones y 869 mujeres trabajando en el 2012 y si bien el porcentaje de mujeres es mayor (56% del total), en algunas labores sobrepasa el 80%. Si bien no hay información sobre la distribución de trabajadores por fundo, se sabe que en Yancay hay alrededor de 70 personas y en la planta empacadora 500, por lo menos. En época de cosecha la cantidad de mano de obra se incrementa considerablemente y la organización de la producción es por lote, en cada uno hay una “jefa” y 3 ó 4 supervisoras y hasta 40 trabajadores. Según la misma fuente del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el promedio de remuneraciones de los trabajadores en el distrito de Los Molinos, donde se encuentran los fundos y las plantas de Don

Ricardo, fue de S/. 923.00 para los varones y S/. 660.00 para las mujeres durante el año 2012. Este salario se incrementa en el caso de las supervisoras quienes reciben semanalmente entre S/. 203.00 y S/. 204.00; y si laboran un día domingo pueden alcanzar los S/. 240.00 por semana, pues ese día el valor de la hora es el doble que un día normal.

Desde hace unos años atrás, la empresa ha empezado a realizar pagos a destajo. Por ejemplo, paga un jornal por 70 parras (vid), si el trabajador supera este número solo se le otorga S/. 1.00 por planta; en el caso de la palta el pago a destajo es de S/. 30.00. Los trabajadores comparan estos montos con los otorgados por otra empresa similar: Don Pepe. Ella paga S/. 1.20 por parra y S/. 70.00 en palta. Por este motivo los podadores prefieren prestar servicios en esta empresa que en Don Ricardo. En el caso de la producción de uva, sucede algo similar. Los trabajadores llenan entre 500 a 600 tapers y solo luego de esa meta el pago por taper adicional esta entre S/.0.70 y S/. 0.90. En la planta empacadora también existe el mismo sistema: luego de los 500 tapers empieza a contar el destaje y por cada envase adicional se paga S/. 0.20.

Tasayco, I. (2014). En la investigación titulada: ***“Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa Claro en un distribuidor autorizado – 2014.”*** (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.

La tesis está desarrollada con el fin de evaluar aspectos tanto cualitativos como cuantitativos de la empresa buscando la calidad de servicio a través del programa de mejora continua para poder lograr satisfacer la necesidad del cliente. Para concretar esto, la empresa distribuidora de Claro a quien se orienta la investigación, se le aplicará talleres los cuales medirán la mejora continua en la empresa distribuidora de Claro. La

investigación es de tipo descriptiva- explicativa con diseño pre-experimental con una población de 20 colaboradores y una muestra de la misma medida, por ende, se empleó la estadística paramétrica con la utilización de la distribución T Student. Para el pre-test, el Alfa de Cronbach arrojó un análisis de fiabilidad de 0,809 reflejando que la muestra estudiada se encontró en un nivel regular-malo para lo cual se aplicaron las sesiones. Luego del resultado, se realizó el post-test que proyectó un análisis de fiabilidad de 0,906 que indica que la muestra se encontró en un nivel regular-bueno.

Sobrino, P. (2012). En la tesis titulada: “***Diseño de sistema de gestión de almacén para la mejora continua (Kaizen) del control de la información de la empresa vitivinícola Bodega Balletti Chincha***”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.

Bodega Balletti es una empresa chinchana dedicada a la elaboración de vino para distribuirlo al mercado nacional e internacional. Sin embargo pese a las diferentes avanzadas herramientas para realizar su producción, no cuenta con ningún tipo de herramienta para realizar el control de sus almacenes (tanto insumos como de producto terminado), que le permita y facilite llevar un buen control de ellos, es por esto que surge la necesidad de desarrollar una solución a este problema la cual consiste en un sistema de gestión de almacén con la finalidad de lograr el mejor desempeño y agilizar los procesos de información, garantizando un mejor manejo de los datos. Para la investigación del proyecto se utilizó un tipo de investigación proyectiva, con una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos para poder tener la información.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. KAIZEN

2.2.1.1. CONCEPTOS DE KAIZEN

El término Kaizen es de origen japonés, y significa "cambio para mejorar", lo cual con el tiempo se ha aceptado como "Proceso de Mejora Continua". La traducción literal del término es: KAI: Modificación en y ZEN: Para mejorar.

El principio en el que se sustenta el método Kaizen, consiste en integrar de forma activa a todos los trabajadores de una organización en sus continuos procesos de mejora, a través de pequeños aportes. La implementación de pequeñas mejoras, por más simples que estas parezcan, tienen el potencial de mejorar la eficiencia de las operaciones, y lo que es más importante, crean una cultura organizacional que garantiza la continuidad de los aportes, y la participación activa del personal en una búsqueda constante de soluciones adicionales.

2.2.1.2. MEJORA CONTINUA DE PROCESOS: MÉTODO KAIZEN

Workmeter (2012). El Kaizen sobresale del resto de filosofía y sistemas de gestión ya que puede ser aplicable tanto a nivel social como a nivel empresarial o de negocios. En este último caso, el método Kaizen se caracteriza por utilizar una cultura de involucración a nivel global de toda la empresa, desde las altas esferas del consejo de administración hasta el último peón de

fábrica.

Para que el Kaizen sea efectivo debe entrar en juego un elemento más: las cinco S. El objetivo de las “cinco S” es introducir tanto el orden, como la disciplina en el lugar de trabajo y contribuir tanto a la eliminación de desperdicios dentro del sistema de producción, como a mejorar las labores de mantenimiento de equipos y reducir los accidentes laborales. Es un proceso de “mejora continua que involucra a todos”.

Así pues, las “cinco S” son:

A. Seiri: El primer paso es distinguir entre los elementos necesarios de aquellos que no lo son en un sistema productivo.

B. Seiton: El Seiton lleva a organizar los elementos necesarios para reducir el tiempo de búsqueda y esfuerzo.

C. Seiso: La S más importante de todas ya que hace referencia a la necesidad de identificar el problema para ponerle remedio. Debemos conocer todas las estrategias y procesos en los que está inmersa la organización y en caso de identificar un error se le tendrá que poner solución.

D. Seiketsu: La compañía debe tener a su alcance los recursos necesario para fomentar un buen ambiente y competitividad necesaria en la plantilla. Para ser el mejor se debe contar con las mejores herramientas de trabajo.

E. Shitsuke: Promover la idea del Kaizen y fomentar el compromiso con “las cinco S”. Estos cinco puntos no servirán de nada si no hay compromiso.

2.2.1.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD: MÉTODO KAIZEN

Díaz, D. (2014). En un mercado cada vez más globalizado y exigente, las empresas se ven obligadas a una constante búsqueda de nuevas estrategias y recursos para mantener la competitividad. Los continuos avances en materia tecnológica, la evolución de los hábitos de los consumidores, la necesidad de reducir costes y tiempos de respuesta, y unos mercados cada vez más competitivos, son factores que exigen, cada vez más, la aplicación de métodos que permitan hacer frente a todos estos desafíos. Pero en no pocas ocasiones, se habla de productividad y competitividad sin tener del todo claro sobre qué parámetros actuar. Y sobre todo, sin saber que el binomio productividad- competitividad carece de sentido si no va de la mano del concepto calidad en todos los aspectos de la organización.

2.2.1.4. KAIZEN: MEJORA CONTINUA E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS

Larriba, L. (2018). Kaizen es un término japonés que puede traducirse al castellano como cambio a mejor o mejora y que habitualmente se utiliza como representación de la mejora continua o mejora continua hasta la calidad total. A vosotros, como a todo el mundo, os habrá pasado que cuando ocurren determinados hitos en tu vida (la pérdida de alguien cercano, conocer una nueva metodología de vida, tener demasiado tiempo para pensar o viajar y desconectar de la rutina, entre otros) te propones que vas a cambiar o mejorar determinados aspectos de tu vida: ponerse a dieta,

aprender idiomas, desconectar del trabajo fuera del horario laboral, prestar más atención a los detalles con tu pareja, dejar de fumar o cambiar tu estilo de vida. Son propósitos y objetivos que unos u otros nos hemos propuesto en algún momento de nuestra vida, y que si no ha sido exactamente ninguno de estos ha sido alguno relacionado con ellos. Pues bien, habiendo hecho el propósito, ¿lo has logrado alcanzar? ¿En el tiempo deseado y en el primer intento? Si la respuesta es que sí, enhorabuena. Si la respuesta es que no, no debes preocuparte, eso significa que eres humano y que, como a todos, estos grandes cambios nos cuestan y suponen un sobreesfuerzo.

En un inicio, es normal o bien ir posponiéndolo y nunca iniciar las acciones necesarias para emprender el camino hacia dicho objetivo, o bien tomarlo con fuerza. Pues bien, si empezamos con fuerza, lo que puede significar prometerse a sí mismo ir 5 días a la semana al gimnasio para perder peso o no fumar un sólo cigarrillo más, de golpe, las probabilidades de lograrlo son menores, pues el sufrimiento es mayor.

El método Kaizen pretende promover que los pequeños cambios son mucho mejores y dan mejor resultado que un gran cambio, un cambio radical.

2.2.1.5. KAIZEN EMPRESARIAL. MEJORA CONTINUA AL ESTILO JAPONÉS

ISOTools (2012). Cuando escuchamos hablar de Kaizen, habitualmente lo asociamos con misticismo japonés, tradiciones de este país, filosofía oriental.

Efectivamente, el Kaizen, es un término japonés cuyo significado es “Cambio a mejor” o “Mejora continua” algo que, dicho de esta manera, hablamos de la excelencia. Este concepto comenzó a aplicarse en la empresa a partir de 1950 en Japón como parte de programas de mejora de la calidad a través de estudios estadísticos de los procesos empresariales. Sin embargo, estos esfuerzos por la calidad fueron muy bien integrados por los japoneses, que comenzaron a aplicar esta filosofía de mejora continua no sólo a la solución de problemas específicos de las cadenas de producción, sino a todo lo que hacían día a día.

2.2.1.6. KAIZEN: HERRAMIENTAS

Según Manufactura. Inteligente (2015). Establece las herramientas del Kaizen:

a) Diagrama Causa-Efecto: Este diagrama también se le conoce como diagrama Ishikawa o Diagrama de Pescado. Diagrama Causa-Efecto nos ayuda para realizar una lluvia de ideas y poner las posibles variables que afectan nuestra condición actual en el proceso de manufactura. Cabe destacar que las extremidades del diagrama o pescado no deben ser solamente máquina, método, hombre, materiales (4Ms) también puede ser procedimiento, mediciones, flujo de información, regulaciones u otros.

b) Diagrama Hombre-Máquina: Para un ingeniero de manufactura el diagrama Hombre-Máquina es de suma importancia puesto que facilita ver la relación entre los tiempos del operador y los tiempos de máquina. Esto

nos ayuda a ver si existen tiempos muertos y ver cuales pasos tienen tiempos muy largos con el fin de ir reduciendo la duración de toda la operación.

c) Diagrama Gantt: El diagrama de Gantt es indispensable para darle seguimiento de los proyectos y actividades que se requieren para implementar las mejoras de los grupos kaizen y 6 sigma. Es de suma importancia que tengan fecha, actividades por realizar y la persona responsable de ejecutar tal actividad. Este seguimiento es bueno que lo haga el gerente o jefe de área a cargo para garantizar la ejecución de los pasos y actividades descritas en el diagrama.

2.2.1.7. ELEMENTOS DEL KAIZEN

Según Cadena, A. y Galindez, P. (2008), los elementos del Kaizen son los siguientes:

- A.** Orientación hacia el proceso, y no al resultado.
- B.** Iniciar la puesta en práctica desde arriba e involucrar a todos.
- C.** Compromiso de los altos niveles gerenciales.
- D.** Una comunicación vertical y horizontal eficaz y sin trabas.
- E.** Mejoramiento continuo de los productos y procesos, internos y externos.
- F.** Constancia de los objetivos y una visión compartida.
- G.** El cliente manda. (Enfoque al Cliente).
- H.** La inversión en personal.
- I.** La gestión de calidad se inicia y concluye con la

capacitación.

J. Dos cabezas piensan mejor que una.

K. Participación en la determinación y comunicación de metas.

2.2.1.8. BENEFICIOS DEL MÉTODO KAIZEN

Project Management (2016). Las ventajas de aplicar el método Kaizen no se limitan a un aumento de la productividad sino que se trasladan a otros ámbitos, contribuyendo a lograr:

- Disminución de la generación de residuos: al ganar en eficiencia y utilizar mejor las habilidades de los empleados se minimizan los desechos, todos esos elementos que no producen valor.
- Aumento de los niveles de satisfacción: un hecho que tiene un impacto directo en la forma en que se hacen las cosas, iniciando un ciclo de motivación que se mantiene en el tiempo.
- Mayor grado de compromiso: los miembros del equipo presentan un mayor interés en su trabajo y son más proclives a comprometerse con las metas de la organización.
- Mejores tasas de retención del talento: cuando las personas se encuentran satisfechas y motivadas son más propensas a quedarse, ya que no necesitan buscar en otros lugares lo que ya han conseguido y les depara un futuro prometedor.
- Incremento de la competitividad: el aumento de la eficiencia contribuye a lograr costos más bajos y productos de mejor calidad, mejorando el

posicionamiento de la empresa en el mercado.

- Impulso a los niveles de satisfacción de los consumidores: que obtienen un mejor servicio y se benefician de productos de mayor calidad y con menos defectos.
- Optimización de la resolución de problemas: al enfocar los procesos desde una perspectiva de búsqueda de soluciones, los propios empleados están capacitados para resolver problemas de forma continua.
- Fortalecimiento de los equipos: al trabajar juntos para resolver problemas, gracias al método Kaizen se fortalecen los vínculos y se construyen equipos mejores y más resistentes, preparados para afrontar cualquier desafío.

2.2.1.9. CARACTERÍSTICAS DEL KAIZEN

SBQ Consultores (2013). Como hemos explicado antes, la filosofía Kaizen busca implantar el espíritu de mejora continua y, por lo tanto, va a tener unas características propias que a continuación vamos a indicar:

- Aplicando la filosofía Kaizen, se observa que los trabajadores de la empresa no sólo trabajan en las tareas que tienen asignadas sino que también se involucran a través de las sugerencias que pueden aportar en cualquier momento. De esta forma se consigue que los trabajadores no caigan en la repetición y busquen mejorar y aplicar estas mejoras en toda la organización.
- Se percibe la compañía como una unión o

colaboración. Si se desea crecer, sólo se puede hacer mediante la colaboración entre las personas que integran la empresa, ya que sólo una persona no puede conocer a la perfección todas las tareas que en la organización se desarrollan y es necesaria la experiencia y el conocimiento de todos para la mejora constante de esta.

- Para conseguir una mejora constante y adecuada hay que pensar que hay que mejorar los procesos para mejorar los resultados. Cuando una organización tiene todas sus actividades desglosadas en procesos, permite su control y seguimiento para la mejora.

- La aplicación de la filosofía Kaizen en una empresa hace que esta busque la creación de un producto y su entrada en el mercado gracias a las características que le aportamos y no se centra en la venta de algo que los clientes no han demandado.

- Debido a lo anterior, la filosofía Kaizen persigue que el diseño de los productos y/o servicios se centre en conseguir la satisfacción de las necesidades de los clientes.

- También postula el uso de técnicas sencillas de gestión de la calidad, en lugar de complicados sistemas.

- Cuando se produce un problema, la filosofía Kaizen promueve que se persiga la causa raíz de este y se arregle, en lugar de seguir solamente los síntomas aparentes.

- Y por último, se le da una gran importancia a la gestión eficaz del tiempo, ya que se trata de uno de los activos de la empresa que no se puede recuperar. Debemos pensar que una mala planificación, nos lleva a un derroche de un tiempo irrecuperable y repercute negativamente en los beneficios de la empresa.

2.2.2. CADENA DE VALOR

2.2.2.1. CONCEPTOS DE CADENA DE VALOR

Abad, M. (2017). La cadena de valor es un concepto acuñado por Porter en el que a raíz de las actividades de una empresa se crea una serie de relaciones o eslabones que tienen como objetivo aportar el mayor valor posible para el cliente. Hoy en día, la cadena de valor se entiende como una herramienta estratégica de análisis para identificar las ventajas competitivas de un negocio frente al mercado.

Este concepto analiza las diferentes actividades o departamentos de la empresa comparando con las de la competencia, dando así información muy valiosa sobre la posición que nuestro negocio ocupa en el mercado y la estrategia que debería seguir a nivel de procesos internos o externos. Sin embargo antes de profundizar más en lo que lo concierne a una cadena de valor, debemos empezar por entender qué es “valor” para ti y para tus clientes.

Economipedia.com. (2017). La cadena de valor es una herramienta de análisis estratégico que ayuda a determinar la ventaja competitiva de la empresa. Con la cadena de valor se consigue examinar y dividir la compañía en sus actividades estratégicas más relevantes a fin de entender cómo funcionan los costos, las fuentes actuales y en qué radica la diferenciación.

El origen de este concepto surge en 1985 cuando el profesor Michael E. Porter de la Universidad de Harvard

introdujo el análisis de la cadena de valor en su libro Competitive Advantage. Para ello se sirvió del análisis utilizado previamente por Mckinsey & Co. Porter ahondó más en el análisis con el objetivo de mejorar la rentabilidad de las empresas.

La cadena de valor busca generar ventajas competitivas, y su estudio se aplica también a otras actividades como la cadena de suministro y las redes de distribución. La globalización ha llevado a la creación de las cadenas globales de valor.

2.2.2.2. VENTAJAS DEL ANÁLISIS DE CADENA DE VALOR

Eumed.net (2015). Las ventajas que un análisis de la Cadena de Valor proporciona son las siguientes:

- Muestra debilidades y fortalezas del proveedor, aliado, cliente/usuario.
- Identifica proveedores/clientes críticos.
- Propone alianzas estratégicas.
- Planea contingencias.
- Esquematiza control de "reincidencias" en contrataciones, o sea previene en que nuevas contrataciones se pueda volver a exponer a la organización a impactos negativos.

Se debe influir en todos los procesos que realmente creen valor. El primer paso para actuar en la elevación de la competitividad de una empresa consiste en definir el negocio crítico. Esto puede coincidir con actividades

críticas dentro de la cadena de valor en la empresa. Una actividad crítica pone en crisis cualquier estrategia de diferenciación o de costo.

La cadena de valor resume las actividades principales de la esencia de cualquier negocio. Las grandes compañías del mundo han entendido la necesidad de enfocar su modelo de negocios en la solución de 6 aspectos fundamentales:

- Crear lealtad con los clientes
- Lograr liderazgo en el mercado
- Racionar los procesos
- Crear nuevos productos/servicios
- Administrar el riesgo
- Entrar a nuevos mercados

Uno de los procesos que juega un papel clave para permitir el enfoque en esos procesos es el manejo de la cadena de abastecimiento (MCA). Las compañías que ya lo han implantado han encontrado importantes ventajas competitivas como las siguientes:

- Aumento de eficiencia
- Reducción de costo
- Reducción del ciclo de tiempo
- Reducción de costos de procesamiento
- Integración de procesos
- Aumento de ventas

Porter define el valor como la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. El Análisis de la Cadena de Valor se convierte así en una herramienta gerencial para identificar fuentes de Ventaja Competitiva. El propósito de analizar la cadena de valor es identificar aquellas actividades de la empresa que pudieran aportarle una ventaja competitiva potencial. Poder aprovechar esas oportunidades dependerá de la capacidad de la empresa para desarrollar a lo largo de la cadena de valor mejoras que la diferencien de sus competidores, aquellas actividades competitivas cruciales.

2.2.2.3. PRINCIPIOS PARA CONSTRUIR VALOR PARA TUS CLIENTES

Luer, C. (2012), cada día surgen nuevas tendencias en marketing orientadas a desarrollar y gestionar mejor las relaciones con los clientes. Hemos visto surgir una gran cantidad de herramientas, métodos y técnicas que permiten a las empresas potenciar a sus productos y marcas y que las ayudan a hacer mejor “lo que mejor saben hacer”.

A continuación mencionamos 4 principios que permiten potenciar la construcción de valor para los clientes:

- Entender al cliente: Consiste en conocer y atender sus necesidades, así como comprender lo que considera valioso y las características ambientales y estructurales que definen su comportamiento.

- Encontrar oportunidades: Implica hallar necesidades o deseos existentes en el mercado que no se estén satisfaciendo y que la empresa tenga la capacidad de hacer. Se relaciona directamente con entender al cliente, ya que en la medida en que se entienden sus necesidades, se pueden detectar más y mejores oportunidades.
- Innovar siempre: Lleva a resolver necesidades o problemas de los clientes de maneras completamente nuevas y diferentes. La innovación no sólo se debe dar en los productos o servicios, sino también con relación al uso e interacción del cliente con el producto. Cuando se produce una innovación disruptiva se pueden resolver problemas que incluso los consumidores no sabían que tenían.
- Diferenciación real: Consiste en la importancia de tener y explotar un diferenciador único que no puede ofrecer fácilmente alguien más. Implica conocer lo que hace tu competencia y la manera de hacerle frente a otros productos en el mercado, traduciéndolo de manera que el cliente lo perciba en términos de un valor superior.

2.2.2.4. OBSTÁCULOS DE LA CADENA DE VALOR

La Spezia (2014). A continuación se presentan algunas barreras que afectan a la cadena de valor:

- Barreras organizacionales: La información que se va a manejar y la confidencialidad de esta, de manera que la seguridad este por encima de todo.
- Actitudes culturales: Se deben tener ciertos principios y valores, y lo más importante una confianza a la empresa, que genere eficiencia y eficacia en la

organización. Si no la hay es difícil que los proveedores puedan tener seguridad en la empresa.

- Capacidades requeridas: Grandes valores, gran eficiencia, grandes conocimientos, grandes competencias, habilidades, gran control, gran calidad y desempeño.

- Personal: Debe haber gran compromiso, identificación con la tarea y entrega por su empresa por parte del personal, porque de lo contrario no se podrían cumplir las metas de la empresa y de la cadena de valor.

2.2.2.5. CADENA DE VALOR Y SUS APLICACIONES

Manene, L. (2010). Las grandes tendencias hacia la calidad, la movilidad de personas, la innovación en productos e información, el incremento comunicacional, la complejidad de los sistemas y el valor del conocimiento y la cooperación marcan pasos continuos y sin retorno en el devenir del futuro basados en la tecnología y en las personas. La ventaja competitiva no puede ser analizada contemplando a la empresa o una región como un todo. Dicha ventaja competitiva se genera por la interrelación de muchas actividades discretas que una firma ejecuta permanentemente de manera encadenada bajo la forma de procesos. La visión de los procesos nos permite comprender de qué forma y cuándo desarrollamos valor para el cliente. En cualquier organización industrial, comercial, de servicios o mixta existen cuatro grupos de procesos que podemos agrupar desde el punto de vista del cliente:

- Procesos de I+D. Investigación y diseño de producto y proceso. Son actividades que añaden valor a largo

plazo para el cliente en tanto que recogen especificaciones de diseño, coste y utilidad que percibirá continuamente y posteriormente el cliente. Esto es sólo así en las actividades de negocios donde los productos son fabricados y almacenados para su posterior uso, ya que en los servicios personalizados esta tarea se solapa con los primeros pasos de la propia prestación de un servicio.

- Procesos de producción. Son los que acopian y transforman recursos adquiridos y propios para añadir valor a un servicio o producto que será empleado posteriormente por un cliente. En ocasiones, el cliente interviene en el proceso de producción buscando nuevas formas de mejorar el valor de estos procesos. Estos procesos de producción son determinantes del coste y de la percepción de valor por el cliente en todos los productos de consumo.

- Procesos de uso-servicio. Se corresponden con la presencia pasiva o activa del cliente a lo largo de todo el ciclo de vida del producto y del uso que los clientes iniciales o sucesivos hagan de él. Es aquí donde se producen los procesos con mayor valor para el cliente, por la existencia de una interrelación.

- Procesos de soporte. Se concretan en otros que facilitan que los anteriores tengan sentido, y son procesos que hay que simplificar o eliminar porque no aportan valor al cliente.

2.2.2.6. ELEMENTOS DE LA CADENA DE VALOR

Según Quintero, J. (2006). Dentro de la realización de una cadena de valor se deben contemplar dos grupos de actividades: las primarias y las de apoyo. Las actividades primarias son aquellas que intervienen en la creación física del producto, en su venta y su traslado a las manos del cliente; incluyendo la asistencia posterior a la venta en el caso de que sea necesario.

El segundo grupo de actividades corresponde a las actividades de apoyo, que respaldan a las primarias y conllevan el ofrecer insumos, tecnología, recursos humanos y demás funciones globales que sean necesarias para el desarrollo de las actividades primarias de la empresa.

Dentro de las actividades primarias se pueden diferenciar cinco (5) categorías genéricas:

- Logística de entrada: Recepción, almacenamiento y distribución de los insumos necesarios.
- Operaciones: Actividades en las que se transforman los insumos en el producto final.
- Logística de salida: Obtención, almacenamiento y distribución del producto entre los clientes.
- Mercadotecnia y ventas: Medios que permiten al cliente conocer el producto y comprarlo a través de las comunicaciones emitidas por las compañías para inducir a la compra.
- Servicio: Prestación de un servicio que mejora o conserva el valor del producto.

En el grupo de las actividades de apoyo se encuentran:

- Adquisición: Función de comprar los insumos que se emplearán en la cadena de valor.
- Desarrollo tecnológico: Procedimientos prácticos, métodos y la tecnología integrada al equipo de procesos destinados a mejorar el producto y el proceso de elaboración.
- Administración de recursos humanos: Actividades relacionadas con el reclutamiento, contratación, capacitación, desarrollo y compensación del personal.
- Infraestructura organizacional: Administración general, finanzas, planeación, contabilidad, aspectos legales.

2.2.2.7. DIMENSIONES DEL PANORAMA QUE AFECTAN LA CADENA

Según Troncoso, J. (2000). Hay 4 dimensiones del panorama que afectan la cadena de valor:

A. Panorama de segmento: Variedad de productos producidos y compradores servidos. Las diferencias en las necesidades o cadenas de valor requeridas para servir distintos segmentos de productos o comprador pueden llevar a una ventaja competitiva de enfoque.

B. Cadenas para dos productos distintos: Pueden compartir actividades de valor, lo que puede ocasionar tensión al ajustar la cadena a un segmento o compartirla entre varios segmentos:

- Grado de integración: Grado al que las actividades se

desempeñan en casa en vez de por empresa independientes

- Integración vertical: Define la división de las actividades entre una empresa y sus proveedores, canales y compradores.

- Forma de diferenciación: Asumir mayor número de actividades de comprador. La explotación de eslabones verticales no requiere de la integración vertical, pero la integración vertical permite que los beneficios de los eslabones verticales se logren con más facilidad.

C. Panorama geográfico: Rango de regiones, países, etc. en los que compite la empresa con una estrategia coordinada. Permite que una empresa comparta o coordine las actividades de valor para servir a distintas áreas geográficas. Las interrelaciones geográficas pueden aumentar la ventaja si al coordinar actividades de valor baja precios o aumenta diferenciación.

D. Panorama industrial: Rango de sectores industriales relacionados en los que compite la empresa con una estrategia coordinada. Pueden incluir cualquier actividad de valor, incluyendo las primarias como de apoyo. No todas las interrelaciones llevan a ventaja competitiva y no todas las actividades se benefician compartiendo Coaliciones y Panorama. Una empresa puede perseguir beneficios de un panorama más amplio internamente o entrar en alianzas con empresas independientes para lograr beneficios comunes.

Las alianzas son una forma de ampliar el panorama sin ampliar la empresa, contratando a una empresa

independiente para que desempeñe las actividades de valor o acordando con una empresa independiente compartir actividades.

Las alianzas permiten compartir actividades sin tener que entrar a nuevos segmentos del sector industrial, áreas geográficas o sectores industriales relacionados. Las alianzas es una forma de lograr ventajas de los eslabones verticales sin una integración real, sino resolviendo dificultades de coordinación entre empresas independientes.

2.2.2.8. FUNCIONES DE LA CADENA DE VALOR

Morgan, R. (2015). En su libro de 1985, "Ventaja Competitiva: Crear y mantener un rendimiento superior" (Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance), el autor Michael Porter introdujo al mundo el concepto de "la cadena de valor". Esta cadena es una serie de actividades de diseño para crear valor en un producto mayor que el costo de proveer el producto. A raíz de la cadena de valor, los beneficios se generan dentro de una empresa.

Porter describió cinco funciones dentro de la cadena de valor, incluyendo: la logística de entrada, operaciones, logística de salida, marketing y ventas, y servicio. Cuando las cinco funciones están debidamente puestas en marcha, una empresa crea un beneficio en el producto que está creando. Al asegurarse de que cada una de las cinco funciones opera de manera eficiente y de la manera más rentable, el valor se añade al

producto. Al ser capaz de producir un producto de calidad a un costo razonable, el valor global del producto se puede apreciar.

La primera función de la cadena de valor incluye:

- **Logística de entrada.** Las empresas necesitan una forma para recibir y almacenar las materias primas necesarias para crear los productos, así como un medio para distribuir los materiales. Cuanto más eficiente sea la logística de entrada, mayor será el valor generado en el primer estado de la cadena de valor.

- **Operaciones.** La siguiente etapa de la cadena de valor llega a través de las operaciones. Las operaciones toman las materias primas a partir de la logística de entrada y crean el producto. Naturalmente, cuanto más eficiente sean las operaciones de una empresa, más dinero ahorra la empresa, proporcionando un mayor valor general.

- **Logística de salida.** Después de que el producto se ha completado, la siguiente función de la cadena de valor es la logística de salida. Aquí es donde el producto sale del centro de la producción real y se envía a los diferentes mayoristas, distribuidores o incluso hasta el consumidor final.

- **Marketing.** El marketing y las ventas es la cuarta función de la cadena de valor. Es así como los consumidores aprenden sobre el producto, a través del marketing y las ventas. Los gastos de publicidad son

parte de esta función de la cadena de valor, así como cualquier otro costo incurrido en hacer correr la voz sobre el producto creado.

- **Servicio.** La función final de la cadena de valor es el servicio. El servicio cubre muchas áreas, que van desde cualquier necesidad de una instalación hasta el manejo de servicio al cliente después de la venta del producto. Esta función también se ocupa de cualquier formación necesaria para utilizar el producto de forma segura y correcta. Tener un fuerte componente de servicio en la cadena de suministro les proporciona a los clientes el apoyo necesario, lo cual aumenta el valor del producto.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Actividades de apoyo:** Tienen como propósito lograr que las actividades primarias se realicen de forma más eficaz y eficiente, proporcionando los medios e infraestructuras requeridos para tal fin; son: infraestructura empresarial, recursos humanos, tecnología y compras.

- **Actividades primarias:** Son todas las que tienen relación directa con la obtención, transformación y comercialización de los productos o servicios ofrecidos por la empresa; las actividades clasificadas como primarias son: logística interna, producción/operaciones, logística externa, marketing y ventas y servicios.

- **Aprovisionamiento:** Actividades relacionadas con el proceso de compras.

- **Cadena de suministro:** La cadena de suministro es el nombre que se le otorga a todos los pasos involucrados en la preparación y

distribución de un elemento para su venta, es decir, es el proceso que se encarga de la planificación o coordinación de las tareas a cumplir.

- **Cadena de valor.** La cadena de valor es la herramienta empresarial básica para analizar las fuentes de ventaja competitiva, es un medio sistemático que permite examinar todas las actividades que se realizan y sus interacciones.

- **Compromiso:** El compromiso hace referencia a un tipo de obligación o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación.

- **Contingencias:** Hace referencia a las situaciones inciertas que puede ocurrir o no en un futuro.

- **Desarrollo de la tecnología:** Actividades relacionadas con la investigación y desarrollo de la tecnología necesaria para apoyar a las demás actividades.

- **Filosofía:** La filosofía es una ciencia que de forma cuidadosa y detallada, busca dar respuesta a una variedad de interrogantes.

- **Gestión de la calidad:** Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

- **Gestión de recursos humanos:** Actividades relacionadas con la búsqueda, contratación, entrenamiento y desarrollo del personal.

- **Infraestructura de la empresa:** Actividades que prestan apoyo a toda la empresa, tales como la planeación, las finanzas y la

contabilidad.

- **Innovación:** Involucra un mejoramiento drástico en el status quo, como resultado de una gran inversión en tecnología y equipo.
- **Investigación:** Es considerada una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.
- **Kaizen:** Significa pequeños mejoramientos hechos en el status quo (condiciones vigentes), como resultado de un esfuerzo en forma progresiva.
- **Logística de entrada:** Se refiere a la obtención y el abastecimiento de los materiales requeridos por las empresas son elementos clave para la planeación eficiente y rentable de la gestión de su cadena de suministro.
- **Logística interna:** Es la primera actividad primaria de la cadena de valor es la logística interna. Las empresas necesitan gestionar y administrar de alguna manera las actividades de recibir y almacenar las materias primas necesarias para elaborar su producto.
- **Marketing y Ventas:** Es la cuarta actividad primaria de la cadena de valor. Aquí hay que tener cuidado con los gastos de publicidad, los cuales son una parte fundamental de las ventas.
- **Mejora continua:** Es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.
- **Método:** La palabra Método hace referencia a ese conjunto de estrategias y herramientas que se utilizan para llegar a un objetivo

preciso, el método por lo general representa un medio instrumental por el cual se realizan las obras que cotidianamente se hacen.

- **Operaciones:** Las operaciones toman las materias primas desde la logística de entrada y crea el producto. Naturalmente, mientras más eficientes sean las operaciones de una empresa.

- **Procesos de producción:** Un proceso de producción es el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios.

- **Procesos:** Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

- **Seire:** Organización: Cada cosa en su lugar y un lugar para cada cosa.

- **Seiso:** Limpieza: Cuando todo está limpio, todo está ordenado y se simplifican los procedimientos.

- **Seiton:** Reducir búsquedas: Facilitar el movimiento de las cosas, servicios y personas.

- **Servicios:** La actividad final de la cadena de valor es el servicio. Los servicios cubren muchas áreas, que van desde la administración de cualquier instalación hasta el servicio al cliente después de la venta del producto.

- **Shitsuke:** Disciplina y buenos hábitos de trabajo: Basados en el respeto a las reglas y a las personas.

- **Soiketsu:** Estandarización y simplificación de procesos: Mantener el orden, organización y limpieza en el ambiente y las personas.

- **Ventajas competitivas:** La ventaja competitiva es la capacidad de una empresa de sobreponerse a otra u otras de la misma industria o sector.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La aplicación del Kaizen incide significativamente en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- **Hipótesis específica 1**

La higiene en el trabajo incide significativamente en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

- **Hipótesis específica 2**

La seguridad laboral incide significativamente en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

- **Hipótesis específica 3**

El mantenimiento de la planta incide significativamente en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

2.5. VARIABLES

2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

a) KAIZEN

Es una palabra de origen japonés compuesta por dos vocablos: *kaique* significa “cambio”, y *zen* que expresa “para algo mejor”, y de este modo significa mejoras continuas, bien sea en el contexto personal, familiar o social. Significados.com (2015).

b) DIMENSIONES DE LA VARIABLE KAIZEN

- HIGIENE EN EL TRABAJO:

Conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

- SEGURIDAD LABORAL:

Es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar, eliminar o minimizar los riesgos en el área de trabajo. Del Prado (2017).

- MANTENIMIENTO DE LA PLANTA:

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).

2. VARIABLE DEPENDIENTE:

a) CADENA DE VALOR

La cadena de valor es una herramienta estratégica usada para analizar las actividades de una empresa y así identificar sus fuentes de ventaja competitiva. Ruiz, J. (1999).

b) DIMENSIONES DE LA VARIABLE CADENA DE VALOR

- ACTIVIDADES PRIMARIAS:

Las actividades primarias se refieren a la creación física del producto, su venta y el servicio postventa, y pueden también a su vez, diferenciarse en sub-actividades. Arimany, L. (2016).

- ACTIVIDADES DE APOYO:

Las actividades que apoyan a las actividades primarias y sirven de soporte a la gestión empresarial. Arimany, L. (2016).

- RELACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES:

Unión temporal de empresas con unos objetivos

comunes, en la que cada una aporta sus competencias principales para responder a las necesidades del mercado y mejorar la situación de competencia. Vélez, A. (2013).

2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

A. VARIABLE INDEPENDIENTE: KAIZEN:

Kaizen es la expresión utilizada para definir el modelo (o filosofía) japonés de gestión y calidad. Traduce la mejora continua de los procesos productivos a través de la introducción permanente de pequeñas correcciones, que a pesar de ser asequibles y de implementación sencilla, conducen a la reducción de costes y mejoría de la calidad. Knoww.net (2015).

B. VARIABLE DEPENDIENTE: CADENA DE VALOR:

La cadena de valor es un concepto acuñado por Porter en el que a raíz de las actividades de una empresa se crea una serie de relaciones o eslabones que tienen como objetivo aportar el mayor valor posible para el cliente. Abad, M. (2017).

2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE KAIZEN	<p>Es una palabra de origen japonés compuesta por dos vocablos: kaique significa “cambio”, y zen que expresa “para algo mejor”, y de este modo significa mejores continuas, bien sea en el contexto personal, familiar o social. Significados.com (2015).</p>	<p>Kaizen es la expresión utilizada para definir el modelo (o filosofía) japonés de gestión y calidad. Traduce la mejora continua de los procesos productivos a través de la introducción permanente de pequeñas correcciones, que a pesar de ser asequibles y de implementación sencilla, conducen a la reducción de costes, mejoría de la calidad y/o aumento de la productividad y eficiencia. Knowow.net (2015).</p>	<p>Higiene en el trabajo</p> <p>Seguridad laboral</p> <p>Mantenimiento de la planta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza adecuada - Manejo de los residuos sólidos - Existencia de polvos y residuos - Existencias de servicios higiénicos - Conocimiento de los equipos de protección - Estado de los materiales de señalización - Ambiente de trabajo seguro - Estado de mobiliario y equipos - Comodidad adecuada en la planta - Arreglo de la planta - Orden predeterminado - Limpieza de la planta - Trabajo en equipo - Contar con equipos de protección
VARIABLE DEPENDIENTE CADENA DE VALOR	<p>Es una herramienta estratégica usada para analizar actividades de una empresa y así identificar sus fuentes de ventaja competitiva. Ruiz, J. (1999).</p>	<p>La cadena de valor es un concepto acuñado por Porter en el que a raíz de las actividades de una empresa se crea una serie de relaciones o eslabones que tienen como objetivo aportar el mayor valor posible para el cliente. Abad, M. (2017).</p>	<p>Actividades primarias</p> <p>Actividades de apoyo</p> <p>Relaciones con otras organizaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Logística interna - Operaciones - Comercialización - Servicios - Abastecimiento - Administración de recursos humanos - infraestructura de la planta - Relación con proveedores - Relación con empresas del sector - Relaciones con los clientes - Relaciones con instituciones de promoción y apoyo del estado. - Relaciones con instituciones financieras.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de Investigación que se empleó es Aplicada, ella recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. Caballero A. (2000).

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de nivel Descriptiva porque se orienta a observar y describir la conducta de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Ávila, R. (2001).

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada: “El Kaizen y su incidencia en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017”, se desarrolló en los siguientes ámbitos:

- **Ámbito social:** La investigación tomó en cuenta a los empleados de la planta procesadora “Don Carlos”, ciudad de Ica.
- **Ámbito espacial:** El estudio se realizó en la ciudad de Ica.
- **Ámbito temporal:** El periodo de estudio correspondió a los meses de Setiembre a Diciembre del año 2017.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Se refiere a las personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general con características similares. Pérez, P. y Merino, M. (2008).

La investigación tomó en cuenta solamente a los empleados (administrativos) de la planta procesadora “Don Carlos”, que en total son 30.

3.3.2. MUESTRA

Se utilizó el muestreo por conveniencia que es una técnica de muestreo no probabilístico, donde los sujetos son seleccionados según la conveniencia y la accesibilidad o proximidad de los sujetos. Explorable.com (2015).

Se tomaron en cuenta solamente a los 30 empleados estables de la planta procesadora “Don Carlos”, utilizando para ello el método censal y encuestando a todos ellos.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICAS

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. QuestionPro. (2015).

Se utilizó como técnica para recoger datos la encuesta, la que fue elaborada teniendo en cuenta las pautas para su redacción.

3.4.2. INSTRUMENTOS

El cuestionario es un documento integrado por un conjunto de preguntas redactadas y estructuradas de forma coherente, para ser planteadas a los informantes de las unidades de observación.

Se utilizó el cuestionario que fue elaborado teniendo en cuenta las dos variables de investigación:

a) Variable independiente Kaizen, con las siguientes dimensiones:

- Higiene en el trabajo, con cinco ítems (1, 2, 3, 4,5,)
- Seguridad laboral, con cinco ítems (6, 7, 8, 9, 10)
- Mantenimiento de la planta, con cinco ítems (11, 12, 13, 14,15).

b) Variable dependiente Cadena de valor, con las siguientes dimensiones:

- Actividades primarias, con trece ítems (1, 2, 3, 4,5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13)

- Actividades de apoyo, con ocho ítems (14, 15, 16, 17,18, 19, 20, 21)
- Relaciones con otras organizaciones, con cinco ítems (22, 23, 24, 25, 26).

Para la variable independiente Kaizen se tuvo en cuenta respuestas con opciones politómicas y utilizándose una escala nominal, donde:

1. Si
2. Algunas veces
3. No

Para la variable dependiente, Cadena de valor, se tuvo en cuenta respuestas con opciones dicotómicas y utilizándose una escala nominal, donde:

1. Si
2. No

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El alfa de Cronbach es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (Alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado).

El coeficiente alfa se puede utilizar como un índice de solidez interna, pero no implica nada sobre la estabilidad en el tiempo ni sobre la equivalencia entre formas alternas del instrumento. Conceptodefinicion.de (2014).

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

- Definición de la temática a investigar y la definición del área de

investigación.

- Determinar la necesidad de información y las fuentes para obtenerlas.
- Buscar la opinión de especialistas en el tema, para tener idea general del tema a desarrollar.
- Conocimiento y descripción de la realidad problemática.
- Formulación de los problemas de investigación, objetivos e hipótesis.
- Operacionalización de variables, de manera conceptual y operativa.
- Elaboración del marco teórico, desarrollando conceptualmente las variables de investigación.
- Diseño del instrumento de obtención de datos.
- Realización del trabajo de campo.
- Desarrollar el trabajo estadístico: Ingresos de datos tabulación, sistematización y análisis de datos mediante la aplicación de las técnicas estadísticas correspondientes.
- Pruebas de Hipótesis, utilizando para ello la prueba del Chi cuadrado.
- Determinar las conclusiones y recomendaciones.
- Presentación de la tesis para su revisión.
- Levantar las observaciones.
- Sustentación del trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	41

En consecuencia se establece que el nivel de confiabilidad del instrumento es de 85.1%, nivel aceptable para este caso.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

TABLA N° 01

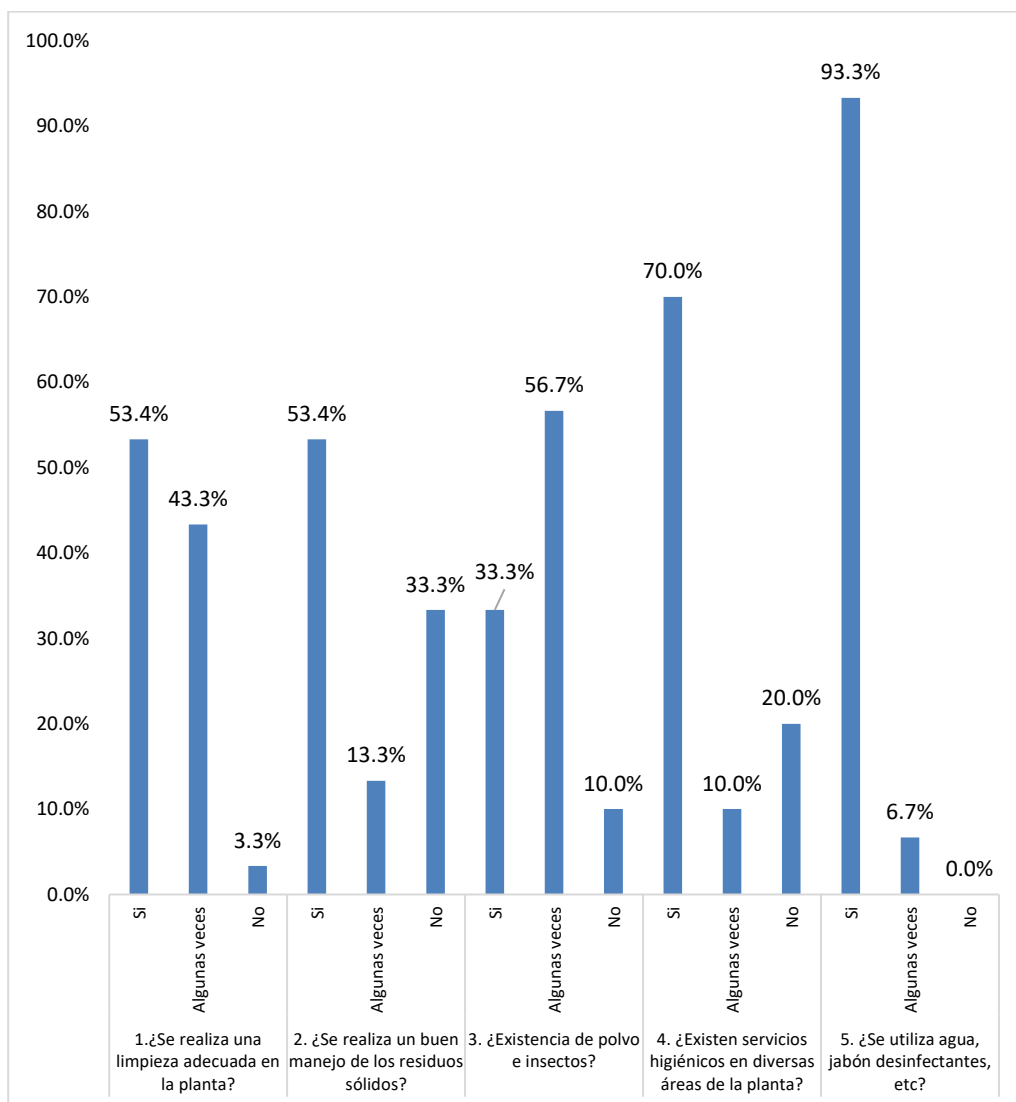
HIGIENE EN EL TRABAJO

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
1. ¿Se realiza una limpieza adecuada en la planta?	Si	16	53.4%
	Algunas veces	13	43.3%
	No	1	3.3%
2. ¿Se realiza un buen manejo de los residuos sólidos?	Si	16	53.4%
	Algunas veces	4	13.3%
	No	10	33.3%
3. ¿Existencia de polvo e insectos?	Si	10	33.3%
	Algunas veces	17	56.7%
	No	3	10.0%
4. ¿Existen servicios higiénicos en diversas áreas de la planta?	Si	21	70.0%
	Algunas veces	3	10.0%
	No	6	20.0%
5. ¿Se utiliza agua, jabón, desinfectantes, etc.?	Si	28	93.3%
	Algunas veces	2	6.7%
	No	0	0.0%

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 01

HIGIENE EN EL TRABAJO



Fuente: Tabla N°1

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En la dimensión higiene en el trabajo: Un 93.3% de los encuestados contestó que sí y expresa que utiliza, agua, jabón, desinfectantes, etc.; un 70.0% respondió que sí y manifiestan que existen servicios higiénicos en diversas áreas de la planta; en tanto, un 56.7% afirma que algunas veces y considera que hay polvo y se encuentran insectos en algunas aéreas de la planta.

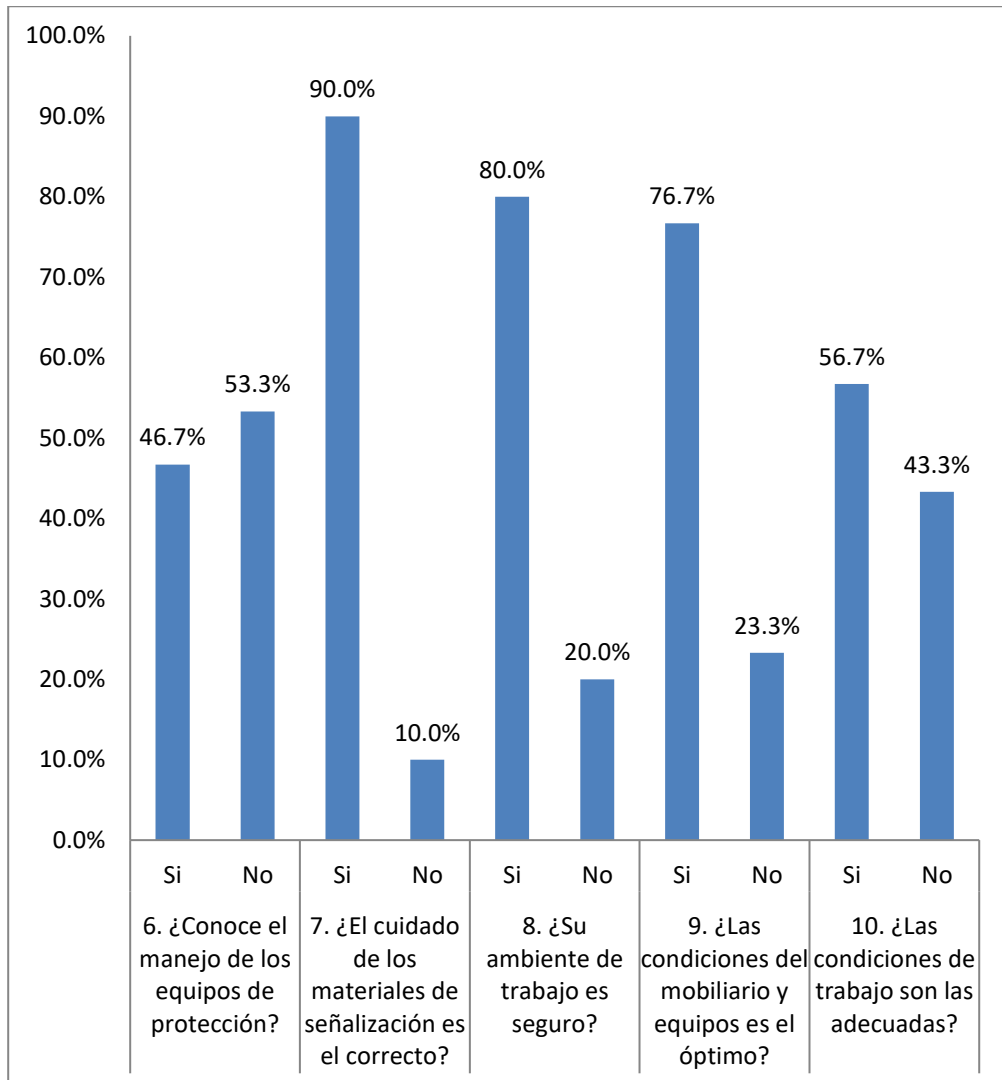
TABLA N° 02**SEGURIDAD LABORAL**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
6. ¿Conoce el manejo de los equipos de protección?	Si	14	46.7%
	No	16	53.3%
7. ¿El cuidado de los materiales de señalización es el correcto?	Si	27	90.0%
	No	3	10.0%
8. ¿Su ambiente de trabajo es seguro?	Si	24	80.0%
	No	6	20.0%
9. ¿Las condiciones del mobiliario y equipos es el óptimo?	Si	23	76.7%
	No	7	23.3%
10. ¿Las condiciones de trabajo son las adecuadas?	Si	17	56.7%
	No	13	43.3%

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 02

SEGURIDAD LABORAL



Fuente: Tabla N°2

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En la dimensión seguridad laboral: Se puede observar que un 90% contestó que sí y señala que el cuidado de los materiales de señalización es el correcto; un 80% expresó que sí y considera que labora en un ambiente seguro, y un 76.7% contestó que sí y señala que las condiciones del mobiliario y equipos diversos es el óptimo.

TABLA N° 03**MANTENIMIENTO DE LA PLANTA**

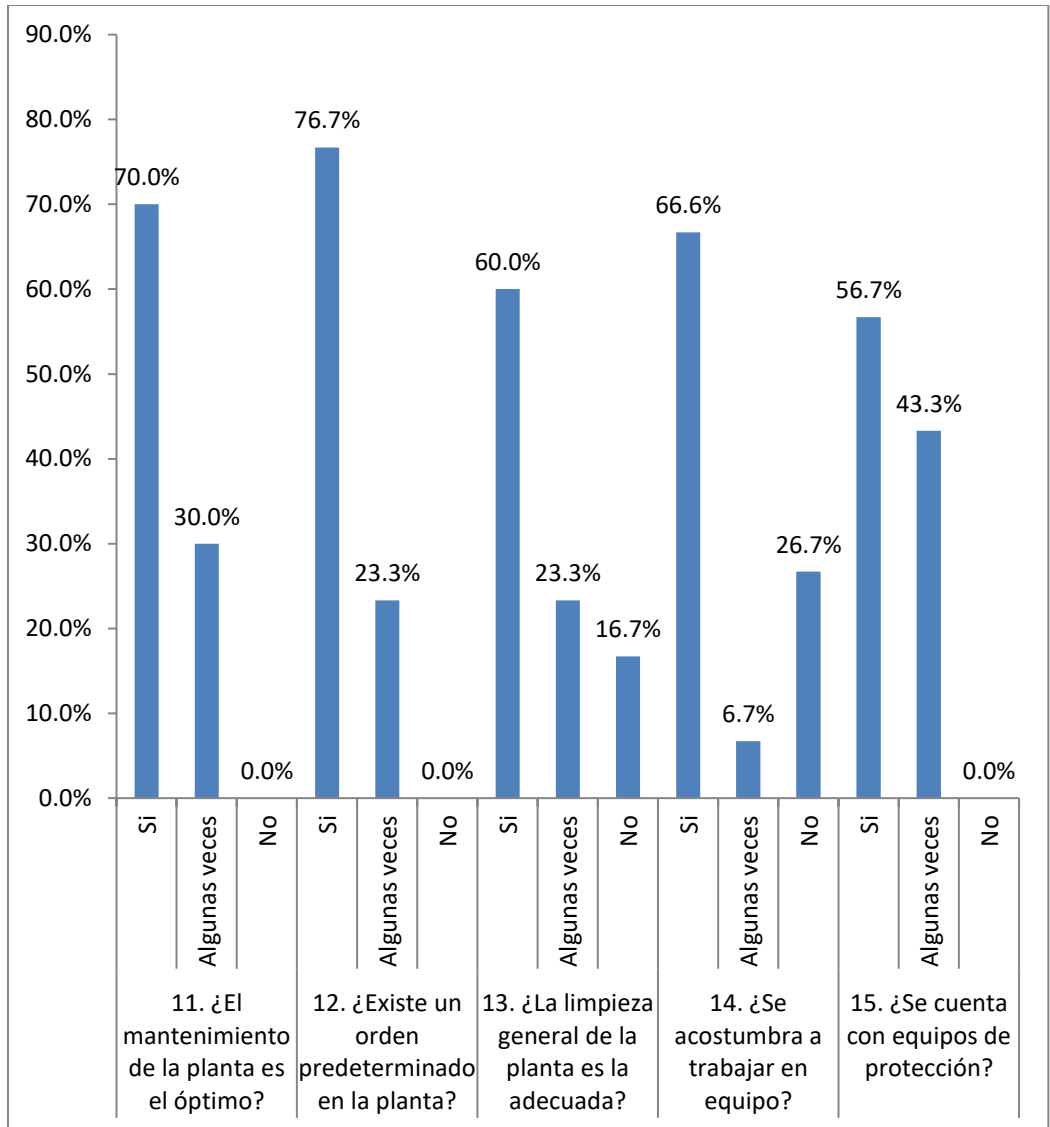
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
11. ¿El mantenimiento de la planta es el óptimo?	Si	21	70.0%
	Algunas veces	9	30.0%
	No	0	0.0%
12. ¿Existe un orden predeterminado en la planta?	Si	23	76.7%
	Algunas veces	7	23.3%
	No	0	0.0%
13. ¿La limpieza general de la planta es la adecuada?	Si	18	60.0%
	Algunas veces	7	23.3%
	No	5	16.7%
14. ¿Se acostumbra a trabajar en equipo?	Si	20	66.6%
	Algunas veces	2	6.7%
	No	8	26.7%
15. ¿Se cuenta con equipos de protección?	Si	17	56.7%
	Algunas veces	13	43.3%
	No	0	0.0%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 03

MANTENIMIENTO DE LA PLANTA



Fuente: Tabla N°3
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En la dimensión mantenimiento de la planta: Un 76.7% de los encuestados señala que sí y establece que existe un orden predeterminado en la planta; un 70.0% establece que sí y manifiesta que el mantenimiento de la planta es el óptimo, y un 66.7% manifiesta que sí y considera que se acostumbra a trabajar en equipo.

ACTIVIDADES PRIMARIAS

TABLA N° 04

LOGÍSTICA INTERNA

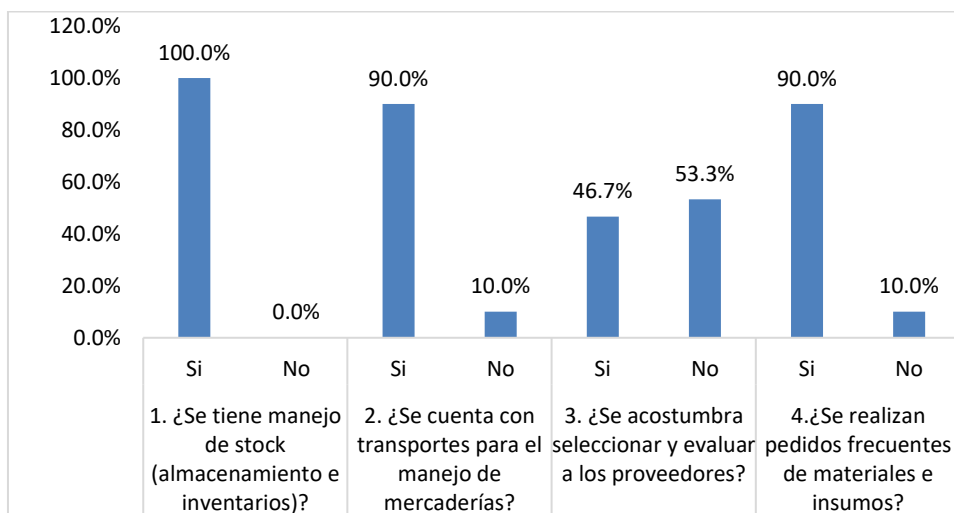
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
1. ¿Se tiene manejo de stock (almacenamiento e inventarios)?	Si	30	100.0%
	No	0	0.0%
2. ¿Se cuenta con transportes para el manejo de mercaderías?	Si	27	90.0%
	No	3	10.0%
3. ¿Se acostumbra seleccionar y evaluar a los proveedores?	Si	14	46.7%
	No	16	53.3%
4. ¿Se realizan pedidos frecuentes de materiales e insumos?	Si	27	90.0%
	No	3	10.0%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 04

LOGÍSTICA INTERNA



Fuente: Tabla N°4

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En relación a la logística Interna: Un 100.0% de los encuestados indica que sí, y expresa que se tiene manejo de stock; un 90.0%

señala que sí, y manifiesta que se cuenta con el transporte para el manejo de mercadería, y establece que se realizan perdidos frecuentes de materiales e insumos.

TABLA N° 05

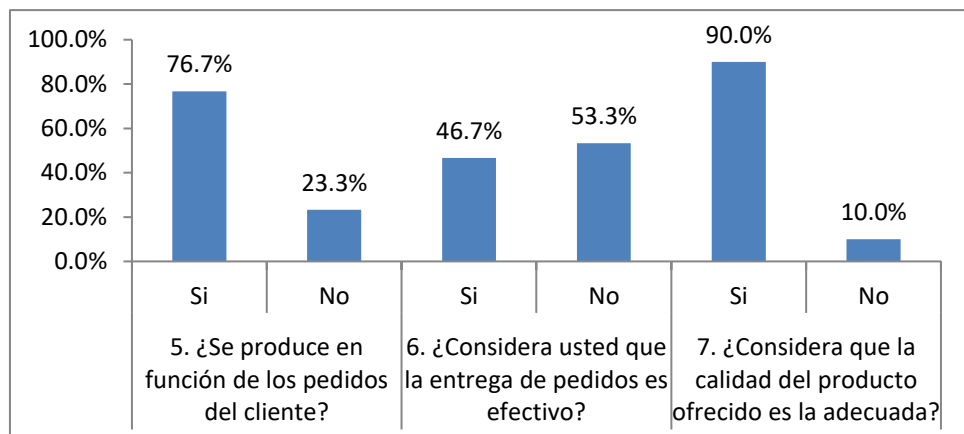
OPERACIONES

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
5. ¿Se produce en función de los pedidos del cliente?	Si	23	76.7%
	No	7	23.3%
6. ¿Considera usted que la entrega de pedidos es efectivo?	Si	14	46.7%
	No	16	53.3%
7. ¿Considera que la calidad del producto ofrecido es la adecuada?	Si	27	90.0%
	No	3	10.0%

Fuente: Encuesta realizada
 Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 05

OPERACIONES



Fuente: Tabla N°5
 Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En relación a las operaciones: Un 90.0% de los encuestados respondió con un sí, y considera que la calidad del producto

ofrecido es la adecuada; un 76.7% contestó con un sí, y establece que se produce en función de los pedidos del cliente, y un 53.3% manifiesta que no considera que la entrega de pedido es efectivo.

TABLA N° 06

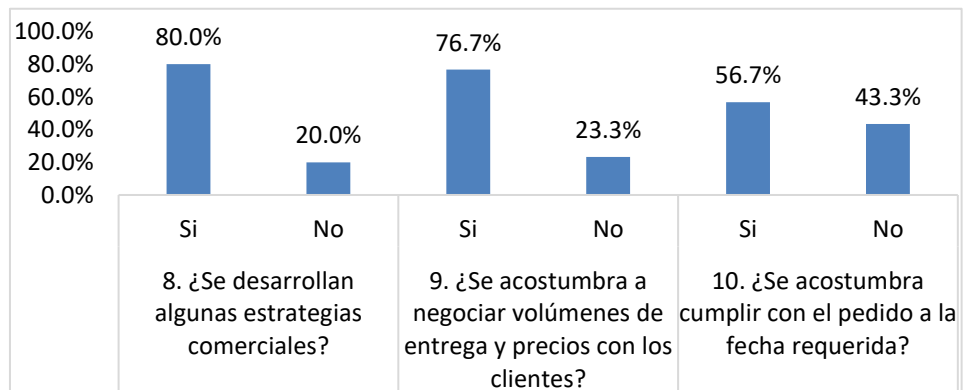
COMERCIALIZACIÓN (MERCADOTECNIA)

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
8. ¿Se desarrollan algunas estrategias comerciales?	Si	24	80.0%
	No	6	20.0%
9. ¿Se acostumbra a negociar volúmenes de entrega y precios con los clientes?	Si	23	76.7%
	No	7	23.3%
10. ¿Se acostumbra cumplir con el pedido a la fecha requerida?	Si	17	56.7%
	No	13	43.3%

Fuente: Encuesta realizada
 Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 06

COMERCIALIZACIÓN (MERCADOTECNIA)



Fuente: Tabla N°6
 Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En relación a la comercialización (mercadotecnia): Un 80.0% de los encuestados dice que sí y manifiestan que se desarrollan algunas

estrategias comerciales; un 76.7% expresó que sí y nos dicen que se acostumbra a negociar volúmenes de entrega y precios con los clientes, y un 56.7% indica que sí, y nos expresan que se acostumbra cumplir con el pedido a la fecha requerida.

TABLA N° 07

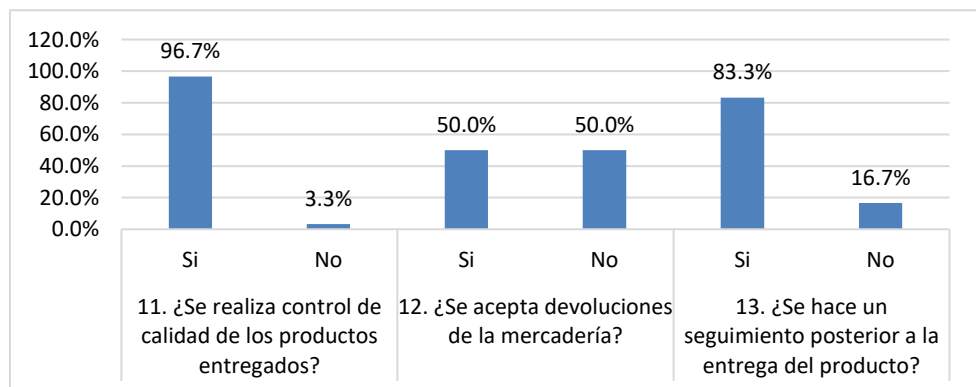
SERVICIOS

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
11. ¿Se realiza control de calidad de los productos entregados?	Si	29	96.7%
	No	1	3.3%
12. ¿Se acepta devoluciones de la mercadería?	Si	15	50.0%
	No	15	50.0%
13. ¿Se hace un seguimiento posterior a la entrega del producto?	Si	25	83.3%
	No	5	16.7%

Fuente: Encuesta realizada
 Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 07

SERVICIOS



Fuente: Tabla N°7
 Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En relación a los servicios: Un 96.7% de los encuestados indica que sí, y manifiesta que se realiza el control de calidad de los

productos entregados; un 83.3% dijo que sí y manifiestan que se hace un seguimiento posterior a la entrega del producto, y un 50.0% señalan que sí, y nos dicen que se acepta devoluciones de mercadería.

TABLA N° 08

ACTIVIDADES DE APOYO

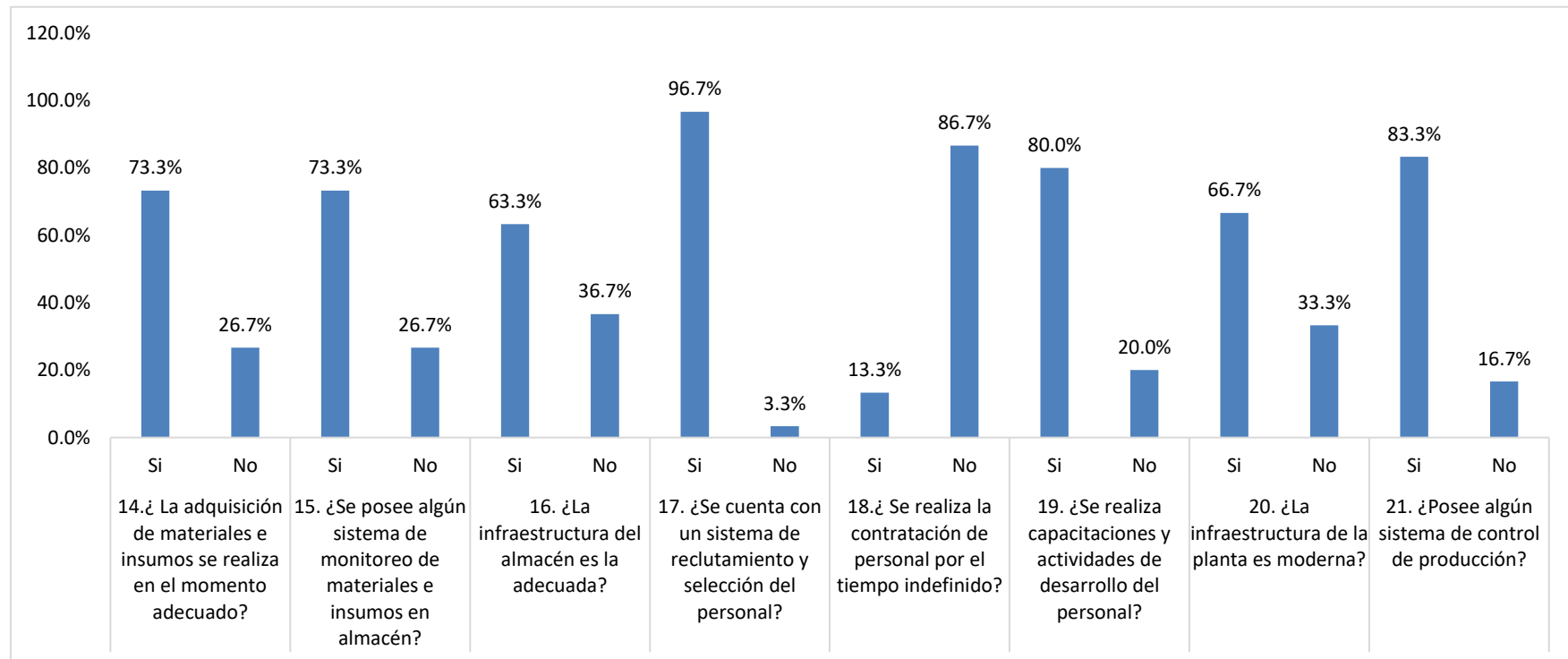
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
14. ¿La adquisición de materiales e insumos se realiza en el momento adecuado?	Si	22	73.3%
	No	8	26.7%
15. ¿Se posee algún sistema de monitoreo de materiales e insumos en almacén?	Si	22	73.3%
	No	8	26.7%
16. ¿La infraestructura del almacén es la adecuada?	Si	19	63.3%
	No	11	36.7%
17. ¿Se cuenta con un sistema de reclutamiento y selección del personal?	Si	29	96.7%
	No	1	3.3%
18. ¿Se realiza la contratación de personal por el tiempo indefinido?	Si	4	13.3%
	No	26	86.7%
19. ¿Se realizan capacitaciones y actividades de desarrollo del personal?	Si	24	80.0%
	No	6	20.0%
20. ¿La infraestructura de la planta es moderna?	Si	20	66.7%
	No	10	33.3%
21. ¿Posee algún sistema de control de producción?	Si	25	83.3%
	No	5	16.7%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 08

ACTIVIDADES DE APOYO



Fuente: Tabla N°8

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En relación a las actividades de apoyo: El 96.7% de los encuestados manifiesta que sí y establece que cuenta con un sistema de reclutamiento y selección del personal; un 3.3% señalaron que no, y nos dice que no se realiza la contratación de personal por tiempo indefinido, y un 83.3% señala que sí, y nos dice que la empresa posee un sistema de control de producción.

TABLA N° 09**RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES**

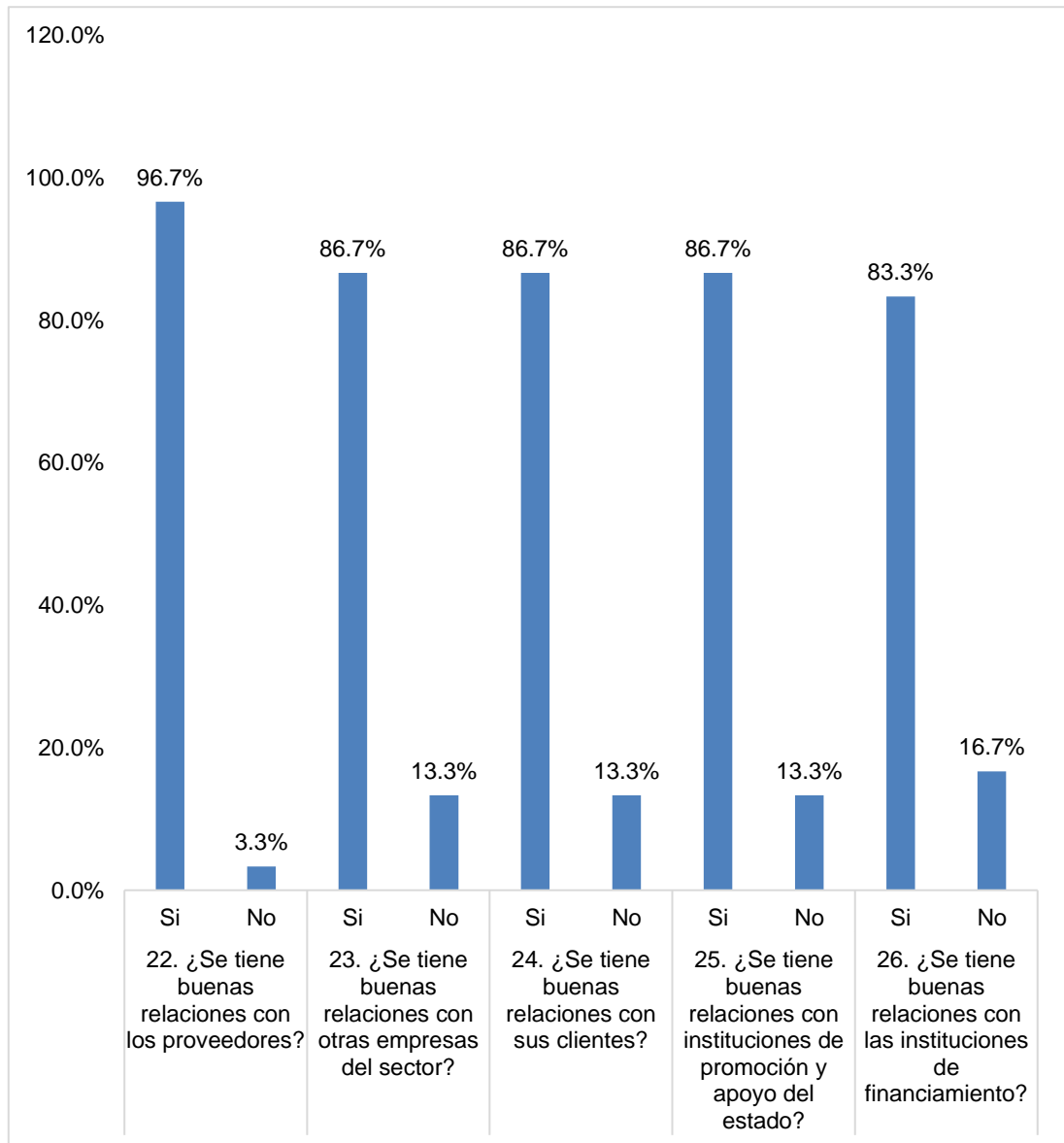
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	N°	%
22. ¿Se tiene buenas relaciones con los proveedores?	Si	29	96.7%
	No	1	3.3%
23. ¿Se tiene buenas relaciones con otras empresas del sector?	Si	26	86.7%
	No	4	13.3%
24. ¿Se tiene buenas relaciones con sus clientes?	Si	26	86.7%
	No	4	13.3%
25. ¿Se tiene buenas relaciones con instituciones de promoción y apoyo del estado?	Si	26	86.7%
	No	4	13.3%
26. ¿Se tiene buenas relaciones con las instituciones de financiamiento?	Si	25	83.3%
	No	5	16.7%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

GRÁFICO N° 09

RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES



Fuente: Tabla N°9

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Teniendo en cuenta las relaciones con otras organizaciones: El 96.7% de personas encuestadas, establece que tiene buenas relaciones con los proveedores; un 86.7% de encuestados manifiesta que sí, y tiene

buenas relaciones con otras empresas del sector, al igual que buenas relaciones con sus clientes.

4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS Y TABLAS

Una prueba de hipótesis es una regla que especifica si se puede aceptar o rechazar una afirmación acerca de una población dependiendo de la evidencia proporcionada por una muestra de datos. Una prueba de hipótesis examina dos hipótesis opuestas sobre una población: la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

En la contrastación de la hipótesis se determinó el uso de un nivel de significancia α del 5 % (0,05), y además se estableció un nivel de confianza del 95%. En la contrastación se toma en cuenta el p estadístico, porque este valor se compara con el nivel de significancia α 5 % (0,05). Entonces si el p estadístico es mayor que α , entonces se acepta la Hipótesis Nula. Si el p estadístico es menor que α , entonces se rechaza la Hipótesis Nula, y se acepta la Hipótesis Alternativa.

4.3.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

En la comprobación de las hipótesis específicas se procedió a realizar las pruebas del chi cuadrado, con cada dimensión de la variable Kaizen con la variable dependiente cadena de valor y los resultados se muestran a continuación:

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hipótesis alterna (Ha). La higiene en el trabajo incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

Hipótesis nula (Ho). La higiene en el trabajo no incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta Ho y se rechaza Ha.

La hipótesis estableció la incidencia de la higiene en el trabajo en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, según la Tabla N° 11, donde el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la relación, al ser menor que $p=0.05$, entonces se acepta hipótesis alterna. Es decir, que hay incidencia significativa entre la higiene en el trabajo y la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

TABLA N° 10**HIGIENE EN EL TRABAJO Y CADENA DE VALOR**

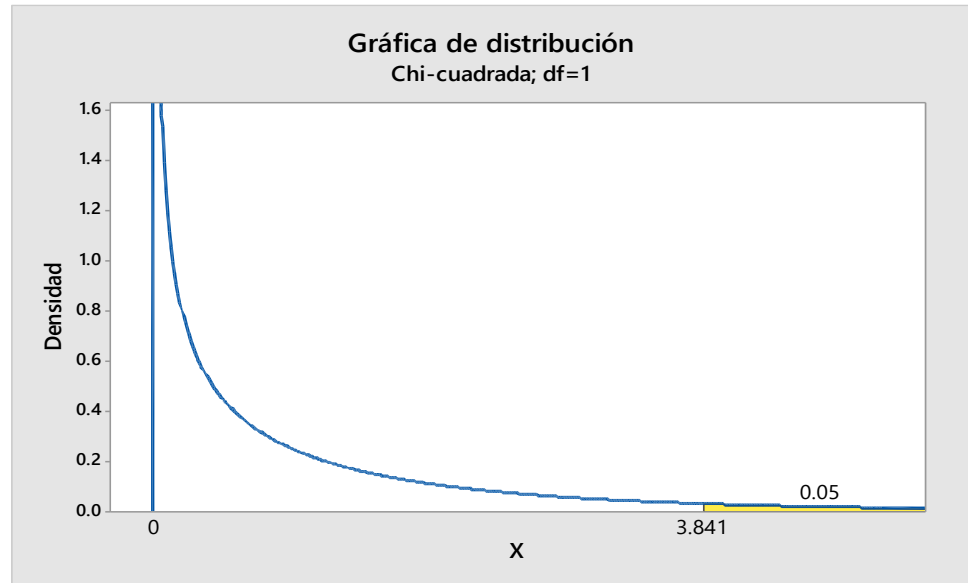
			CADENA DE VALOR		Total
			Si	No	
HIGIENE EN EL TRABAJO	Si	N°	15	0	15
		%	71.4%	0.0%	50.0%
	Algunas veces	N°	6	9	15
		%	28.6%	100.0%	50.0%
Total		N°	21	9	30
		%	100.0%	100.0%	100.0%

TABLA N°11**PRUEBA CHI CUADRADO**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,857	1	.000
N de casos válidos	30		

GRÁFICO N°10

GRÁFICO DEL CHI CUADRADO



Fuente: Tabla N°11
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Teniendo un nivel de significancia $\alpha=0.05$, el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrada con $(2-1) (2-1)= 1$ grados de libertad según tabla es de 3.841, y que el estadístico de prueba $\chi^2 =12,857 > 3.841$, se rechaza hipótesis nula, lo mismo nos dice el enfoque del valor-p.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hipótesis alterna (Ha). La seguridad laboral incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

Hipótesis nula (Ho). La seguridad laboral no incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta H_a y se rechaza H_0 . Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta H_0 y se rechaza H_a .

La hipótesis estableció la incidencia de la seguridad laboral en la cadena de valor de la planta procesadora, según la Tabla N°13, donde el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,001 lo que hace significativa esta incidencia, al ser menor que $p=0.05$, entonces se acepta hipótesis alterna. Es decir, que hay incidencia significativa entre la seguridad laboral y la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

TABLA N° 12

SEGURIDAD LABORAL Y CADENA DE VALOR

Tabla cruzada					
			CADENA DE VALOR		Total
			Si	No	
SEGURIDAD LABORAL	Si	N°	18	2	20
		%	85.7%	22.2%	66.7%
	Algunas veces	N°	3	7	10
		%	14.3%	77.8%	33.3%
Total		N°	21	9	30
		%	100.0%	100.0%	100.0%

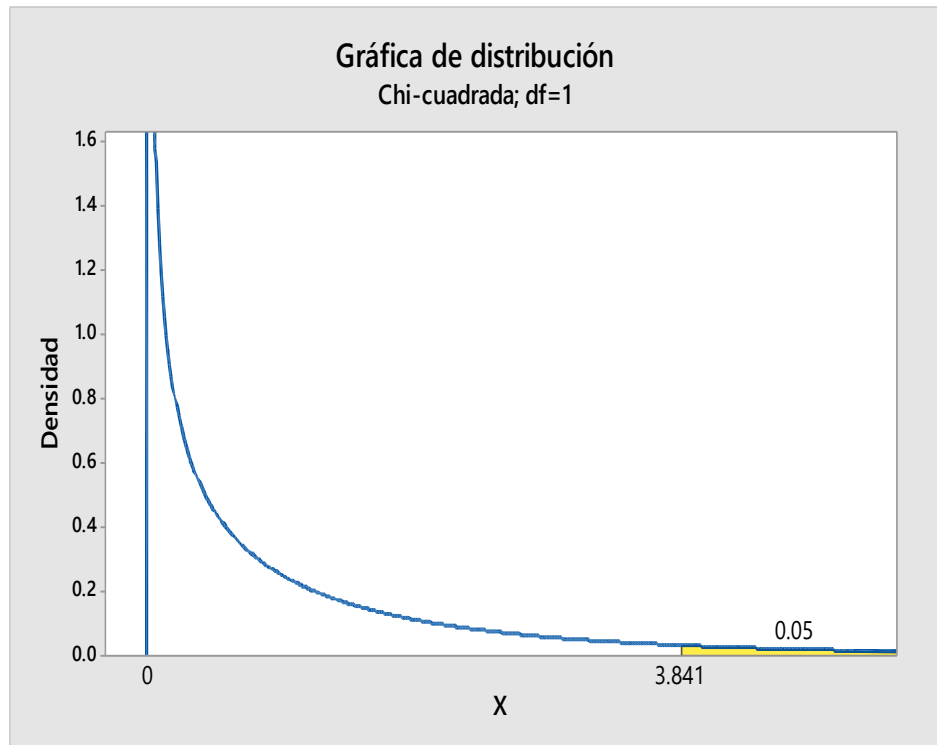
TABLA N° 13

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,429	1	.001

GRÁFICO N°11

GRÁFICO DEL CHI CUADRADO



Fuente: Tabla N°13
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Teniendo un nivel de significancia $\alpha=0.05$, el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrada con $(2-1) (2-1)= 1$ grados de libertad según tabla es de 3.841, y que el estadístico de prueba $\chi^2 =11,429 > 3.841$, se rechaza hipótesis nula, lo mismo nos dice el enfoque del valor-p.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hipótesis alterna (Ha). El mantenimiento de la planta incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

Hipótesis alterna (Ho). El mantenimiento de la planta no incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta H_a y se rechaza H_o . Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta H_o y se rechaza H_a .

La hipótesis estableció la incidencia del mantenimiento de la planta en la cadena de valor de la planta procesadora, según la Tabla N° 15 donde el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que $p=0.05$, entonces se acepta hipótesis alterna. Por tanto se comprueba la hipótesis. Es decir, que hay incidencia significativa entre la mantenimiento de la planta y la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

TABLA N° 14

MANTENIMIENTO DE LA PLANTA Y LA CADENA DE VALOR

			CADENA DE VALOR		Total
			Si	No	
MANTENIMIENTO DE LA PLANTA	Si	N°	20	2	22
		%	95.2%	22.2%	73.3%
	Algunas veces	N°	1	7	8
		%	4.8%	77.8%	26.7%
Total		N°	21	9	30
		%	100.0%	100.0%	100.0%

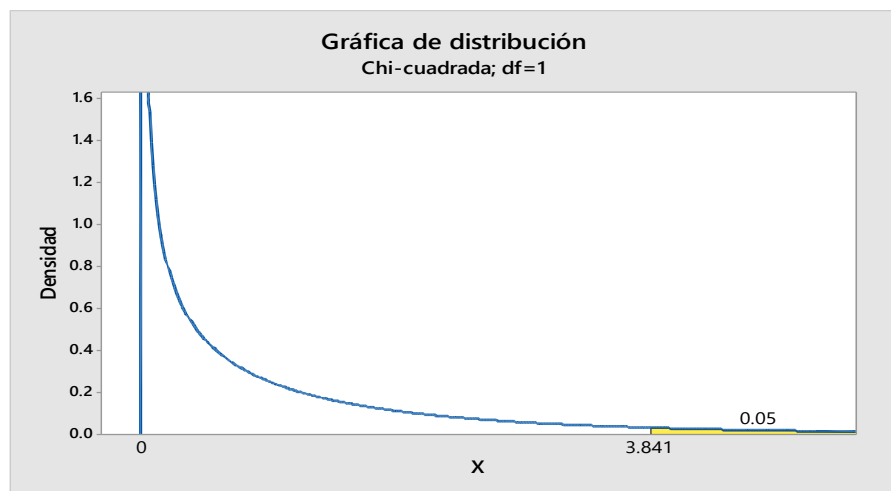
TABLA N° 15

PUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,175	1	.000
N de casos válidos	30		

GRÁFICO N° 12

GRÁFICO DEL CHI CUADRADO



Fuente: Tabla N°15
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Teniendo un nivel de significancia $\alpha=0.05$, el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrada con $(2-1) (2-1)= 1$ grados de libertad según tabla es de 3.841, y que el estadístico de prueba $\chi^2 =17,175 > 3.841$, se rechaza hipótesis nula, lo mismo nos dice el enfoque del valor-p.

4.3.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

En la comprobación de la hipótesis general se procedió a realizar pruebas chi cuadrado relacionando las variables de estudio.

Hipótesis alterna (Ha). La aplicación del Kaizen incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

Hipótesis nula (Ho). La aplicación del Kaizen no incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta Ho y se rechaza Ha.

La hipótesis estableció la incidencia del Kaizen en la cadena de valor de la planta procesadora, según la tabla N°7, donde el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que $p=0.05$, se acepta hipótesis alterna. Es decir, que hay incidencia significativa entre la aplicación del Kaizen en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.

TABLA N°16

KAIZEN COMO HERRAMIENTA Y CADENA DE VALOR

			CADENA DE VALOR		Total
			Si	No	
KAIZEN COMO HERRAMIENTA	Si	N°	18	0	18
		%	85.7%	0.0%	60.0%
	Algunas veces	N°	3	9	12
		%	14.3%	100.0%	40.0%
Total		N°	21	9	30
		%	100.0%	100.0%	100.0%

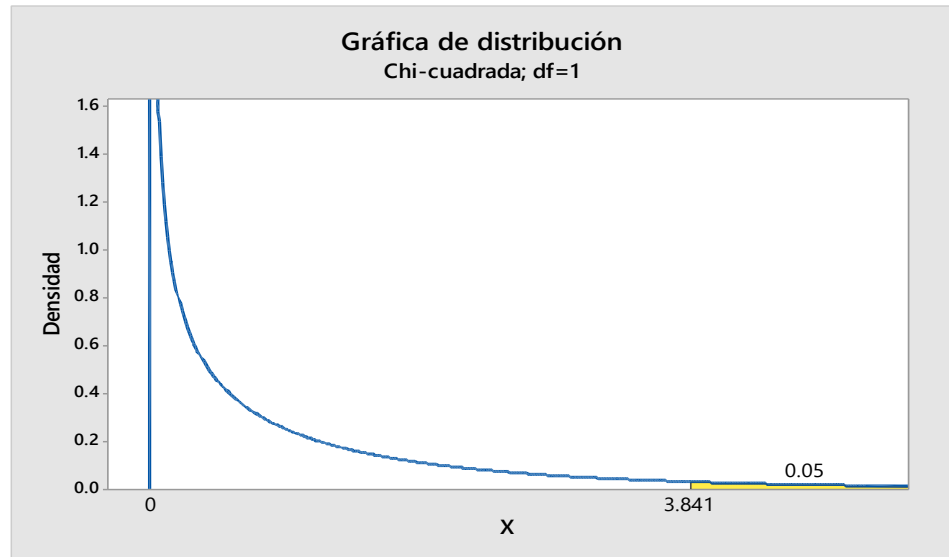
TABLA N°17

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,286	1	.000
N de casos válidos	30		

GRÁFICO N°13

GRÁFICO DEL CHI CUADRADO



Fuente: Tabla N°17
Autor; Elaboración propia

Interpretación:

Teniendo un nivel de significancia $\alpha=0.05$, el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrada con $(2-1) (2-1)= 1$ grados de libertad según tabla es de 3.841, y que el estadístico de prueba $\chi^2 =19,286 > 3.841$, se rechaza hipótesis nula, lo mismo nos dice el enfoque del valor-p.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN

El propósito de la presente investigación fue: Analizar cómo la aplicación del Kaizen incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017. Lográndose determinar algunos aspectos importantes tales que se mencionan a continuación: en relación a la dimensión higiene en el trabajo se establecieron algunas dificultades como que algunas veces se realiza una limpieza adecuada en la planta, otro aspecto importante fue la existencia de polvo e insectos. Teniendo en cuenta la dimensión seguridad laboral se estableció que la mayoría de empleados no conoce el manejo de los equipos de protección, y un grupo importante de personas manifestó que las condiciones de trabajo no son las adecuadas. Además se encontró que algunas veces se cuenta con equipos de protección, éstos aspectos no son positivos y limitan la obtención de una cadena de valor óptima en la planta procesadora “Don Carlos” de la ciudad de Ica.

Galván, J. y Montes, I. (2017) nos comenta que con respecto al objetivo general de la investigación, podemos concluir que la implementación de la metodología Kaizen y la gestión de la

metodología Scrum, la cual se centra en ajustar sus resultados y responder a las exigencias reales y exactas del cliente. Ha proporcionado una eficaz mejora en los procesos en el área de recepción y despacho, dado que en los resultados obtenidos se evidencia los cambios positivos tales como: un mejor ambiente laboral, comodidad de las instalaciones en el área y un mejor cuidado en el traslado de las unidades vehiculares.

Navarro, K. (2014). Este autor considera que el mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA (del inglés plan-do-check-act, esto es, planificar-hacer-verificar-actuar) en todos los niveles y áreas dentro de la organización. Y se puede aplicar por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de la realización del producto.

Para Larriba, L. (2018). Kaizen es un término japonés que puede traducirse al castellano como cambio a mejor o mejora y que habitualmente se utiliza como representación de la mejora continua o mejora continua hasta la calidad total.

Para Díaz, D. (2014) nos comenta que un mercado cada vez más globalizado y exigente, las empresas se ven obligadas a una constante búsqueda de nuevas estrategias y recursos para mantener la competitividad. Los continuos avances en materia tecnológica, la evolución de los hábitos de los consumidores, la necesidad de reducir costes y tiempos de respuesta, y unos mercados cada vez más competitivos, son factores que exigen, cada vez más, la aplicación de métodos que permitan hacer frente a todos estos desafíos.

Según Porter, M. (2000) nos dice que la cadena de valor es un concepto que está en la raíz de las actividades de una empresa se crea una serie de relaciones o eslabones que tienen como objetivo aportar el mayor valor posible para el cliente. Hoy en día, la cadena de valor se entiende como una herramienta estratégica de análisis para identificar las ventajas competitivas de un negocio frente al mercado.

CONCLUSIONES

- La aplicación del Kaizen en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017. Se tiene que el 85.7% establece que el Kaizen incide en la cadena de valor, también un 14.3% nos indica que esta incidencia se da solamente algunas veces. Ello se sustenta en las tablas cruzadas donde se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,00, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que $p=0.05$.
- La higiene en el trabajo incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017. Se tiene que el 71.4% establece que la higiene en el trabajo incide en la cadena de valor, también un 28.6% nos indica que esta incidencia se da solamente algunas veces. Ello se sustenta en las tablas cruzadas donde se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que $p=0.05$.
- La seguridad laboral incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017. Se tiene que el 85.7% establece que la seguridad laboral incide en la cadena de valor, también un 14.3% nos indica que esta incidencia se da solamente algunas veces. Ello se sustenta en las tablas cruzadas donde se aprecia que el resultado hallado entre ambas variables fue de 0,001, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que $p=0.05$.
- El mantenimiento de la planta incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017. Se tiene que el 95.2% establece que el mantenimiento de la planta incide en la cadena de valor, también un 4.8% nos indica que esta incidencia se da solamente algunas veces. Ello se sustenta en las tablas cruzadas donde se aprecia que el

resultado hallado entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa la incidencia, al ser menor que $p=0.05$.

RECOMENDACIONES

- Mantener los niveles de desarrollo continuo en la empresa, para ello se debe recordar e inculcar los protocolos de: Higiene en el trabajo, manteniendo un ambiente de trabajo limpio y agradable, donde se manipulen adecuadamente materiales, insumos y equipos. De seguridad laboral, para ello se necesita capacitar en el manejo de equipos de protección, manejo de contingencias que se pudieran presentar en la planta. Además, es necesario el mantenimiento constante de las instalaciones y una modernización constante, y también es necesario contar con la cantidad y la calidad de los uniformes y equipos de seguridad en almacén, para ser utilizados cuando se requieran. Aspectos importantes para generar valor a los procesos internos, generar valor de los productos y generar valor para el cliente.
- Mantener los niveles de higiene en el trabajo, para lograr una cadena de valor más eficiente, procesos y actividades más confiables y dinámicas, con menos desperdicios y duraderas en el tiempo. Para ello se requiere mantener siempre el ambiente de trabajo limpio y agradable, servicios higiénicos adecuados, utilizar agua, jabón, desinfectantes en la higiene. Además de minimizar la presencia de polvo e insectos en las áreas de trabajo.
- Mejorar la difusión sobre las normas de prevención y el manejo de equipos de trabajo y tener presente que su aplicación su implantación y la correcta aplicación ayudará a eliminar accidentes de trabajo, facilita el trabajo en condiciones seguras, lo que permitirá el logro de la satisfacción de los trabajadores y la motivación aumentando la productividad y beneficios de la empresa.
- Propiciar el mantenimiento de la planta porque el principal objetivo es garantizar la producción, su calidad y mantener la funcionalidad adecuada de las máquinas aumentando su vida útil, además de evitar

los accidentes laborales. Y en relación a la disciplina de los empleados se requiere mantener las conductas para trabajar en equipos además de la cooperación y la participación de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, R. (2001). "Metodología de la Investigación". Lima – Perú: Editorial estudios y ediciones R.A. pág. 66.
- Caballero, A. (2000). "Metodología de la Investigación Científica". Lima – Perú: Editorial UDEGRAF S.A., pág. 56.
- Flores, M. (2003). En la tesis titulada: "*Aplicación del sistema Kaizen en la industria de empaques flexibles*". (Tesis de Licenciatura). Universidad "San Carlos" de Guatemala. Guatemala.
- Galván, J. y Montes, I. (2017). En la tesis titulada: "*Aplicación de Kaizen y Scrum para determinar el impacto de la mejora de los procesos consecuentes a la entrega de la unidad vehicular al cliente en la empresa Derco Perú*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Lima.
- Garibaldi, F. (2010). En la investigación titulada: "*La cadena de valor y el paso hacia la mejora continua del sector Agro, textil, confecciones y retail en la empresa Textil del Valle S.A.*". Proyección Institucional – Encuentros Regionales. Chincha.
- Gómez, O. y Becerra, A. (2014). M. En la tesis titulada: "*Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología phva en la empresa agroindustrias Kaizen*". (Tesis de Licenciatura). Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Harrington, "Administración del mejoramiento continuo" McGraw Hill,

1997.

- Hernández, Z. (2016). En la tesis titulada: *“Gestión de los controles de riesgos críticos en el área de mina a tajo abierto, basado en la metodología Kaizen: Compañía Minera Congata. Arequipa 2016”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa.
- Larco, G. (2014). En la investigación titulada: *“Condiciones laborales y cadena de valor en la Agroindustria de Exportación en la Región de Ica: Caso de Sociedad Agrícola Drokasa, Agrícola Chapi y Agrícola Don Ricardo”*. Programa Laboral de Desarrollo – PLADE. Instituto de Estudios Sindicales. Ica.
- Navarro, K. (2014). En la tesis titulada: *“Desarrollo del método Kaizen en una empresa constructora caso de estudio: Geinco Solution Cia Ltda”*. Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
- Ortiz, D. (2009). En la tesis titulada: *“Implementación de la metodología Kaizen para incrementar el rendimiento de la madera en una empresa exportadora”*. (Tesis de Licenciatura). Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). Ecuador.
- Pacheco, J. (2016). En la tesis titulada: *“Eficiencia de la capacitación y mejoramiento continuo, Kaizen, en la administración de recursos humanos de la EPS Semapach S.A. Chincha 2015”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.
- Parra, K. (2017). En la tesis titulada: *“Propuesta de estrategias Kaizen para aumentar la productividad del personal en la Empresa de Servicios Postales del Perú-Filial Chiclayo”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Huancayo.

- Porter, Michel E. “Ventaja Competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior”. Compañía Editorial Continental, 1991.
- Quintero, J. (2006). “La cadena de valor: una herramienta del pensamiento estratégico”. En: TELOS. Vol. 8, No. 3, pp. 377-389, 2006.
- Ruiz, G. (1999). Joaquín. “La cadena de valor”. IE business publishing.
- Sobrino, P. (2012). En la tesis titulada: *“Diseño de sistema de gestión de almacén para la mejora continua (Kaizen) del control de la información de la empresa Vitivinícola Bodega Bailetti Chincha”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.
- Suluco, A. (2016). En la tesis titulada: *“Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes, de la urbanización Los Rosales – Piura, año 2016”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Tasayco, I. (2014). En la investigación titulada: *“Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa Claro en un distribuidor autorizado – 2014.”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.
- Troncoso Caro, Juan. “Algunas teorías e instrumentos para el análisis de la competitividad”. ICA, 2000.
- Valencia, J. (2011.). En la tesis titulada: *“Plan de mejora basado en método Kaizen en la empresa Oviedo Crea”*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Vargas, H. (2013). En la tesis titulada: *“Kaizen: método de mejora*

continua en la industria de la construcción". (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México. México.

PÁGINAS WEB

- "Kaizen" (2015). En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/kaizen/>
- Abad, M. (2017). ¿Qué es la cadena de valor de una empresa?. Disponible en: <https://blog.teamleader.es/que-es-la-cadena-de-valor-de-una-empresa>
- Cadena, A. y Galindez, P. (2008). Elementos del Kaizen:. Disponible en: elmejoramientocontinuo.blogspot.com/2008/04/elementos-del-kaizen.html.
- ConceptoDefinicion.de (2014). ¿Qué es Alfa de Cronbach?. Disponible en: conceptoDefinicion.de/alfa-de-cronbach/.
- Coursehero.com (2014). Hay 4 dimensiones del panorama que afectan la cadena de valor 1. Disponible en: <https://www.coursehero.com> › University of Pacific › MARKETING › MARKETING 5.
- Del Prado (2017). Que es la seguridad laboral - IMF Business School Disponible en: <https://www.imf-formacion.com/blog/...laborales/.../la-seguridad-laboral-mejorarla/>
- Díaz, D. (2014). Gestión de la Calidad: Método Kaizen. Disponible en: <https://www.educadictos.com/gestion-de-la-calidad-i-metodo>

kaizen/

- Economipedia.com. (2017). Cadena de valor - Economipedia. Disponible en: economipedia.com/definiciones/cadena-de-valor.htm
- EcuRed (2016). Higiene Laboral. Disponible en: https://www.ecured.cu/Higiene_Laboral.
- Eumed.net (2015).Ventajas del análisis de la Cadena de Valor. Disponible en:
www.eumed.net/.../Ventajas%20del%20 analisis%20de%20la%20Cadena%20de%20Valor.
- Explorable.com (2015). Muestreo por conveniencia. Disponible en: <https://explorable.com/es/muestreo-por-conveniencia>.
- INEGI (2014). Cuestionarios. Disponible en:www.inegi.org.mx › Estadística.
- Ingenieriaindustrialonline (2016). Kaizen: Mejora Continua. Disponible en: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/...para-el...y.../kaizen-mejora-continua/>
- ISOTools (2012). Kaizen empresarial. Mejora continua al estilo japonés. Disponible en: <https://www.isotools.org/2012/11/19/kaizen-empresarial-mejora-continua-al-estilo-japones/>
- La Spezia (2014). Obstáculos a la administración, cadena de valor - La Spezia. Disponible en: <https://sites.google.com/site/...de.../obstaculos-a-la-administracion-cadena-de-valor>.

- Larriba, L. (2018). Kaizen: mejora continua e implementación de cambios - Billage. Disponible en: <https://www.billage.es> › HOME.
- Luer, C. (2012). 4 principios para construir valor para tus clientes. Disponible en: <https://www.merca20.com/4-principios-para-construir-valor-para-tus-clientes/>
- Luis Arimany (2016). La Cadena de Valor. Disponible en: <https://www.luisarimany.com/la-cadena-de-valor/>
- Manene, L. (2010). CADENA DE VALOR. Disponible en: www.luismiguelmanene.com/2010/09/07/la-cadena-de-valor-y-sus-aplicaciones/
- Manufactura.inteligente (2015). Kaizen Herramientas. Disponible en: www.manufacturainteligente.com/conceptosbasicos_diagramas.
- Morgan, R. (2015). Cinco funciones principales de la cadena de valor. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com/13079863/cinco-funciones-principales-de-la-cadena-de-valor>.
- Project Management (2016). Método Kaizen: aplicación y beneficios | OBS Business School. Disponible en: <https://www.obs-edu.com/int/blog-project.../metodo-kaizen-aplicacion-y-beneficio>.
- QuestionPro. (2015). ¿Qué es una encuesta?. Disponible en: <https://www.questionpro.com/es/que-es-una-encuesta>.
 Sdqconsultores (2013).Kaizen: ¿Qué es y cuáles son sus características en las empresas?. Disponible en: <https://www.sdqconsultores.es/kaizen-que-es-y-cuales-son-sus-caracteristicas>.

- Solucionaria (2017). Elementos fundamentales de la Cadena de Valor. Disponible en: www.solucionariaempresarial.com/.../elementos-fundamentales-de-la-cadena-de-valor/

- Vélez, A. (2013). Según las relaciones con otras empresas y clientes. Disponible en: <https://sites.google.com/...empresas/segun-las-relaciones-que-mantengan-con-otras-em.>

- Workmeter (2012). Mejora continua de procesos: el método Kaizen - Workmeter. Disponible en: <https://es.workmeter.com/blog/bid/.../Mejora-continua-de-procesos-el-m-todo-Kaizen.>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

EL KAIZEN Y SU INCIDENCIA EN LA CADENA DE VALOR DE LA PLANTA PROCESADORA “DON CARLOS”, ICA, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿En qué medida la aplicación del Kaizen incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017?</p> <p>Problemas específicos Problema específico 1 ¿De qué manera la higiene en el trabajo incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿De qué manera la seguridad laboral incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿En qué medida el mantenimiento de la planta incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017?</p>	<p>Objetivo general Analizar como la aplicación del Kaizen incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.</p> <p>Objetivos específicos Objetivos específicos 1 Determinar como la higiene en el trabajo incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.</p> <p>Objetivos específicos 2 Determinar como la seguridad laboral incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.</p> <p>Objetivos específicos 3 Determinar cómo el mantenimiento de la planta incide en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.</p>	<p>Hipótesis general La aplicación del Kaizen incide significativamente en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 La higiene en el trabajo incide significativamente en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 La seguridad laboral incide significativamente en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3 El mantenimiento de la planta incide significativamente en la cadena de valor de la planta procesadora “Don Carlos”, Ica, 2017.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Kaizen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Higiene en el trabajo - Seguridad laboral - Mantenimiento de la planta <p>Variable dependiente</p> <p>Cadena de valor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características delpersonal - Equipamiento e infraestructura - Capacidad de respuesta 	<p>Tipo de Investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva.</p> <p>Población: 30 empleados de la planta procesadora “Don Carlos”.</p> <p>Muestra: 30 empleados.</p> <p>Técnica e instrumento de la medición:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

CUESTIONARIO

SOBRE LA APLICACIÓN DEL KAIZEN

Estimado Sr. (a). Se le pide su colaboración, marcando las alternativas de las siguientes preguntas. La información recabada sólo tendrá validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

KAIZEN.

Higiene en el trabajo	Si	Algunas Veces	No
1. ¿Se realiza una limpieza adecuada en la planta?			
2. ¿Se realiza un buen manejo de los residuos sólidos?			
3. ¿Existencia de polvo e insectos?			
4. ¿Existen servicios higiénicos en diversas aéreas de la planta?			
5. ¿Se utiliza agua, jabón, desinfectantes, etc.?			
Seguridad laboral	Si	Algunas Veces	No
6. ¿Conoce el manejo de los equipos de protección?			
7. ¿El cuidado de los materiales de señalización es el correcto?			
8. ¿Su ambiente de trabajo es seguro?			
9. ¿Las condiciones de mobiliario y equipos es el óptimo?			
10. ¿Las condiciones de trabajo son las adecuadas?			
Mantenimiento de la planta	Si	Algunas veces	No
11. ¿El mantenimiento de la planta es el óptimo?			
12. ¿Existe un orden predeterminado en la planta?			
13. ¿La limpieza general de la planta es la adecuada?			
14. ¿Se acostumbra a trabajar en equipo?			
15. ¿Se cuenta con equipos de protección?			

CUESTIONARIO

SOBRE CADENA DE VALOR

Evaluación de las funciones empresariales para agregar valor (cadena de Valor): Escala de medición, Si, No.

Actividades primarias

Logística Interna	SI	NO
1. ¿Se tiene manejo de stock (almacenamiento e inventarios)?		
2. ¿Se cuenta con transporte para el manejo de mercaderías?		
3. ¿Se acostumbra seleccionar y evaluar a los proveedores?		
4. ¿Se realizan pedidos frecuentes de materiales e insumos?		
Operaciones		
5. ¿Se produce en función de los pedidos del cliente?		
6. ¿Considera usted que la entrega de pedidos es efectivo?		
7. ¿Considera que la calidad del producto ofrecido es la adecuada?		
Comercialización (mercadotecnia)		
8. ¿Se desarrollan algunas estrategias comerciales?		
9. ¿Se acostumbra a negociar los volúmenes de entrega y precios con los clientes?		
10. ¿Se acostumbra a cumplir con el pedido a la fecha requerida?		
Servicios		
11. ¿Se realiza control de calidad de los productos entregados?		
12. ¿Se acepta devoluciones de la mercadería?		
13. ¿Se hace un seguimiento posterior a la entrega del producto?		

Actividades de apoyo

Abastecimiento	Si	No
14. ¿La adquisición de materiales e insumos se realiza en el momento adecuado?		
15. ¿Se posee algún sistema de monitoreo de materiales e insumos en almacén?		
16. ¿La infraestructura del almacén es la adecuada?		
Administración de recursos humanos		
17. ¿Se cuenta con un sistema de reclutamiento y selección del personal?		
18. ¿Se realiza la contratación de personal por tiempo indefinido?		
19. ¿Se realizan capacitaciones y actividades de desarrollo del personal?		
Infraestructura de la planta		
20. ¿La Infraestructura de la planta es moderna?		
21. ¿Posee algún sistema de control de producción?		

RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES

Ítem	Si	No
22. ¿Se tiene buenas relaciones con los proveedores?		
23. ¿Se tiene buenas relaciones con otras empresas del sector?		
24. ¿Se tiene buenas relaciones con sus clientes?		
25. ¿Se tiene buenas relaciones con instituciones de promoción y apoyo del estado?		
26. ¿Se tiene buenas relaciones con las instituciones de financiamiento?		

Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas del total de elemento				
	Media de 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. ¿Se tiene manejo de stock (almacenamiento e inventarios)?	52.87	56.051	0.000	.852
2. ¿Se cuenta con transporte para el manejo de mercaderías?	52.77	55.151	.178	.851
3. ¿Se acostumbra seleccionar y evaluar a los proveedores?	52.33	52.023	.515	.843
4. ¿Se realizan pedidos frecuentes de materiales e insumos?	52.77	54.668	.286	.849
5. ¿Se produce en función de los pedidos del cliente?	52.63	54.585	.201	.851
6. ¿Considera usted que la entrega de pedidos es efectivo?	52.33	54.299	.200	.851
7. ¿Considera que la calidad del producto ofrecido es la adecuada?	52.77	55.013	.209	.850
8. ¿Se desarrollan algunas estrategias comerciales?	52.67	53.954	.323	.848
9. ¿Se acostumbra a negociar volúmenes de entrega y precios con los clientes?	52.63	53.551	.368	.847
10. ¿Se acostumbra cumplir con el pedido a la fecha requerida?	52.43	51.771	.555	.842
11. ¿Se realiza control de calidad de los productos entregados?	52.83	55.730	.105	.851

12. ¿Se acepta devoluciones de la mercadería?	52.37	55.757	.005	.856
13. ¿Se hace un seguimiento posterior a la entrega del producto?	52.70	54.907	.178	.851
14. ¿La adquisición de materiales e insumos se realiza en el momento adecuado?	52.60	51.903	.609	.842
15. ¿Se posee algún sistema de monitoreo de materiales e insumos en almacén?	52.60	54.731	.168	.851
16. ¿La infraestructura del almacén es la adecuada?	52.50	51.224	.654	.840
17. ¿Se cuenta con un sistema de reclutamiento y selección del personal?	52.83	56.075	-.021	.852
18. ¿Se realiza la contratación de personal por tiempo indefinido?	52.00	55.793	.027	.853
19. ¿Se realizan capacitaciones y actividades de desarrollo del personal?	52.67	54.920	.160	.851
20. ¿La infraestructura de la planta es moderna?	52.53	51.982	.555	.843
21. ¿Posee algún sistema de control de producción?	52.70	53.597	.416	.847
22. ¿Se tiene buenas relaciones con los proveedores?	52.83	55.247	.284	.850
23. ¿Se tiene buenas relaciones con otras empresas del sector?	52.73	54.478	.285	.849
24. ¿Se tiene buenas relaciones con sus clientes?	52.73	54.133	.353	.848

25. ¿Se tiene buenas relaciones con instituciones de promoción y apoyo del estado?	52.73	55.582	.068	.852
26. ¿Se tiene buenas relaciones con las instituciones de financiamiento?	52.70	53.390	.454	.846
27. ¿Se realiza una limpieza adecuada en la planta?	52.37	52.102	.438	.845
28. ¿Se realiza un buen manejo de los residuos sólidos?	52.07	45.995	.733	.833
29. ¿Existencia de polvo e insectos?	52.10	54.093	.170	.853
30. ¿Existen servicios higiénicos en diversas áreas de la planta?	52.37	56.378	-.081	.865
31. ¿Se utiliza agua, jabón, desinfectantes, etc?	52.80	55.131	.227	.850
32. ¿Se conoce el manejo de los equipos de protección?	52.43	53.357	.285	.849
33. ¿El estado de los materiales de señalización es el adecuado?	52.27	51.375	.482	.844
34. ¿Se trabaja en un ambiente seguro?	52.63	54.999	.136	.852
35. ¿El estado de mobiliario y equipos es el óptimo?	52.40	52.524	.444	.845
36. ¿Se cuenta con las condiciones de comodidad adecuadas (iluminación, ventilación, etc.)?	52.77	55.495	.102	.852
37. ¿El mantenimiento de la planta es el óptimo?	52.57	52.185	.542	.843
38. ¿Existe un orden predeterminado en la planta?	52.63	55.275	.092	.853

39. ¿La limpieza general de la planta es la adecuada?	52.30	48.079	.687	.836
40. ¿Se acostumbra a trabajar en equipo?	52.27	45.582	.801	.830
41. ¿Se cuenta con equipos de protección?	52.43	52.392	.467	.845