



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“EL MÉTODO JUST IN TIME Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA EN
LA PROVINCIA DE ICA, 2020”**

PRESENTADA POR:

BACH. LUCIA YURHIKO ZORRILLA ANTONIO

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ALDO LUIGI BENAVIDES MAYAUTE

ICA, PERÚ

2021

**“EL MÉTODO JUST IN TIME Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA EN LA PROVINCIA
DE ICA, 2020”**

DEDICATORIA

Al Padre todopoderoso por guiar los pasos en mi vida y a mi madre por ser ese soporte único, solidario y permanente que me ayuda a seguir adelante dando lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis asesores de la Universidad Alas Peruanas por brindarme sus prácticas y enseñanzas en la elaboración de este estudio científico.

RECONOCIMIENTO

A mi querida Institución Universitaria, por permitirme recibir una educación de excelente calidad y la oportunidad de ser profesional.

ÍNDICE GENERAL

	PÁG
HOJA DE RESPETO	
CARÁTULA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	01
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	02
1.2.1. Delimitación Espacial	02
1.2.2. Delimitación Social	02
1.2.3. Delimitación Temporal	03
1.2.4. Delimitación Conceptual	03
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	03
1.3.1. Problema Principal	03
1.3.2. Problemas Secundarios	03
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	04
1.4.1. Objetivo General	04
1.4.2. Objetivos Específicos	04
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.5.1. Hipótesis General	04
1.5.2. Hipótesis Secundarias	05
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)	05
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	09
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación	09
a) Tipo de Investigación	09
b) Nivel de Investigación	09
1.6.2. Método y Diseño de la investigación	09
a) Método de Investigación	09
b) Diseño de Investigación	09

1.6.3. Población y Muestra de la investigación	10
a) Población	10
b) Muestra	10
1.6.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos	11
a) Técnica	11
b) Instrumentos	12
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación	12
a) Justificación	12
b) Importancia	13
c) Limitaciones	14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	34
2.4. BASES HISTÓRICAS	38
2.5. BASE LEGAL	49
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	56
3.1. Análisis de Tablas y Gráficos	56
3.2. Discusión de Resultados	93
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	98
FUENTES DE INFORMACIÓN	99
ANEXOS	103
Matriz de Consistencia	104
Instrumento recolección de datos (validado por expertos)	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Resultados analizados de las variables de estudio.	57
Tabla 2:	Resultados analizados de la dimensión eliminación de Despilfarros e indicadores de la variable independiente.	60
Tabla 3:	Resultados analizados de la dimensión búsqueda de Simplicidad e indicadores de la variable independiente.	64
Tabla 4:	Resultados analizados de la dimensión sistemas de Identificación de problemas e indicadores de la variable independiente.	68
Tabla 5:	Resultados analizados de la dimensión Fiabilidad e indicadores de la variable dependiente.	73
Tabla 6:	Resultados analizados de la dimensión Seguridad e indicadores de la variable dependiente.	77
Tabla 7:	Resultados analizados de la dimensión Capacidad de respuesta indicadores de la variable dependiente.	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultado de la variable Just In time	57
Figura 2: Resultado de la variable calidad de servicio	58
Figura 3: Resultado de la dimensión Eliminación de despilfarros	60
Figura 4: Resultado del indicador Hacerlo bien a la primera	61
Figura 5: Resultado del indicador Responsabilidad de controlar	62
Figura 6: Resultado del indicador Reducir stocks al máximo	63
Figura 7: Resultado de la dimensión Búsqueda de simplicidad	64
Figura 8: Resultado del indicador Flujo de material	65
Figura 9: Resultado del indicador Control de líneas de flujo	66
Figura 10: Resultado del indicador Líneas de flujo más directas	67
Figura 11: Resultado de la dimensión Sistemas de Identificación de problemas.	68
Figura 12: Resultado del indicador Mecanismos para identificar problemas.	69
Figura 13: Resultado del indicador Reducir eficiencia a corto plazo	70
Figura 14: Resultado del indicador Control de calidad estadístico	71
Figura 15: Resultado de la dimensión Fiabilidad	73
Figura 16: Resultado del indicador Cumplen con lo prometido	74
Figura 17: Resultado del indicador Interés por resolver problemas	75
Figura 18: Resultado del indicador Servicio en el tiempo prometido	76
Figura 19: Resultado de la dimensión Seguridad	77
Figura 20: Resultado del indicador Comportamiento Confiable	78

Figura 21: Resultado del indicador Amabilidad en la atención	79
Figura 22: Resultado del indicador Conocimientos Suficientes	80
Figura 23: Resultado de la dimensión Capacidad de respuesta	81
Figura 24: Resultado del indicador Comunicación de tarifas y pagos	82
Figura 25: Resultado del indicador Rapidez en el servicio	83
Figura 26: Resultado del indicador Disposición de ayudar siempre	84

RESÚMEN

El desarrollo de la investigación buscó como prioridad elemental para la investigadora obtener el Título Profesional; siguiendo la estructura planteada

para el desarrollo de la tesis y ofreciendo como variables de estudio el método just in time y la calidad de servicio; variables de estudio que son muy importantes el desarrollo organización de la institución.

La tesis **“EL MÉTODO JUST IN TIME Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA EN LA PROVINCIA DE ICA, 2020”**, tuvo como principal objetivo determinar la influencia del just in time en la calidad de servicio del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

En la planeación de la problemática; se detalló la explicación de la verdad problemática, identificando ciertos problemas respecto a la aplicación de las variables de estudio, justamente estos problemas fueron el impulso para desarrollar un proceso investigativo que permita a la entidad mejorar sus procesos de tal manera que se eleve la experiencia de la calidad en el servicio brindado. Del estudio de la especificación de la verdad problemática se formulan los inconvenientes, las metas, como las conjeturas y cambiantes de la averiguación.

En la parte metodológica de la indagación se estableció el tipo y grado de averiguación siendo aplicada y detallada, se estableció el método y el diseño de la investigación siendo analítico y correlacional respectivamente, se determinó la población del estudio (120) colaboradores y la muestra de estudio fue Probabilístico dando como resultado (92), se determinó (la encuesta) y (el cuestionario) aplicadas a los colaboradores de la empresa. También se argumentó la justificación, las limitaciones e importancia del estudio.

En el marco teórico; se muestran los precedentes de la averiguación expuestos en precedentes de todo el mundo, nacionales y locales, se determinaron los fundamentos teóricos a través de diversas teorías, enfoques, conceptos y argumentos que enriquecieron las variables propuestas por la investigadora en su sustentación. En esta parte también se establecen una serie de términos básicos extraídos de las bases teóricas, se argumentan las bases históricas relacionadas a la variable independiente y dependiente, y de la

misma forma se argumenta la base legal que permita un enlace con la línea de investigación y la carrera profesional.

En la presentación, análisis e interpretación de resultados; se procedió a analizar y discutir la información obtenido de la aplicación del instrumento, los datos procesados fueron presentados en tablas y figuras y su posterior interpretación de los resultados. Estos resultados permitieron realizar la contrastación de las hipótesis. Con una relación obtenida de 15,0699 en medio de las cambiantes de estudios se concluye se rechaza la premisa nula y se acepta la premisa alterna, es decir: El método just in time si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020. Todo el proceso de la investigación se expresó en las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Método Just in time, calidad de servicio, administración de empresas.

ABSTRACT

The development of the research sought as an elementary priority for the researcher to obtain the Professional Title; following the structure proposed for

the development of the thesis and offering as study variables the just in time method and the quality of service; study variables that are very important to the development of the institution's organization.

The thesis **"THE JUST IN TIME METHOD AND THE QUALITY OF SERVICE OF THE REGIONAL HOSPITAL OF ICA IN THE PROVINCE OF ICA, 2020"**, had as main objective to determine the influence of just in time in the quality of service of the Regional Hospital of Ica, in the province of Ica, 2020.

In planning the problem; The explanation of the problematic truth was detailed, identifying certain problems regarding the application of the study variables, precisely these problems were the impetus to develop an investigative process that allows the entity to improve its processes in such a way that the experience of the quality of the service provided. From the study of the specification of the problematic truth, the drawbacks, the goals, as the conjectures and changers of the investigation are formulated.

In the methodological part of the investigation, the type and degree of investigation was established, being applied and detailed, the method and design of the investigation was established, being analytical and correlational respectively, the study population (120) collaborators and the sample of The study was probalistic giving as a result (92), it was determined (the survey) and (the questionnaire) applied to the company's collaborators. The justification, limitations and importance of the study were also argued.

In the theoretical framework; The precedents of the investigation are shown in precedents around the world, national and local, the theoretical foundations were determined through various theories, approaches, concepts and arguments that enriched the variables proposed by the researcher in supporting it. In this part, a series of basic terms extracted from the theoretical bases are also established, the historical bases related to the independent and

dependent variable are argued, and in the same way the legal basis that allows a link with the line of research and The professional career.

In the presentation, analysis and interpretation of results; The information obtained from the application of the instrument was analyzed and discussed, the processed data were presented in tables and figures and their subsequent interpretation of the results. These results made it possible to test the hypotheses. With a relationship obtained of 15.0699 in the midst of changing studies, it is concluded that the null premise is rejected and the alternate premise is accepted, that is: The just in time method does significantly influence the quality of service of Hospital workers Regional de Ica, in the province of Ica, 2020. The entire research process was expressed in the conclusions and recommendations.

Keywords: Just in time method, quality of service, business administration

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata de abordar los problemas del método just in time y su influencia en la calidad de servicio, es por ello que se estudió la eliminación de despilfarros, la búsqueda de simplicidad y los sistemas de identificación de problemas del Hospital Regional de Ica para determinar su nivel de influencia.

Es importante mencionar que la investigación abordará los problemas que la empresa afronta por la gestión del método just in time, el presente trabajo busca fundamentar de forma teórica y práctica cuales son los factores que influyen en la calidad de servicio de los trabajadores.

En esa línea se buscó determinar en qué medida el método just in time influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Muestra la problemática de investigación.

En el Capítulo II: Preparación de las bases teóricas, de los antecedentes de investigación, así como el planteamiento de las bases históricas y las bases legales.

En el Capítulo III: Presentación, Análisis e Interpretación de resultados se propusieron las contrastaciones obtenidas de la indagación, debidamente organizados en tablas y figuras.

Finalmente se exponen conclusiones, recomendaciones y fuentes de información.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Vivimos en una sociedad donde acceder al servicio de salud básica por parte de los peruanos requiere de muchos trámites y procedimientos lo que genera que un gran número de ciudadanos no pueda contar con un seguro de salud, sin embargo los que pueden acceder a éste, atraviesan una serie de peripecias desde hacer los trámites en las colas para conseguir citas hasta propias atenciones, lo que conlleva a que el usuario invierta gran parte de su tiempo, desgastando sus energías y otros recursos en este tipo de actividades.

Los pacientes acuden en su mayoría para sacar citas en las especialidades de medicina interna, reumatología, gastroenterología, entre otros. Pese al esfuerzo que significa para ellos estar de pie desde tempranas horas, muchos no logran obtener sus citas.

El problema de la mala atención en los hospitales que generan largas colas de pacientes a la espera de atención es un tema de gestión y que se necesita dinero para solucionarlos. A este problema de las citas se suma la falta de medicinas conocido como el substock de medicamentos.

Ante esta problemática identificada, organismos del estado como la Contraloría General encontró hallazgos que fueron producto de un estudio

llevado a cabo a 248 lugares de atención del segundo y tercer nivel de atención, siendo parte de la actividad denominada: Por una salud de calidad.

Por lo cual la Contraloría empezará a establecer mecanismos de supervisión para establecer lineamientos de solución de los inconvenientes ubicados en donde se tomen medidas correctivas.

En razón de lo expuesto los Hospitales Regionales que prestan el servicio de salud han atravesado por años diversas reingenierías y procesos de mejora continua que si bien es cierto han generado cierto progreso, no satisfacen del todo la inmensa demanda de los usuarios, lo que aún sigue despertando un gran foco de atención por generar nuevas propuestas de valor innovadoras, que generen las atenciones en el momento preciso que permitan optimizar la calidad en el servicio prestado y de esta manera contribuir a una verdadera transformación de la institución; especialmente del Hospital Regional de Ica que es uno de los nosocomios que alberga a gran parte de los ciudadanos que no pueden obtener un seguro de Essalud y que tienen el derecho de contar con procesos de atención estandarizados eficientes y eficaces, lo que mejora no solamente la competitividad sino también realza significativamente la imagen institucional externa a nivel regional y por consiguiente a nivel nacional.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

El estudio tuvo lugar dentro del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica.

1.2.2 Delimitación Social

La investigación albergó a los colaboradores que prestan los servicios de call center, personal de atención a los usuarios y los

propios médicos y/o especialistas que tienen trato directo con los pacientes del Hospital Regional de Ica.

1.2.3 Delimitación Temporal

El estudio de investigación abarcó los primeros seis meses del año 2020.

1.2.4 Delimitación Conceptual

Método Just in Time: Just in Time (JIT) se define en la actualidad como un sistema donde todas las actividades se desarrollan de forma tal que los recursos y materiales requeridos en los procesos de servicios están en el lugar correspondiente, en el momento que se requieren. Ono, Taiichi. (1950).

Calidad de Servicio.- Es una metodología que organizaciones del estado y entes privados implementan para afirmar la plena satisfacción de sus clientes internos y de los clientes externos. Solórzano, Ch. (2017).

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

P.P. ¿En qué medida el método just in time influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020?

1.3.2. Problemas Secundarios

P.S.1. ¿En qué medida la eliminación de despilfarros influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020?

P.S.2. ¿En qué medida la búsqueda de simplicidad influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020?

P.S.3. ¿En qué medida los sistemas de identificación de problemas influyen en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

O.G. Determinar en qué medida el método just in time influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

O.E.1. Determinar en qué medida la eliminación de despilfarros influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

O.E.2. Determinar en qué medida la búsqueda de simplicidad influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

O.E.3. Determinar en qué medida los sistemas de identificación de problemas influyen en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

H.G. El método Just in Time influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- H.S.1. La eliminación de despilfarros influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.
- H.S.2. La búsqueda de simplicidad influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.
- H.S.3. Los sistemas de identificación de problemas influyen significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)

1.5.3.1. Definición Conceptual

Variable Independiente:

Método Just In Time

Just in Time (JIT)) se define en la actualidad como un sistema donde todas las actividades se desarrollan de forma tal que los recursos y materiales requeridos en los procesos de servicios están en el lugar correspondiente, en el momento que se requieren. Ono, Taiichi. (1950).

Dimensiones:

- Eliminación de Despilfarros:

Implica borrar todas las actividades que no añaden precio al producto con lo que se reduce costes, mejora la calidad, reduce los plazos de creación y aumenta el nivel de servicio al cliente.

- **Búsqueda de Simplicidad:**

Pone mucho énfasis en la búsqueda de la simplicidad, basándose en el llevado a cabo de que es bastante viable que los enfoques principales conlleven una gestión más eficaz.

- **Sistemas de Identificación de Problemas:**

Cualquier sistema que identifique los inconvenientes se estima productivo y cualquier sistema que los enmascare, dañino. Otro ejemplo es la implementación del control de calidad estadístico que ayuda a identificar la fuente del problema.

Variable Dependiente:

Calidad de Servicio

Es una metodología que organizaciones del estado y entes privados implementan para afirmar la plena satisfacción de sus clientes internos y de los clientes externos. Solórzano. Solórzano, Ch. (2017).

Dimensiones:

- **Fiabilidad**

Involucra la capacidad que debería tener la compañía que presta el servicio para ofrecerlo de forma confiable y cuidadosa. Dentro del criterio fiabilidad está incluida la puntualidad y todos los recursos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su organización.

- **Seguridad**

Implica el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. Esto significa, que no únicamente es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una más enorme satisfacción.

- **Capacidad de respuesta**

Tiene relación con la reacción que se presente haia los clientes para generar un servicio más eficaz cumpliendo con los tiempos establecidos, así como además lo accesible que logre ser la organización para el comprador, o sea, las modalidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se logre lograrlo.

1.5.3.2. Definición Operacional

Variable Independiente:

Método Just in Time

El método Just in Time se operacionaliza a través de las siguientes dimensiones: Eliminación de Despilfarros, Búsqueda de Simplicidad, Sistemas de Identificación de Problemas.

Variable Dependiente:

Calidad de Servicio

La Calidad de Servicio se operacionaliza a través de las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta.

Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
(X) V.I. Método Just in Time	Just in Time (JIT) se define en la actualidad como un sistema donde todas las actividades se desarrollan de forma tal que los recursos y materiales requeridos en los procesos de servicios están en el lugar correspondiente, en el momento que se requieren. Ono, Taiichi. (1950).	El método Just in Time se operacionaliza a través de las siguientes dimensiones: Eliminación de Despilfarros, Búsqueda de Simplicidad, Sistemas de Identificación de Problemas.	Eliminación de Despilfarros	▪ Hacerlo bien a la primera.	▪ Las gestiones que se realizan por vez primera
				▪ Responsabilidad de controlar.	▪ La responsabilidad de los controles que asume el operario.
				▪ Reducir stocks al máximo.	▪ La reducción al máximo de los stocks de los trabajadores
			Búsqueda de Simplicidad	▪ Flujo de material.	▪ El flujo de los materiales en la institución.
				▪ Control de líneas de flujo.	▪ Las líneas de flujo ejercen un control.
				▪ Líneas de flujo más directas.	▪ La búsqueda de líneas de flujo más directas.
			Sistemas de Identificación de Problemas	▪ Mecanismos para identificar problemas.	▪ Los mecanismos que se establecen para identificar problemas.
				▪ Reducir eficiencia a corto plazo.	▪ La reducción de la eficiencia a corto plazo.
				▪ Control de calidad estadístico.	▪ Uso de control de calidad.
(Y) V.D. Calidad de Servicio	Es una metodología que organizaciones del estado y entes privados implementan para afirmar la plena satisfacción de sus clientes internos y de los clientes externos. Solórzano. Solórzano, Ch. (2017)..	La Calidad de Servicio se operacionaliza a través de las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta.	Fiabilidad	▪ Cumplen lo prometido.	▪ El cumplimiento de lo ofrecido en la publicidad.
				▪ Interés por resolver problemas	▪ El sincero interés de los trabajadores por resolver los problemas.
				▪ Servicio en el tiempo prometido.	▪ Prestación del servicio dentro en el tiempo prometido.
			Seguridad	▪ Comportamiento confiable.	▪ La confiabilidad que transmiten los trabajadores en el servicio ofrecido.
				▪ Amabilidad en la atención.	▪ La amabilidad con la que son atendidos los usuarios.
				▪ Conocimientos suficientes.	▪ La suficiencia de conocimientos que poseen los trabajadores.
			Capacidad de respuesta	▪ Comunicación de tarifas y pagos.	▪ La comunicación con respecto a las tarifas del usuario.
				▪ Rapidez en el servicio.	▪ La rapidez en el servicio que ofrecen los empleados.
				▪ Disposición de ayudar siempre.	▪ La disposición de los trabajadores por siempre ayudar a los usuarios.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de la investigación

a) Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación es aplicada ya que genera buen entendimiento con aplicación directa a los inconvenientes de la sociedad o el área empresarial. Sánchez, H & Reyes, C. (2006).

b) Nivel de la Investigación

Según la naturaleza de la averiguación centra sus criterios hacia un análisis descriptivo perteneciente a los niveles II y III. Sánchez, H. (1996).

1.6.2. Método y Diseño de la investigación

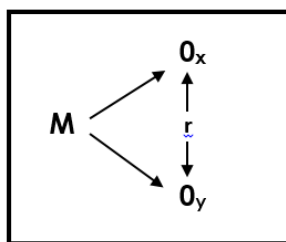
a) Método de Investigación

En esta investigación se utilizó el método científico, basándose en las siguientes consideraciones:

- **Inductivo:** Se utilizó el método inductivo porque llegamos a conclusiones generales a partir de premisas particulares.
- **No experimental:** Debido a que sólo se observó el comportamiento de las variables.

b) Diseño de Investigación

Según Sánchez, H. & Reyes, C. (2002), manifiestan que el diseño de la investigación es correlacional ya que “se orienta a la decisión del nivel de interacción que existe entre 2 cambiantes de interés en una misma muestra de individuo o el nivel de interacción entre 2 fenómenos o eventos vigilados”, como es el caso de la relación existente entre la responsabilidad social y el fortalecimiento empresarial.



M = Muestra

X, Y = Subíndices. Observaciones obtenidas de cada una de las variables.

r = Indica la posible relación entre las variables

1.6.3. Población y Muestra de la investigación

a) Población

Según Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, L. (2006), “la población es el grupo de todos los casos que coinciden con una secuencia de especificaciones (...) Las poblaciones tienen que posicionarse evidentemente alrededor de sus propiedades de contenido, de sitio y en la época”.

De acuerdo con los datos obtenidos, la población estuvo constituida por 120 trabajadores entre colaboradores de call center, personal de atención a los usuarios y los propios médicos y/o especialistas que tienen trato directo con los pacientes del Hospital Regional de Ica pertenecientes a la Provincia de Ica.

b) Muestra

Se puede conceptualizar como una sección completamente, con lo cual se constituye en un grupo representativo de todos. Escolarest.net. (2014).

La muestra fue de 92 colaboradores.

Se aplicó el muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

z = Grado de confiabilidad 1.96

p = Probabilidad de éxitos (0.50)

q = Probabilidad de fracasos (0.50)

N = Población = 120

E = Error muestral = 5%

Remplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (120)}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 92$$

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas

Se utilizó la encuesta, porque *“es un instrumento de análisis en la que persona que investiga consigue la colección de los datos usando una encuesta, o además son una secuencia de cuestiones que se hace a varios individuos para lograr datos o lograr la crítica pública sobre un asunto en concreto”*. Zabala, V. (2015).

b) Instrumentos.

Se utiliza el cuestionario, como un elemento de estudio que logra integrar una serie de preguntas con la intención de lograr información importante a ser analizada. Zabala, V. (2015).

Será elaborado considerando las dos variables de estudio teniendo en cuenta las siguientes pautas:

- Variable independiente: Método Just In Time, teniendo en cuenta sus dimensiones: i) Eliminación de despilfarros: con 03 ítems. ii) Búsqueda de simplicidad: con 03 ítems. iii) Sistemas de identificación de problemas: con 03 ítems.
- Variable dependiente: Calidad de Servicio, teniendo en cuenta sus dimensiones: i) Fiabilidad: con 03 ítems. ii) Seguridad: con 03 ítems. iii) Capacidad de respuesta: con 03 ítems.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación

a) Justificación de la investigación

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.- El presente trabajo, brinda una comprensión del método Just in Time a todas las personas que lo consulten; le informa desde los inicios del tema hasta el presente, se utiliza como mecanismo de consulta de autores y bibliografía en caso de que se quiera ampliar los temas expuestos; por otra parte, la investigación da a conocer la situación actual del Método Just in Time con la Calidad de Servicio; que se vienen incorporando en los campos empresariales que son tomados en cuenta por las empresas para alcanzar mejores niveles de competitividad, como es el caso del JIT, asignando a las entidades asesoradas recursos materiales, tecnológicos, económicos y de las personas.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA. - Este proyecto nos permite generar una consciencia práctica en la importancia por el desarrollo del método Just In Time con la calidad de servicio en las instituciones de salud públicas para mejorar sus condiciones y operatividad en la atención de los trabajadores para beneficio de la sociedad en general.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.- La investigación aporta a otras estudios realizados por la universidad, en el tema del Just in Time (Justo A Tiempo), además que se analiza enfáticamente el tema de la calidad de servicio; además el proyecto abarca una corriente epistemológica que toma en consideración varios aspectos, entre los cuales están: El tipo, nivel y diseño de la investigación, la delimitación de la población, técnicas e instrumentos, entre otros puntos que en resumen, rigen la orientación de carácter científico que tiene el estudio. Nos apoyaremos en un cuestionario y con base en los resultados obtenidos de esta encuesta se podrá emitir un diagnóstico y plantear conclusiones y recomendaciones.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL. - La investigación identifica algunas razones importantes con respecto a la calidad de servicio, por lo tanto, al gestionar correctamente la metodología Just in Time, beneficiará a los usuarios del Hospital Regional de Ica, ya que las acciones tomadas por la institución tendrán efectos positivos para mejorar el servicio ofrecido.

b) Importancia de la investigación

La investigación es importante porque se encuentra dentro del enfoque del emprendimiento e innovación empresarial que se ve materializado en un conjunto de sistemas y métodos de mejora que la institución toma en consideración a través de un

estudio de dos variables como son: El Just In Time y la Calidad de Servicio, ejes neurálgicos para desarrollar la problemática de la investigación.

Las instituciones públicas de salud se han dado cuenta que su aplicación permite la correcta administración de recursos, lo cual impactará positivamente en la satisfacción del usuario interno como del usuario externo.

c) Limitaciones

Se muestran restricciones en cuanto al tiempo que poseen los trabajadores para cooperar en la aplicación de encuestas, del mismo modo se tiene restricciones con en relación a la disponibilidad de tiempo con la que relato para realizar todo el proceso de averiguación científica.

Finalmente, los limitados recursos económicos para solventar algunos gastos propios del estudio generaron algunos retrasos.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Silva, N. & Torres, C. (2017). En su Tesis titulada: ***“Calidad de Servicio de Transporte Urbano en la Ciudad de Cuenca”***. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

El autor concluye que se identificó los elementos relevantes para la percepción de la calidad del servicio de transporte público, mediante la obra de tablas comparativas, que se obtuvo de varias indagaciones realizadas a nivel América Latina referente al sistema de calidad del transporte de pasajeros, identificando de estas averiguaciones los elementos utilizados, y tal se sistematizó las variables importantes a ser utilizadas en esta búsqueda.

- Ospina, S. (2015). En su Tesis titulada: ***“Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de Mercancías”***. (Tesis de posgrado). Universidad de Valencia, España.

El autor concluye que el análisis de la logística y el transporte de mercancías se ha llevado a cabo a partir de una visión operativa y técnica, por esto nuestra aproximación a partir de el punto de vista

del marketing necesita hacer hincapié en la capacidad diferencial de la funcionalidad logística como variable estratégica para las organizaciones. Asimismo, indagar en los conceptos de calidad de servicio y precio percibido como principales variables para la evaluación de los servicios de transporte productos. Sin embargo, detectar as primordiales cambiantes precedentes que determinan de la calidad de servicio y costo percibido, así como las secuelas que de ellas derivan.

- Reinoso, M. (2015). En su Tesis titulada: ***“Gestión por Competencias del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro”***. (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

El autor concluye que la indagación tuvo como objetivo proponer un modelo de Gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital Importante Píllaro, que permita mejor la calidad de servicio con un enfoque hacia el ciudadano, garantizando tal la calidad de servicio y el cumplimiento de las metas del milenio, objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, objetivos institucionales y política publicas establecidas.

- Herrera, C. (2015). En su Tesis titulada: ***“El Just in Time y su relación con la Productividad de la empresa Creaciones Luigi de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua”***. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

El autor concluye que la indagación está enfocada en la ejecución de un análisis interno del departamento de producción de la organización, para saber cuáles son los problemas por los cuales está atravesando.

- Abad, M. & Pincay, D. (2014). En su Tesis titulada: **“Análisis de Calidad de Servicio al Cliente Interno y Externo para Propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una Empresa de Seguros de Guayaquil”**. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Los autores concluyen que la necesidad de consultar este tema de estudio se debe a los inconvenientes evidenciados y que se ven reflejados en el presupuesto anual de ventas, el mismo que está en decrecimiento constante, lo que resulta una causa preocupante para el futuro de la organización., Lo cual ayudó a entablar la interacción entre lo cual el comprador interno espera (expectativa) del servicio y lo cual realmente obtiene (percepción).

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

- Sánchez, J. & Huamán, V. (2018). En su tesis titulada: **“Aplicación de just in time para mejorar el abastecimiento de almacén. Empresa Tecnológica de Alimentos S.A. Chimbote, 2018”**. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote.

El autor concluye que la aplicación del just in time encontró resultados adversos, el 75,56% de calidad de demandas generados previamente, se redujo a un 47,54%, los rechazos de solicitudes aumentaron de 24,44% a un 52,46%, en lo cual hubo resultados positivos reduciendo el lapso de orden de compra en un 29,84%. Al intentar de mejorar el abastecimiento, aplicando just in time, se presentaron limitaciones como el nivel de incertidumbre de la materia prima y la falta de capacidad de los proveedores al proveer solicitudes en tiempos más cortos.

- Escobar, S. (2016). En su tesis titulada: **“La Gestión de inventarios y la técnica del justo a tiempo en la empresa**

Renzo Costa S.A.C. 2016”. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.

El autor concluye que la indagación pretende auxiliar de manera positiva a que la compañía fortalezca la conexión o interacción con sus ayudantes, donde la mayor parte consiste en las regiones aledañas a la compañía, además de producir novedosas oportunidades laborales. En lo cual respecta a los inventarios, dichos llegan a simbolizar el 25% de los activos corrientes que hacen los inversionistas de una organización el ambiente es bastante dinámico debido a que los empresarios tienen que tomar las elecciones que se relacionan con su sistema le incorpora la dificultad al problema de administración y de no llegar a hacer una eficaz gestión de los precios de almacenamiento y el capital que es necesario para dichas inversiones de la organización, a futuro representarían monumentales pérdidas de costo.

- Bacigalupo, J. & Rodríguez, J. (2015). En su tesis titulada: **“Programa Just In Time para mejorar los procesos de mantenimiento en la empresa Esmeralda Corp. S.A.C”**. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.

El autor concluye que la indagación tuvo como objetivo dictaminar los efectos que crea el programa just in time (JIT), para la mejora de los procesos de mantenimiento en la Compañía Esmeralda Corp. por lo cual se plantea lo siguiente: Si se aplica el programa just in time entonces se mejorara los procesos de mantenimiento de la Compañía Esmeralda Corp.

- Suca, D. (2015). En su tesis titulada: **“Implementación de un sistema de administración de inventarios basado en la filosofía JIT (Just In Time) para las empresas comercializadoras de materiales de construcción de Puno,**

Arequipa y Cusco". (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

El autor concluye que la búsqueda tuvo como finalidad realizar el JIT (justo a tiempo) y mejorar la cadena de precio de las empresas de comercialización de materiales de construcción de las regiones de Puno, Arequipa y Cusco, para el cual se aplicó como metodología las modernas herramientas de gestión en estas empresas proveedoras de materiales así mismo se analizó los elementos críticos de éxito, como es el estudio de las redes comerciales, capacitación del personal involucrado en el giro del negocio, bajo la hipótesis de que aplicando esta herramienta gerencial del JIT podemos tener resultados positivos por ende empresas más competitivas en el giro de comercialización de materiales de construcción, teniendo como resultado la aplicación e implementación de esta tecnología del Just in Time JIT en las empresas comercializadoras de materiales de construcción el cual mejoro ostensiblemente la cadena de precio y competitividad empresarial creando un precio agregado en dichas empresas comercializadoras de materiales de construcción de las regiones, Puno, Arequipa y Cusco en el sur del Perú.

- Cabeza, L. & Rodríguez, R. (2015). En su tesis titulada: ***"Impacto del Just In Time en los insumos de calzado, para mejorar la productividad de la cadena distribuidora de las empresas La Nueva Piel S.A.C. y Kevintop S.A.C. de El Porvenir, 2014"***. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo.

El autor concluye que en esta búsqueda se logró encuestas a 2 distribuidoras de insumos importados para el calzado, que representan al sector pyme productivo de calzado Trujillano, además se logró entrevistas a importantes empresarios

importadores de insumos de calzado, lo cual contribuyo en forma fundamental al presente trabajo.

2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES

- Conislla, M. & Santos, J. (2019). En su tesis titulada: **“El Factor Humano y su Influencia en la Calidad de Servicio en el Banco de la Nación Sede Chincha en el año, 2018”**. (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma de Ica, Chincha.

Los autores concluyen que la búsqueda tuvo como objetivo exponer datos exactos sobre los recursos relativos entre las variables Factor Humano y la Calidad de Servicio dentro del Banco de la Territorio - Sede Chincha en el año 2018, los datos fueron recabados en 210 personas, las mismas que representan el marco muestra de nuestra búsqueda, determinamos que existe relación fehaciente entre los recursos variables antes mencionados, lo cual puede servir para una mejora en otros campos de la indagación. El Segundo capítulo, comprende el Marco Teórico de la búsqueda, recopilando Antecedentes, Bases teóricas y Marco Conceptual.

- Casma, C. (2018). En su tesis titulada: **“Marketing mix y su relación con la calidad de servicio de la empresa Cicdesi SAC distrito Ica, 2018”**. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Ica.

El autor concluye que la búsqueda tuvo como objetivo dictaminar la relación del marketing mix con la calidad de servicio de la compañía Cicdesi SAC distrito Ica, 2018. El tipo de estudio en la búsqueda fue descriptivo correlacional, la población objeto de estudio fueron los clientes de la compañía, contando con una muestra de 40 clientes, la técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario compuesto por 21

preguntas de las variables “marketing mix y calidad de servicio, para la medición se utilizó la Escala de Likert. Finalmente, gracias a los resultados, se enseñó que si existe relación a lo largo de las 2 variables marketing mix y calidad de servicio con una correlación de 0.736 (correlación positiva alta).

- Huamaní, K. (2018). En su tesis titulada: **“Análisis y diseño de una propuesta para mejorar la calidad del servicio de atención a los clientes del Hotel El Carmelo de la Ciudad de Ica”**. (Tesis de pregrado) Universidad San Luis Gonzaga de Ica, Ica.

El autor concluye que la indagación tuvo como objetivo dictaminar que el 49% de los Gerentes, consideran el funcionamiento de los asistentes regular, puesto que consideran que les falta competencia para poder hacer servir mejor. Asimismo, se concluyó que el 50% de usuarios utilizan el servicio de hoteles, puesto que están localizados en un área céntrica de la Ciudad. y el 34% por mantener un precio accesible, notándose que el servicio y la calidad son puntos de vista que ni siquiera los consideran importantes.

- Rojas, W. (2016). En su tesis titulada: **“Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”**. (Tesis de posgrado) Universidad Privada San Juan Bautista, Ica.

El autor concluye que luego de desarrollar la fase empírico de la búsqueda apoyada en los antecedentes y fundamentos teóricos necesarios, y después de procesarse estadísticamente los resultados se concluyó que existe correlación positiva alta de

0.859 (Valor r de Pearson) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad.

- Pérez, N. (2015). En su tesis titulada: ***“La gestión de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente externo de la Agencia Central del Banco Interbank S.A., en la Ciudad de Ica, Período 2015”***. (Tesis de pregrado) Universidad Alas Peruanas, Ica.

El autor concluye que la indagación tuvo por objetivo; analizar la gestión de la calidad en el servicio y su influencia en el nivel de satisfacción del cliente externo de la Agencia Central del Banco Interbank S.A., en el poblado de Ica, tiempo 2015. Se concluye existente predominación directa entre la administración de la calidad en el servicio y el grado de satisfacción del comprador externo de la Agencia Central del Banco Interbank S.A., en la metrópoli de Ica, lapso 2015, A un grado de significancia del 0,000, nos apunta que es inferior al 5% mínimo de error, por lo cual se concluye que hay predominación entre la satisfacción del comprador y la administración de la calidad.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 MÉTODO JUST IN TIME

2.2.1.1 DEFINICIÓN DE JUST IN TIME

Es una filosofía empresarial, que estima la reducción o supresión de todo lo cual implique desperdicio en las ocupaciones de compras, construcción, repartición y apoyo a la obra (actividades de oficina) en un comercio.

- a. Un solo abastecedor, si éste tiene capacidad suficiente.

- b. Nada de individuos, conjuntos ni espacios dedicados a reconstruir partes defectuosas.
- c. Nada de existencias de estabilidad.
- d. Ningún tiempo de producción en exceso.
- e. Nadie dedicado a cumplir órdenes que no añadan costo.

Por su lado el añadir costo involucra incrementar el costo del producto frente a los ojos del comprador. Ciertos ejemplos que añaden costo se dicen en seguida:

Ensamblar, mezclar, fundir, moldear, soldar, tejer, empacar.

Just in Time implica crear sólo exactamente lo fundamental para llevar a cabo las metas pedidas por el cliente, mejor dicho, crear el mínimo número de unidades en las menores cantidades posibles y en el último momento posible, eliminando la necesidad de almacenaje, ya que las existencias mínimas y suficientes llegan Just in Time para reponer las que acaban de utilizarse y la eliminación del inventario de producto terminado.

Se considera que el exceso de existencias:

- a. Produce más grandes precios de almacenaje.
- b. Se incrementa los peligros de males y de desusos.

Aunque se considera que no es adecuado hablar de almacenaje debido a que la mercancía o materia prima que ingresa se despacha o usa veloz, sin entrar en alguna bodega o almacén.

2.2.1.2. ELEMENTOS DE LA FILOSOFÍA DEL JUST IN TIME (JIT)

Hay 7 recursos, 6 de ellos son a grado interno de la compañía y el último es a grado externo:

- a. La filosofía JIT en sí misma.
- b. Calidad en la fuente.
- c. Carga fabril uniforme.
- d. Las operaciones coincidentes (celdas de maquinaria o tecnología de grupo).
- e. Tiempo mínimo de alistamiento de máquinas.
- f. Sistema de control conocido como sistema de halar o Kanban.
- g. Compras JIT

Los 6 recursos restantes son técnicos o procedimientos de cómo remover el desperdicio, sin embargo, no todos tienen igual trascendencia, pues se considera a la calidad como el segundo elemento de trascendencia, que se constituye en un componente importante para el JIT.

Existe otro elemento fundamental que debería estar presente en todos y todos los recursos antes mencionados la colaboración de las personas, el recurso humano.

2.2.1.3. COMPONENTES BÁSICOS DEL JUST IN TIME

- a. Equilibrio, sincronización y flujo.
- b. Calidad: "Hacerlo bien la primera vez".
- c. Participación de los empleados.

A este proceso de relacionar desde el departamento de entrega hacia atrás hasta volver al departamento de abasto, desde donde se alimenta de insumos a la organización para transformarlos en un producto terminado, se le conoce como jalar el sistema, lo cual implica que nada se hace hasta que sea requerido por el siguiente departamento.

El punto de vista opuesta es empujar el sistema, en donde la producción es programada con el objeto de utilizar toda la capacidad lo que crea largas jornadas de producción e inventarios de productos terminados.

No obstante, cuando se jala el sistema, la fecha de entrega es el punto de partida y todo el proceso se coordina de forma que la fecha se cumpla.

2.2.1.4. APLICACIONES DEL JUST IN TIME, A NIVEL INTERNO Y EXTERNO DE LA EMPRESA:

Las aplicaciones del JIT, se explica como sigue:

- 1) Producción o procesos de producción.
 - a. Utilizar máquinas de diferentes objetivos, en las que de forma sencilla se pueda pasar de la producción de un factor a otro.
 - b. Ejercer las técnicas de grupos o celdas, donde las series de recursos se puedan producir juntas, esto permite reducir los períodos de organización.
 - c. Hacer un dibujo un esquema en U, en el cual los materiales se colocan en un costado de la U, y los productos terminados en el otro costado, permitiendo la reducción del movimiento del material.
 - d. Utilizar órdenes de compra generalmente, que autoricen a un proveedor a dar una cierta cantidad de

material durante un tiempo de tiempo, esto evita las órdenes particulares, ahorrando tiempo y esfuerzo. Reduciendo los costos operativos.

2) Mejoramiento del control de calidad.

- e. Insistir en los detalles de calidad de los proveedores o fuentes.
- f. Adoptar un sistema de control de calidad total, empezando con la calidad de los artículos suministrados por el distribuidor, poniendo hincapié en la calidad en la línea de producción de los artículos manufacturados y en la calidad del servicio que presta el colaborador.

3) Mejoramiento de la calidad y la fiabilidad.

- a. Diseñar calidad y confiabilidad en el producto. Usar técnicas de ingeniería del costo, diseño para la construcción y diseño para el montaje. El propósito es remover el descarte y todas las deficiencias, para que los consumidores reciban una calidad preeminente con menos reparaciones de garantía.

4) Flexibilidad del producto.

- a. La menor proporción de trabajo en proceso posibilita una más grande capacidad para contestar veloz a los cambios en las solicitudes del consumidor para diferentes artículos.

5) Responsabilidad en la distribución.

- a. Al usar el sistema de afluencia y el control de calidad total posibilita ofrecer una mejor contestación a los consumidores, referente a una repartición puntual de productos y de servicios de calidad.

6) Utilización de los activos.

- a. Minimizar la inversión de capital. Al minimizar los inventarios y disponer de un desempeño más eficiente, se necesitan menos activos para los procesos recientes. Esto posibilita minimizar los costos operativos de las instalaciones recientes o ofrece más espacio para la extensión del comercio.

7) Utilización del personal.

- a. Fomentar la capacitación cruzada del personal para laborar en diferentes zonas de producción. Los empleados familiarizados con el proceso contribuyen al mejoramiento constante; puesto que tienen más sentido de propiedad con respecto al producto o servicio.

8) Minimización de los costes:

- a. Minimizar el inventario.
- b. Minimizar el desperdicio de material y el desaprovechamiento de la mano de obra gracias a las deficiencias.
- c. Entablar cuotas de trabajo simplificadas que significan menores costes por primas.
- d. Minimizar los costes por medio el mejoramiento del mantenimiento preventivo.
- e. Simplificar los procesos administrativos para minimizar el trabajo por empleado.

2.2.1.5. BENEFICIOS FINANCIEROS DE JIT

- a. Menos inversiones en inventarios.

- b. Reducciones en los precios de conservar y manejar los inventarios.
- c. Reducciones en los peligros de desuso en los inventarios.
- d. Menores inversiones en espacio de fábrica para inventarios y producción.
- e. Reducciones en el precio total de producción.

Materiales directos

- a. Descuentos por porción, un distribuidor.
- b. Mejor Calidad.

Otros costos

- a. Menores precios de mano de obra, gracias a una más grande eficiencia universal a pesar del crecimiento del tiempo de paradas.
- b. Reducciones de desperdicios y unidades defectuosas.
- c. Reducciones en el trabajo rutinario de oficina.

2.2.1.6. PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE LOS SISTEMAS TRADICIONALES Y LA TECNOLOGÍA JIT

Las primordiales diferencias que se muestran del modelo Just in Time y la metodología de la producción clásico se resumen en seguida:

Disminución de inventarios

El sistema Just in Time busca minimizar los inventarios a niveles bastante bajos, en lo que en el sistema clásico los materiales se suministran y transfieren al siguiente proceso sin considerar el grado de la demanda que existe.

Células de producción

Es la producción clásica, los productos se mueven a partir de un conjunto de aparatos idénticas a otro departamento con máquinas que hacen otro trabajo específico, el Just in Time sustituye este jefe por uno de células de producción en las cuales se agrupan las máquinas en familias y se disponen de tal forma que tienen la posibilidad de desarrollar una secuencia de operaciones secuenciales. Cada célula es instalada para hacer un conjunto de productos o uno en especial.

Mano de obra interdisciplinaria

En la metodología clásico los trabajadores se especializan en el desempeño de una sola máquina en un solo departamento, el modelo JIT busca que todos los trabajadores sepan operan todo el grupo de aparatos construyendo ámbito interdisciplinario.

Gestión de la Calidad Total

El sistema Just in Time no puede implantarse en una compañía que no tenga un claro compromiso con la Administración de la Calidad Total, ello por que si no está un proceso benéfico sin deficiencias no va a poder crearse la fiabilidad en la cual basa su motivo el modelo.

Descentralización de servicios

Para la aplicación del Just in Time hace falta de un simple y veloz ingreso a los servicios de apoyo, lo que supone que los apartamentos de servicios tienen que estar descentralizados y su personal asignado a laborar de manera directa para beneficiar la producción, lo cual no pasa en el sistema clásico.

2.2.1.7. JIT Y LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS

Se alcanzan controlando precios y perfeccionando las condiciones de entrega y calidad. Además de dar más grande eficiencia en precios, JIT tiene la flexibilidad fundamental para contestar a las necesidades del comprador. Las ocupaciones que no añaden costo son una fuente elemental de desperdicio.

La supresión de las ocupaciones que no añaden costo es un factor primordial del JIT, y un objetivo principal de cualquier compañía que sigue el camino de la optimización continua, a partir del punto de vista del JIT los inventarios son un desperdicio, puesto que atrapan efectivo, espacio y mano de obra; borran las ineficiencias en la producción y aumentan la dificultad del sistema de información de una organización.

JIT no acepta los precios de montaje, trata de llevarlos a cero. Reducción de los tiempos de montaje, este objetivo necesita que una compañía busque novedosas y más eficientes formas de conseguir el montaje, la vivencia sugiere que tienen la posibilidad de conseguir reducciones impresionantes.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.2.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Berry (1994) expresa que: La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el comprador, cultura y sistema de direcciones (p. 75).

El enfoque muestra todo un proceso que incluye a partir de la preparación y mejoramiento de la organización y del

proceso hasta las tácticas, para que también del servicio base, se presten servicios post - comercialización por medio de una comprensión total de las necesidades y expectativas del comprador.

Por consiguiente, calidad de servicio es la satisfacción del comprador, la cual se consigue una vez que se cumplen y/o superan sus expectativas, anhelos y percepciones. Hay una gigantesca diferencia entre la primera y la segunda visión, las empresas de servicio que se equivocan con los consumidores, independientemente de lo bien que lo realicen, no permanecen dando un servicio de calidad. (Hurtado, 2013, p. 49).

2.2.2.2. PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Los principios de la administración del servicio al cliente son cinco, insoslayables de un buen servicio:

A. Delegación

La gestión involucra actuar por medio de otros individuos, otorgándoles el poder suficiente para concretar aquellas actividades. En atención al comprador es prioritario manejarse en este lineamiento, dotando al personal de las atribuciones correctas para solucionar diversas situaciones. De no existir tal delegación la que, de hecho, no involucra la abdicación de las responsabilidades por parte del preeminente delegante - los empleados se encontrarán frente a una barrera persistente que les impedirá saciar de un modo eficiente, las necesidades de sus consumidores, ocasionando más grande irritación cuanto más reiterativo sea el problema.

B. Trabajo en equipo

No habrá un servicio conocido si el personal, cualquier persona sea su jerarquía y funcionalidad, no posee internalizada la reacción de cooperación como requisito sustancial para el logro de fines habituales. En la mayor parte de las entidades, no obstante, los empleados de diversas secciones trabajan como si sus probabilidades de promoción dependieran del fracaso absoluto de sus compañeros. Y al trato que internamente se proporcionan los propios elementos de una organización, los que por su interdependencia resultan consumidores entre sí, acaba proyectándose hacia el exterior por medio del modo en que se presten los servicios a terceros.

C. Seguimiento del servicio

Varios consumidores se pierden por pensar que la prestación concluye una vez que este se retira del local donde ha sido atendido. En reiteradas situaciones una fácil llamada telefónica para verificar su satisfacción representa un detalle bastante valorado que puede conducir a su fidelización. En otras, comprobar que un compadre de trabajo haga su parte de la prestación puede llevarnos unos pocos min y contribuir en gran medida a conseguir que lo prometido se cumpla.

D. Auditoria permanente

Plantea que calidad de servicio por su inseparabilidad de los individuos que lo prestan - está plenamente expuesta a variaciones sucesivas. Solo un control periódico y cuidadoso puede eludir que el impacto rutina deteriore progresivamente la excelencia de la prestación pretendida. Los consumidores "incognito" (auditores expertos que se mezclan entre el público - meta), los buzones de

sugerencia, los libros de quejas, los teléfonos de recepción de reclamos, la supervisión directa y las encuestas individuales a consumidores son varias alternativas probables para evaluar el grado de atención brindada y el nivel de conformidad del mercado - objetivo.

E. Prevención

La identificación de los reclamos habituales es clave para identificar inconvenientes organizativos que, en varios casos, conforman una gigantesca fuente de insatisfacción de consumidores externos e internos. Su solución puede evadir la repetición de los molestos errores que deterioran la imagen del servicio y las interacciones entre los propios empleados del sector.

2.2.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Los servicios tienen ciertas propiedades que los diferencian según la manera en que son hechos, consumidos y valorados. Estas propiedades ocasionan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo cual realmente anhelan los consumidores. Zeithmal, A (2004).

a. Intangibles

- Los servicios no tienen posibilidad de inventariarse.
- Los servicios no tienen la posibilidad de patentarse.
- Los servicios no tienen la posibilidad de manifestarse ni explicarse de forma fácil.
- Es complicado decidir su costo.

b. Heterogéneos

- La entrega del servicio y la satisfacción del comprador están sujetas a las actividades del empleado.

- La calidad en el servicio es dependiente de varios componentes incontrolables.

c. Producción y consumo simultáneos

- Los consumidores participan en la transacción
- Los consumidores se están afectando unos a otros.
- Los empleados están afectando el resultado del servicio.

d. Perecederos

- Sincronizar oferta y demanda de servicios.
- Los servicios no tienen la posibilidad de devolverse ni revenderse.

2.2.2.4. RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN

Satisfacción del comprador y calidad del servicio son constructos diferentes que han obtenido distintas posiciones en relación a su ordenamiento causal. Teniendo presente que la satisfacción del comprador es un objetivo fundamental para ser alcanzado en las entidades bancarias y, que una forma de conseguirla es realizarlo por medio de la calidad de servicio, consideraremos al igual que en la mayor parte de las averiguaciones de esta clase, a la calidad de servicio como el anterior a la satisfacción. (Peñaloza, 2015, p.28).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

• **Atención al usuario:**

Es el contacto directo entre la institución y el usuario, en donde se determinan las necesidades del usuario y poder así ofrecer los diferentes servicios que se prestan, siendo entre ellos: atención, satisfacción y orientación.

- **Auditoría:**

Revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.

- **Calidad:**

Es el nivel de excelencia que la empresa o negocio ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad.

- **Capacitación:**

Es el proceso sistemático y/o adquisición de nuevos conocimientos habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendente a un mejor ejercicio de las labores.

- **Confiabilidad:**

Capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado.

- **Control:**

El control se concibe como el conjunto de medidas implantadas con el fin de comprobar los resultados del esfuerzo institucional y analizar los errores para tomar las medidas pertinentes.

- **Descentralización:**

Transferir a diversas corporaciones u oficinas parte de la autoridad que antes ejercía la empresa o Estado.

- **Desperdicio:**

Resto no aprovechable de una cosa, o lo que queda de una cosa después de utilizar una parte de ella.

- **Despilfarro:**

Gasto excesivo e innecesario de bienes materiales o inmateriales.

- **Efectividad**
Posibilidad que tiene una persona o cosa de producir los resultados o efectos esperados, conjugando la eficiencia y la eficacia.
- **Empresa de Servicio:**
Es toda empresa que se caracteriza por la prestación de sus servicios a la comunidad.
- **Estándares:**
Una mejor forma de realizar el trabajo, es decir, un conjunto de políticas, reglas, instrucciones y procedimientos establecidos por la gerencia para todas las operaciones importantes, que sirvan como pauta para que todos los empleados desempeñen sus tareas de tal forma que aseguren buenos resultados.
- **Fenómeno:**
Toda manifestación que se hace presente a la consciencia de un sujeto ya parece como objeto de su percepción.
- **Gestión:**
Es la capacidad de administrar los recursos y los procesos que se requieren para poner en marcha y orientar todas las acciones económicas, sociales y ambientales en las que se encuentra inmersa una organización.
- **Hospital:**
Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practican la investigación y la docencia.
- **Intangible:**
Servicio que posee la particularidad que no puede verse o tocarse.
- **Inventarios:**
Asiento de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión.

- **Operaciones:**

Conjunto de reglas que permiten la ejecución de actividades o la negociación o contrato sobre valores o mercancías.

- **Organización:**

En términos generales, la organización es la función administrativa que determina la necesidad de personal, establece lo que debe hacer cada persona y asigna recursos para alcanzar los objetivos predeterminados. Es la delimitación de actividades, atribución de responsabilidades y autoridades.

- **Optimizar:**

Buscar la mejor manera de realizar una actividad.

- **Proceso:**

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

- **Productividad:**

La productividad es el rendimiento logrado en cualquier proceso o actividad productiva en función de los factores que concurren a su producción.

- **Proveedor:**

Dicho de una persona o empresa que abastece o provee de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.

- **Racionalizar:**

Organizar la producción o el trabajo de manera que aumente los rendimientos o reduzca los costos con el mínimo esfuerzo.

- **Satisfacción:**

Uno de los usos más difundidos del término es aquel que refiere gusto, placer o alegría que un individuo experimenta, siente, por algo o alguien.

- **Saturación:**

Aumentar la capacidad máxima de un sistema de modo que exceda la normal operatividad del negocio.

- **Servicio:**

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

- **Sistemas:**

Conjunto ordenado de normas o procedimientos que contribuyen a un fin o con que funciona o se hace funcionar una cosa.

- **Trabajadores:**

Son los empleados directos de la casa matriz y de las empresas filiales. Es el talento humano administrativo, técnico y operativo que hace parte del capital humano de la organización.

- **Usuario:**

Es el que exige de la entidad u organización los bienes y servicios que esta ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

2.4. BASES HISTÓRICAS

2.4.1. Método Just in Time

En una fundamental proporción de industrias los empresarios y directivos se brindaron cuenta de su imposibilidad para laborar con calidad, precios y servicios a diferencia de los nuevos participantes de “categoría mundial”. El director ejecutivo de Motorola, William Weisz, definió a dichos nuevos participantes “como esos que luchan activamente por la calidad perfecta, la tecnología de vanguardia, la construcción justo a tiempo y el servicio competitivo en costo”.

El enfoque usado por éstos nuevos participantes globales es en laborar con la producción “Justo a Tiempo” (just in time), la administración total de calidad y el involucramiento total del personal (política participativa), lo que se da en llamar “la triple ofensiva” de las organizaciones japonesas. Con posterioridad a la Segunda Guerra Mundial las organizaciones estadounidenses estaban triunfando abrumadoramente el juego en los mercados.

A ello debía sumarse en la situación de Japón, que sus productos contaban con una bastante mala fama en temas de calidad, a lo que se debería añadir el producido de que sus empresarios desconocían del todo las propiedades del mercado norteamericano. Organizaciones como Gral. Motors, Ford, United States Steel, Gral. Electric y otros tenían ingreso a mano de obra, materiales y recursos financieros en copiosidad y calidad.

En aquel instante no había quién detuviera el desarrollo de las organizaciones estadounidenses. De esta forma organizaciones como Canon, Minolta, Ricoh y Sharp penetraron en el segmento de aparatos de alta calidad y bajo precios. Si bien Xerox tomó nota de tal situación, no consideró que las organizaciones japonesas fueran una amenaza. Tomando en cuenta que el mercado de bajo volumen poseía poco potencial, Xerox concentró su batalla con organizaciones como IBM y Kodak, por el mercado de elevado volumen.

En el mercado de las motocicletas Honda entró en 1960 en los USA con vehículos pequeños y livianos. Harley-Davidson que gozó de un dominio casi hegemónico no vio en las unidades un riesgo a su posicionamiento en el mercado. A Honda se sumaron después Suzuki, Yamaha y Kawasaki, realizando retroceder poderosamente a Harley-Davidson en su postura de mercado, todavía en las motos de alta cilindrada. Mientras los japoneses recortaban una sección del mercado de USA, las corporaciones estadounidenses se

preocupaban por los consumidores más grandes y más lucrativos y por sus primordiales participantes de USA.

Competencia que no únicamente se daba en temas de costos, sino además de calidad y servicios. Marcas como Sony y Panasonic se convirtieron, en temas de electrodomésticos, en sinónimos de calidad y fiabilidad, generando las bases para obligar costos mejores ("Premium"). En los años 80 las firmas japonesas pasaron a dominar el mercado de la TV en colores dejando a un lado a un peso profundo como RCA, y arrinconando a Gral. Electric y Zenith. La industria automovilística norteamericana, empero además la europea, fueron las primordiales víctimas del gran desarrollo de las organizaciones japonesas y su nueva forma de gestionar la producción.

La reacción del Occidente

El Justo a Tiempo nació en Japón, donde fue aplicado por la empresa automovilística Toyota que lo empezó a utilizar a principios de los años 50 y el propósito principal de este sistema era eliminar todos los elementos innecesarios en el área de producción (que incluye desde el departamento de compras de materias primas, hasta el de servicio al cliente, pasando por recursos humanos, finanzas, etc.) Y es utilizado para alcanzar reducciones de costos nunca imaginados y cumpliendo con las necesidades de los clientes a los costos más bajos posibles. En una nación pequeña como Japón, el bien máspreciado es sin lugar a duda el espacio físico. Por ello, uno de los pilares de la nueva filosofía fue precisamente el ahorro de espacio, la eliminación de desperdicios y, en conclusión, la eliminación de la carga que supone la existencia del inventario.

Ford Motor, General Motor, Hewlett-Packard, 3M, Black and Decker, John Deere, Johnson Control, Omark y Motorola son algunas de las más destacadas empresas norteamericanas que

ante la competencia global optaron por hacerle frente con la triple ofensiva de Just in Time + TQM + ITP (involucramiento total del personal). Es esta triple ofensiva lo que ha dado en llamarse la Producción Magra, la cual está centrada en la eliminación sistemática de los desperdicios.

Lograr ello implicó a los efectos de tratar de acortar las distancias con sus competidores extranjeros, sobretodos japoneses, aplicar la reingeniería en los procesos de negocios. De tal forma lograron eliminar las improductividades en los procesos productivos, comerciales y administrativos.

La potencia del Justo a Tiempo.

El sistema que inició gestándose en la compañía automotriz Toyota debido a la perspectiva de Toyoda y Taiichi Ohno, se propago después a las otras organizaciones japonesas. El sistema ha sido puesto a prueba referente a su capacidad de actitud a lo largo de la crisis de 1973/74, etapa en la cual la mayor parte de las organizaciones y sobretodo las automovilísticas tenían ingentes inconvenientes, ha sido en dicha etapa una vez que las otras organizaciones japonesas tomaron conciencia de la función de lo cual otorgó en llamarse Sistema de Producción Toyota (TPS).

2.4.2. Calidad

La calidad como componente inherente a la actividad humana ha existido a partir de continuamente, con un grado de desarrollo más o menos fuerte según las necesidades y situaciones; para los investigadores de la calidad, su primera mención se hace en el Génesis (primer libro de la Biblia), al narrar la construcción de todo el mundo en 6 días.

En el año 2150 anterior a Cristo, el código de Hammurabi se refiere a la calidad de creación de las viviendas una vez que dice “si

un albañil ha construido una vivienda y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil tendrá que ser ejecutado”.

En la tumba de Rekh-Mi-Re descubierta en Tebas (Egipto) y datada en el año 1450 antecedente de Cristo apareció lo cual varios piensan el tratado más antiguo de calidad, en este grabado se explica cómo un inspector egipcio proviene a revisar la perpendicularidad de un bloque de roca con ayuda de una cuerda y bajo la atenta mirada de un cantero (se ha descubierto que los aztecas de América Central procedían de manera similar).

Los fenicios tenían uno de los procedimientos correctores más expeditivos que se conocen, una vez que alguien violaba de manera repetitiva los estándares de calidad, los inspectores eliminaban de cuajo la probabilidad de reproducción del defecto, cortando la mano a los individuos que hacían productos defectuosos de manera común.

- Permitió un fundamental desarrollo de la economía
- Actuó como freno del incremento, pues las normas corporativas obligaban al desarrollo de los trabajos y obras ateniéndose fielmente a las reglas preestablecidas e impidiendo que el trabajador aportara su idea y su creatividad.

Primeras aportaciones francesas

- El 3 de agosto de 1664 Colbert (político y economista francés, 1619- 1683) escribió un informe para el Monarca Luis XIV en el cual plantea: “Si nuestras propias fábricas aseguran, por un trabajo cuidadoso, la calidad de nuestros propios productos, los extranjeros estarán interesados en aprovisionarse aquí, y fluirá el dinero al reino”.

- A fines del siglo XVIII el inspector general de artillería Vaquette de Gribeauval lleva a cabo uno de los principios clave de la producción actualizada, el inicio de intercambiabilidad y publica como primeras normas: o La limitación de las magnitudes a un grupo de valores estándar o La fijación de las tolerancias asignadas a aquellos valores estándar o El establecimiento de un sistema de control que defina las medidas e artefactos apropiados.
- En 1794 (bajo la Revolución) el régimen estableció un taller nacional de calibres y material de inspección, para ser usados en cada una de las fábricas de municiones, lo cual afirmó la intercambiabilidad de fusiles y municiones y ha sido una de las bases de las campañas victoriosas de Napoleón.
- En los primeros años del siglo XX aparecen una enorme proporción de descubrimientos técnicos, que van a ser aplicados en la industria; la primera guerra mundial establece que se dé prioridad absoluta a la producción, aun cuando además la gestión y la administración experimentan una optimización significativa.

Paso de la producción artesanal a la producción en serie

No obstante, una vez que la producción en serie o en cadena substituye a la producción artesanal y empiezan a utilizarse los principios tradicionales de la organización científica del trabajo, desaparece la interacción continua entre fabricante y comprador en presencia del producto, e incrementan los productos defectuosos que salen de las cadenas de producción; de esta forma surgieron los primeros inconvenientes de calidad en la industria.

Para resolver aquellos inconvenientes se consideraron 2 maneras:

- Analizar todos los productos conseguidos uno a uno y apartar los que tuvieran deficiencias (calidad basada en una inspección censal del volumen de producción). Por lo tanto, en este periodo del desarrollo de la calidad hay 2 componentes determinantes de la calidad de un producto:
- El proceso de producción. Juran define la calidad de un producto o servicio como “su capacidad para el uso” que es substancialmente distinto de la definición tradicional de calidad “conformidad con las especificaciones”.

Esta última definición da desde luego que las especificaciones del producto son necesarias, no obstante, la definición de Juran recoge la probabilidad de error en las especificaciones o en el diseño extendiendo los componentes que determinan la calidad de un producto a su diseño, a los materiales empleados y a su proceso de producción.

Desarrollo de la calidad en los estados unidos

En USA la compañía Ford engendrada en 1.907 aplicó de manera sistemática los inicios de F. W. Taylor, a la construcción de unos carros que todos los días eran más complicados:

- Dividir la construcción de un carro complejo en muchas labores primordiales, de tal forma que logren ser llevadas a cabo por obreros no especializados (lo que dejará que millones de trabajadores fabriquen productos de alta tecnología a bajo coste).
- **Integrar las inspecciones en el proceso de producción.**
- Hacer de la calidad uno de los aspectos primordiales de la organización del trabajo.
- **Dividir el control de calidad del control de producción.**

En 1920 la compañía Western Electric crea un departamento de calidad (dirigido por George D. Edwards y Walter A. Shewhart) para solucionar los varios fallos de un nuevo tipo de central telefónica. Gramo. D. Edwards segrega las funcionalidades de calidad y de construcción, y hace depender de manera directa de dirección la capacidad de calidad, asignándole misiones concretas en los diversos apartamentos de la compañía y construyendo la idea de aseguramiento de la calidad.

W. A. Shewhart (matemático) introduce la estadística como medio de administración de la calidad, y publica los resultados de sus trabajos en 1931. En 1942 la Secretaría de Protección exige a los Laboratorios Bell que difundan y expliquen los procedimientos estadísticos de control de calidad en las fábricas de armamento, por comprender que la calidad y productividad de aquellas fábricas determinarían el resultado final de la guerra del Pacífico contra Japón.

A lo largo de la segunda guerra mundial se formaron en procedimientos de administración de calidad una cantidad enorme de ingenieros en las fábricas de armamento U.S.A., y que una vez finalizada la guerra extendieron e implantaron aquellos procedimientos en centenares de fábricas por todos los USA. En 1945 el Médico Feigenbaum publica el artículo "La calidad como gestión" en el cual explica el resultado de las vivencias de desarrollo de la calidad en la Gral. Electric, y que ha sido la primera aplicación del TQC (Total Quality Control); en 1951 surge su libro sobre TQC en USA, que se muestra en el continente europeo en 1961.

El movimiento de la calidad en japon

Al finalizar la segunda guerra mundial el general americano MacArthur (nuevo propietario del Japón) tiene que tomar una

elección trascendental: Conservar a la cabeza de las organizaciones a los directivos que han estado a lo largo de la guerra, o cambiarlos; y todo ello en un ámbito económico de ruina y desorganización.

La sustitución significaría una pérdida de vivencia en una industria en condiciones ruinosas, y no obstante facilitaría el dinamismo y el despegue de la economía japonesa. Mientras tanto que en Alemania se opta por la continuidad, en Japón se opta mayoritariamente por la renovación; y para eso se aplicaron 3 criterios primordiales:

- Vivencia en la administración
- Capacidad de cambio
- Espíritu innovador

La explicación del caso japonesa en dicha etapa se refleja en un informe de 1950 una vez que se comenta: “los productos japoneses, según los estándares americanos, eran previo a la guerra como mucho de segunda fila, y luego de la guerra son de menor calidad todavía”, constatándose al finalizar la guerra que es indispensable mejorar la calidad e incrementar la productividad.

El proceso seguido por los japoneses lo explica en sus varias obras y artículos el maestro Ishikawa (de la Universidad Científica de TOKIO):

- Japón salió de la II Guerra Mundial derrotado y humillado.
- El artefacto benéfico japonés quedó seriamente tocado, sin embargo, no al grado de devastación de Alemania.

- De acuerdo con el instructor Ishikawa “Con anterioridad a la Segunda Guerra Mundial y a lo largo de la misma hasta 1945, tenían entre nosotros mismos poca aplicación las técnicas del nuevo control estadístico de la calidad. El lapso de introducción se extendió de 1946 a 1950”.
- Los principios de la inquietud por la calidad en la industria japonesa se hallan, en impacto, en varias realizaciones americanas en el territorio, como por ejemplo las introducidas por la milicia de ocupación, la obra del doctor W.E. Deming, papá del control de calidad y la llegada al territorio de una abultada bibliografía sobre el asunto.
- A partir de 1948, está establecido un “Grupo de Averiguación del Control de Calidad” por la JUSE (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses), construido básicamente por docentes de ingeniería y estadística y técnicos mejores que proceden de las organizaciones privadas
- En 1949, se inaugura un Seminario de Control de Calidad nombrado “Curso Vital de QC”. En julio de ese año, se promulga una Ley de Normalización Industrial creándose los que corresponden certificados para ciertos productos comerciales. Paralelamente, la Sociedad Japonesa de Normalización (JSA) inicia su tarea metodológica y instituye al principio unas 37 Reglas Industriales para el control estadístico de la calidad.
- En 1950, empiezan a publicarse las “Statistical Quality Control” y “Standardization and Quality Control”, revistas que difunden por todo el territorio las técnicas del control de calidad.
- En 1951, se establecen los “Premios Deming”; en el 53, el “Premio del Ministerio de Negocio Universal e Industria” y en 1954 el “Premio de Bibliografía sobre el control de calidad”. Como

puede apreciarse el ritmo es frenético, y con esta férrea voluntad se reconstituirá todo el entramado beneficioso japonés.

- Entre los años 1955 y 1960 se genera la penetración positiva del “Control de calidad en el grupo de la organización japonesa” (CWQC). A partir de entonces, una vez que una compañía quiere utilizar el CWQC todos los empleados, a partir de la alta dirección a los capataces y obreros estudian procedimientos estadísticos y participan en su puesta en práctica.
- En 1962 se inicia la publicación de una revista titulada “GenbatoQC” (Control de calidad para capataces) y a organizarse los Círculos QC o Círculos de Calidad en los talleres de algunas fábricas. A inicios de la década de los 80 existían unos 80.000 Círculos de Calidad en Japón y se estimaba que un número aproximado de 8 millones de trabajadores formaban parte de ellos.
- De los comentarios del Instructor Ishikawa - en particular una vez que compara las tácticas empresariales del control de calidad en Japón y las naciones occidentales -, se debe resaltar una información decisiva: “Históricamente, dice Ishikawa, Japón ha estado continuamente interesado por la enseñanza. Alrededor de el 99% poblacional sabe leer y redactar y ha recibido por lo menos enseñanza primaria, siendo bastante altos los porcentajes de titulados medios y universitarios”.
- En la actualidad aquellos porcentajes siguen siendo mejores a los existentes en Estados Unidos y en el continente europeo.

2.5. BASE LEGAL

REGLAMENTO INTERNO

TÍTULO I

DEL COLEGIO

CAPÍTULO ÚNICO PERSONA JURÍDICA, REPRESENTANTE LEGAL, NATURALEZA Y DOMICILIO

Artículo 1º Persona Jurídica y Representante Legal

El Colegio de Licenciados de Administración – CLAD es una entidad autónoma con personería jurídica propia, representativa de los profesionales en administración del Perú con sede en la Ciudad de Lima. El Decano Nacional es el representante legal del CLAD.

Artículo 2º Naturaleza del Colegio

El CLAD es ajeno a todo tipo de actividad político – partidaria y/o religioso y está impedido ejercer actividades distintas a sus fines y de adoptar formas de acción propias de la actividad sindical.

Artículo 3º Domicilio

El CLAD tiene su domicilio en la ciudad de Lima.

TÍTULO II

DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLAD

DE LOS CONSEJOS DIRECTIVOS NACIONAL Y REGIONALES ATRIBUCIONES, SESIONES Y FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DIRECTIVOS

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLAD

Artículo 4º Órgano Supremo del CLAD y Colegios Regionales

El CLAD tiene como órgano supremo al Consejo Directivo Nacional – CDN y Este integrado por colegios regionales de Licenciados en Administración CORLAD.

Artículo 5º Órganos del Consejo Directivo Nacional y de los Colegios Regionales

Son órganos consultivos, de asesoramiento y electoral del CDN y de los Colegios Regionales:

- a. Consejo Consultivo
- b. Tribunal de Honor
- c. Comité Electoral Nacional o Regional, según corresponda

Artículo 6º Comisiones y Comités

El CDN y los CDR conformaran Comisiones o Comités para el mejor Cumplimiento de sus atribuciones y fines del Colegio conforme con las Necesidades y problemática propias.

CAPÍTULO II: DE LOS CONSEJOS DIRECTIVOS NACIONAL Y REGIONAL

Artículo 7º Cargos Directivos del CDN

Los cargos directivos que conforman en CDN son:

- Decano Nacional
- Primer Vice Decano Nacional
- Segundo Vice Decano Nacional
- Director Nacional de desarrollo y certificación profesional
- Director Nacional de Colegiación
- Director Nacional de formación y capítulos
- Director Nacional de Información Científica y Tecnológica
- Director Nacional de seguridad y bienestar social

- Director Nacional secretario
- Director Nacional de economía y finanzas
- Director Nacional de imagen institucional
- Un (01) delegado supernumerario por cada CORLAD

El CDN podrá crear modificar o suprimir estos cargos según necesidades institucionales y fines del CLAD.

Artículo 8º Cargos Directivos del CDR

Los cargos directivos que conforman en CDR (art.21º del Estatuto) son:

- Decano Regional
- Vice-Decano Regional
- Director Regional de desarrollo y habilitación profesional
- Director Regional de información científica y tecnológica
- Director Regional de seguridad y bienestar social
- Director Regional secretario
- Director Regional de economía y finanzas
- Director Regional de imagen institucional

Conforme con el Estatuto el CDN podrá crear modificar o suprimir estos cargos según las necesidades institucionales y fines del CLAD.

Artículo 9º Atribuciones del Consejo Directivo Nacional

Son atribuciones del Consejo Directivo Nacional:

- a) Representar al CLAD.
- b) Programar, organizar, dirigir y controlar la vida institucional de acuerdo con los fines del CLAD.
- c) Establecer las normas que rigen las actividades técnico-científico-profesionales del CLAD.

- d) Establecer Políticas, lineamiento y acciones de capacitación, actualización profesional y estudios de postgrado para los miembros de la orden.
- e) Absolver consultas sobre aspectos relacionados con las ciencias administrativas y el ejercicio de la profesión del licenciado en administración.
- f) Aprobar y definir el código de ética profesional velando por su estricto cumplimiento.
- g) Formular y aprobar el reglamento interno, electoral, de faltas y sanciones disciplinarias y los necesarios para el mejor funcionamiento del CLAD.
- h) Coordinar y supervisar a los consejos directivos regionales.
- i) Pronunciarse en lo que es de su competencia a nombre del CLAD en última estancia.
- j) Aplicar las sanciones que fuesen de su competencia.
- k) Designar a propuestas del decano Nacional a los miembros del consejo consultivo Nacional. Tribunal de honor nacional y comité electoral nacional.
- l) Cubrir las vacantes de los cargos directivos que se produzcan en el CDN a propuesta del decano nacional.
- m) Administrar los bienes y rentas del CLAD, para enajenar el patrimonio se requiere el voto aprobatorio de la mayoría absoluta del número legal de sus miembros.
- n) Designar delegados o representantes del CLAD ante instituciones del país o del extranjero. Designar comisiones de estudio de la problemática del ejercicio profesional y las ciencias administrativas.
- o) Pronunciarse sobre asuntos de interés nacional que tengan relación con las ciencias administrativas, proponiendo las pertinentes.

- p) Fijar las tasas de colegiación, cuotas mensuales, certificación o acreditación profesional y del cualquier otro ingreso o renta que presiona los CORLAD`s por los servicios que presten.
- q) Normar la habilitación, certificación y recertificación profesional del licenciado en administración.
- r) Aprobar a propuestas del decano nacional el presupuesto, plan de trabajo anual, balance y memoria.
- s) Llevar y mantener actualizado el “registro único de colegiación”.
- t) Organizar eventos académicos-profesionales y congresos de carácter nacional e internacional.
- u) Suscribir convenios a nivel nacional e internacional.
- v) Otras que conforme con la ley y el Estatuto sean necesarias para el mejor funcionamiento del CLAD.

Artículo 10º Atribuciones de los Consejos Directivos Regionales – CDR

Son atribuciones de los consejos directivos regionales – CDR en el ámbito de su jurisdicción:

- a) Programar, organizar, dirigir y controlar la gestión institucional en el ámbito regional conforme con los fines del colegio.
- b) Absolver consultas sobre aspectos relacionales con las ciencias administrativas y el ejercicio de la profesión del licenciado en administración en el ámbito de su jurisdicción.
- c) Difundir el código de ética profesional y velar por su estricto cumplimiento.
- d) Coordinar con el Consejo Directivo Nacional – CDN.
- e) Emitir pronunciamientos en primera instancia, sobre asuntos de su competencia.

- f) Formular conforme con las políticas y lineamientos las acciones de capacitación, actualización profesional y estudios de post grado para los miembros de la Orden en el ámbito de la jurisdicción del CORLAD.
- g) Administrar los bienes y rentas del CORLAD. Para enajenar el patrimonio se requiere el voto aprobatorio de la mayoría absoluta del número legal de sus miembros.
- h) Procesar, evaluar y calificar la documentación de las solicitudes de Colegiación, corriendo traslado al CDN para su aprobación e inscripción en el Registro Único de Colegiación.
- i) Aprobar la suscripción de convenios a nivel regional informando a través del Decano Regional al consejo Directivo Nacional.
- j) Designar a propuesta del Decano Regional al delegado del CORLAD ante el CDN, a los miembros del Consejo Consultivo Regional, Tribunal del Honor Regional y Comité Electoral Regional.
- k) Pronunciarse en lo que es de su competencia a nombre del CORLAD en el ámbito de su jurisdicción.
- l) Aplicar las sanciones que fuesen de su competencia.
- m) Cubrir las vacantes de los cargos directivos que se produzcan en el CDR a propuesta del Decano Regional.
- n) Designar a los representantes del CORLAD ante las instituciones de la región.
- o) Normar la habilitación, certificación y recertificación profesional del Licenciado en Administración en el ámbito de su jurisdicción.
- p) Designar comisiones de estudio de la problemática del ejercicio profesional y las ciencias administrativas en el ámbito regional.
- r) Aprobar a propuesta del Decano Regional el presupuesto, plan de trabajo anual, balance y memoria.
- s) Organizar eventos académico- profesionales y congresos regionales.

- t) Remitir mensualmente al CDN el veinte por ciento (20%) de los ingresos totales que por todo concepto obtenga en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS:

3.1.1 RESPECTO A LAS VARIABLES DE ESTUDIO:

El instrumento formulado (Cuestionario) en la averiguación permitió obtener resultados en relación a las cambiantes de análisis: Procedimiento Just in time y la Calidad de Servicio. Así la aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma estructurada procurando de minimizar la subjetividad y evadir errores en la recogida de los datos para no influir su interpretación. La escala de calificación para las cambiantes de análisis se sugiere en seguida:

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	11 - 15
REGULAR	06 - 10
MALO	01 - 05

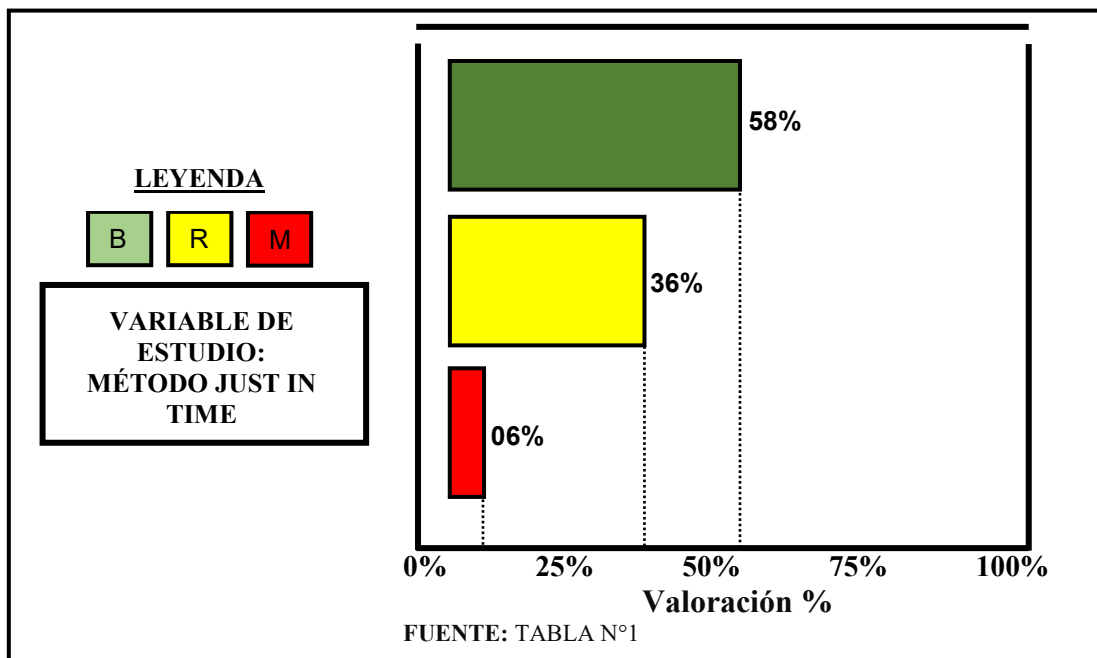
En esta primera parte los resultados conseguidos del instrumento en relación a las cambiantes de análisis se muestran en la siguiente tabla:

TABLA 1
RESULTADOS ANALIZADOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLES DE ESTUDIO					
VARIABLES		MÉTODO JUST IN TIME		CALIDAD DE SERVICIO	
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
BUENO (B)	11 – 15	53	58%	48	52%
REGULAR (R)	06 – 10	33	36%	32	35%
MALO (M)	01 – 05	06	06%	12	13%
TOTAL		92	100%	92	100%
MEDIA ARITMETICA		10.55		9.96	
DESVIACIÓN ESTANDAR		13.75		19.18	

FUENTE: Aplicación del cuestionario.

FIGURA 1
RESULTADO DE LA VARIABLE MÉTODO JUST IN TIME

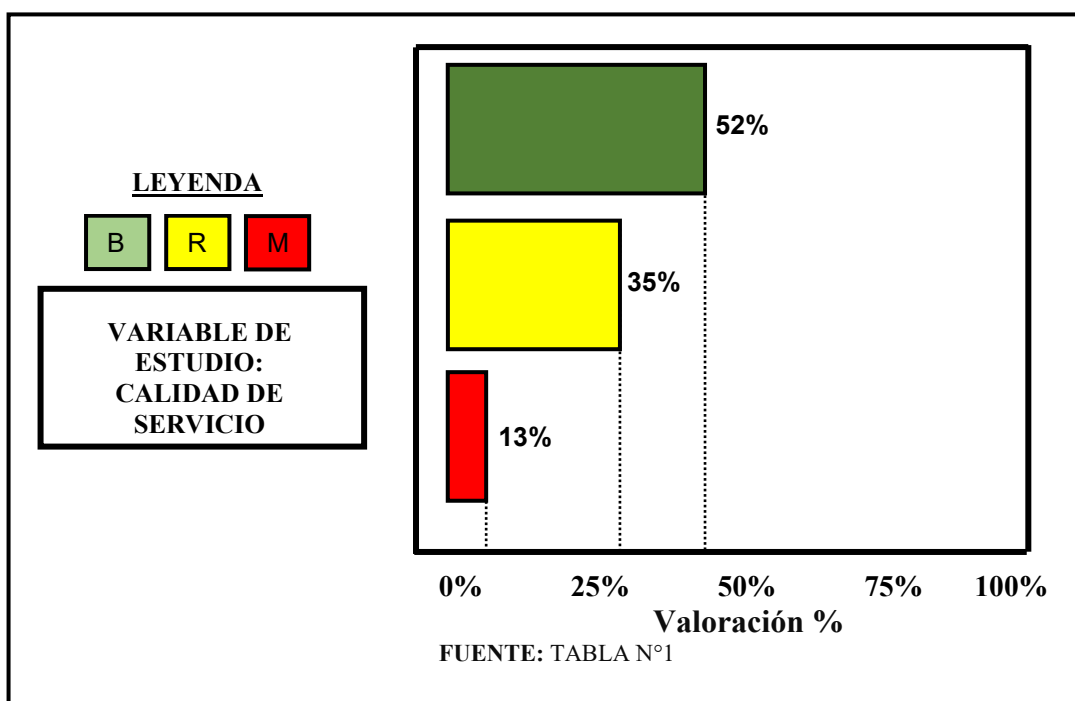


INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

- Tomando en cuenta los datos procesados correspondiente a la variable independiente: MÉTODO JUST IN TIME se evidencia que; el 58% que equivale a 53 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 36% que equivale a 33 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 6% que equivale a 06 trabajadores encuestados marcaron la alternativa malo.

FIGURA 2
RESULTADO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO



INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

- Tomando en cuenta los datos procesados correspondiente a la variable independiente: **CALIDAD DE SERVICIO** se evidencia que, el 52% que equivale a 48 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 35% que equivale a 32 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 13% que equivale a 12 trabajadores marcaron la alternativa malo.

3.1.2 RESPECTO A LAS DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

El instrumento formulado (Cuestionario) en la averiguación permitió obtener resultados en relación a las magnitudes e indicadores de la variable sin dependencia que posteriormente se detallan:

Dimensión 1: Eliminación de Despilfarros

Indicadores: Hacerlo bien a la primera, Responsabilidad de controlar, Reducir stocks al máximo.

Dimensión 2: Búsqueda de simplicidad

Indicadores: Flujo de material, Control de líneas de flujo, Líneas de flujo más directas.

Dimensión 3: Sistemas de Identificación de problemas

Indicadores: Mecanismos para identificar los problemas, Reducir eficiencia a corto plazo, Control de calidad estadístico.

Así la aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma estructurada procurando de minimizar la subjetividad y evadir errores en la recogida de los datos para no afectar su interpretación. La escala de calificación para las magnitudes e indicadores de la variable sin dependencia se sugiere después:

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	11 - 15
REGULAR	06 - 10
MALO	01 - 05

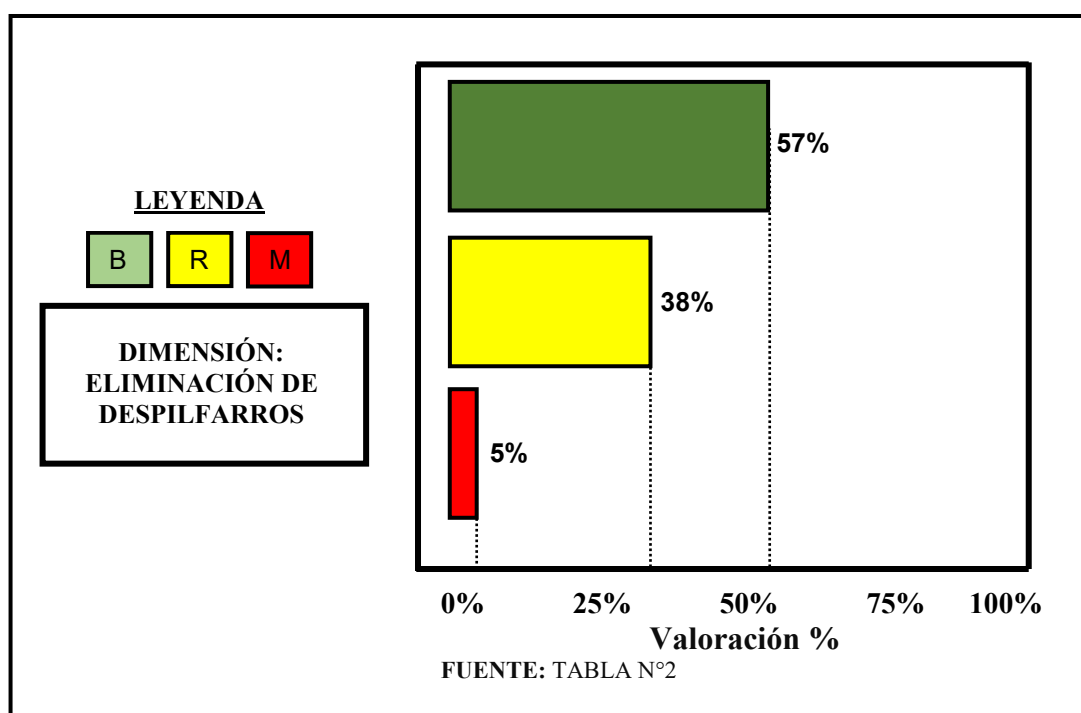
En esta primera parte los resultados logrados del instrumento en relación a las magnitudes e indicadores de la independiente se muestran en la siguiente tabla:

TABLA 2
RESULTADOS ANÁLIZADOS DE LA DIMENSIÓN ELIMINACIÓN DE
DESPILFARROS E INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

DESCRIPCIÓN		DIMENSIÓN		INDICADORES					
		ELIMINACIÓN DE DESPILFARROS		HACERLO BIEN A LA PRIMERA		RESPONSABILIDAD DE CONTROLAR		REDUCIR STOCKS AL MÁXIMO	
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
BUENO	11 – 15	52	57%	60	65%	52	56%	55	60%
REGULAR	06 – 10	35	38%	24	26%	20	22%	35	38%
MALO	01 – 05	05	05%	08	09%	20	22%	02	02%
TOTAL		92	100%	92	100%	92	100%	92	100%
Media Aritmética		10.55		10.82		9.74		10.88	
Desviación Estándar		14.81		12.30		16.86		8.61	

FUENTE: Aplicación del cuestionario.

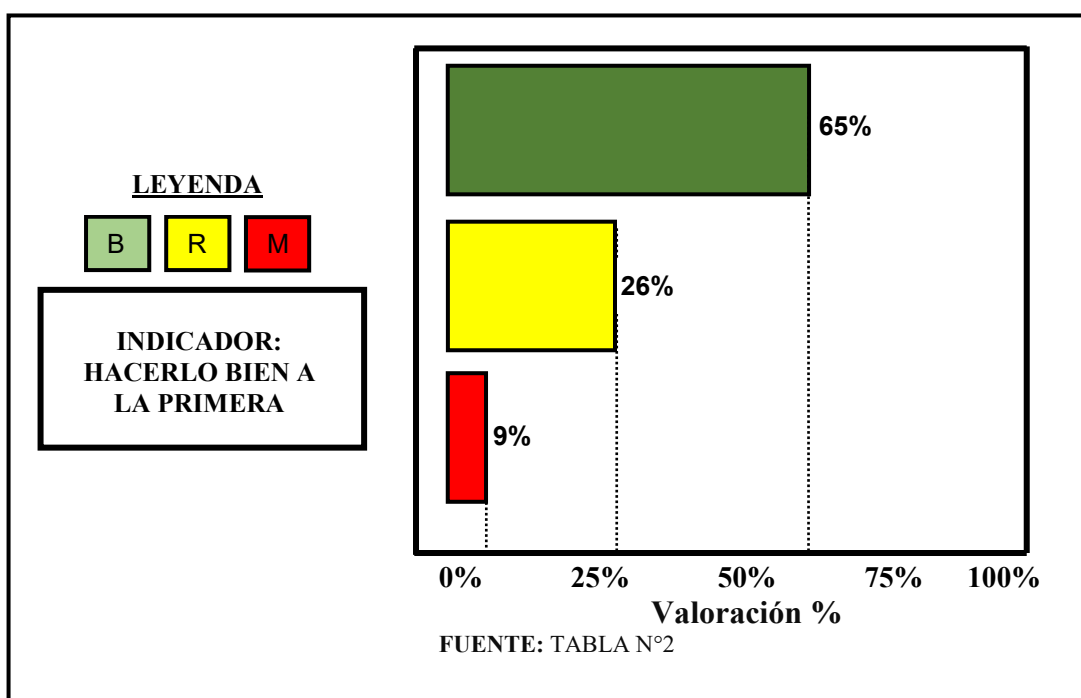
FIGURA 3
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN ELIMINACIÓN DE DESPILFARROS



INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

- Tomando en cuenta los datos procesados correspondiente a la dimensión de la variable independiente: ELIMINACIÓN DE DESPILFARROS se evidencia que; el 57% que equivale a 52 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 38% que equivale a 35 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 5% que equivale a 5 trabajadores marcaron la alternativa malo.

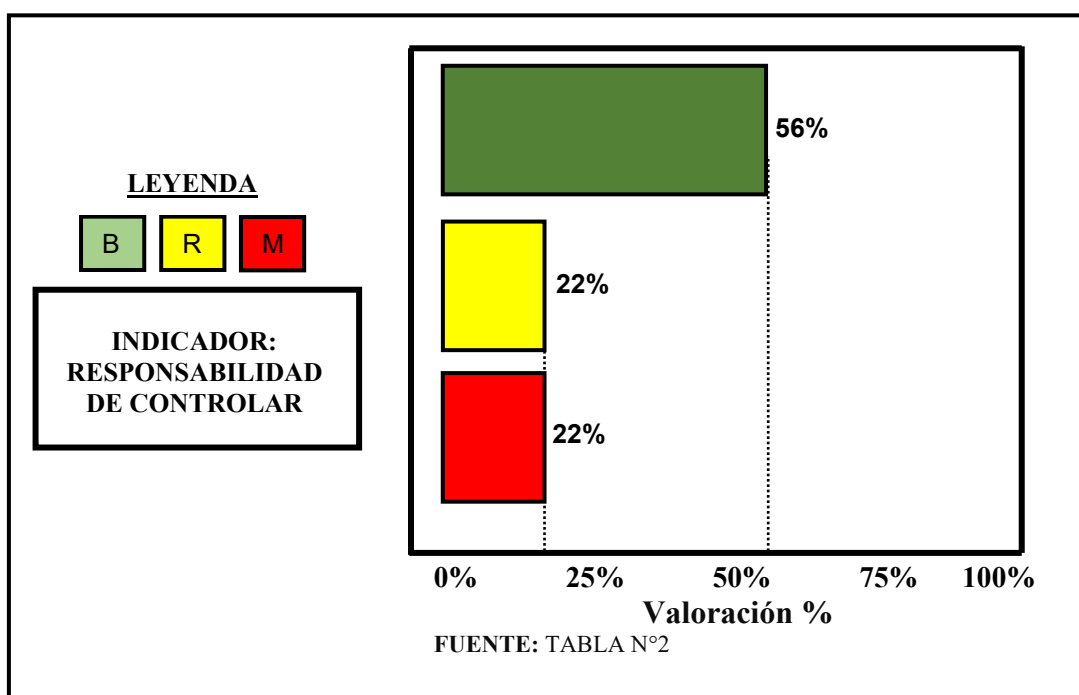
FIGURA 4**RESULTADO DEL INDICADOR HACERLO BIEN A LA PRIMERA****INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede las siguientes interpretaciones:

- Tomando en cuenta los datos procesados correspondiente al indicador: HACERLO BIEN A LA PRIMERA de la variable independiente se evidencia que; el 65% que equivale a 60 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 26% que equivale a 24 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 9% que equivale a 08 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 5

RESULTADO DEL INDICADOR RESPONSABILIDAD DE CONTROLAR

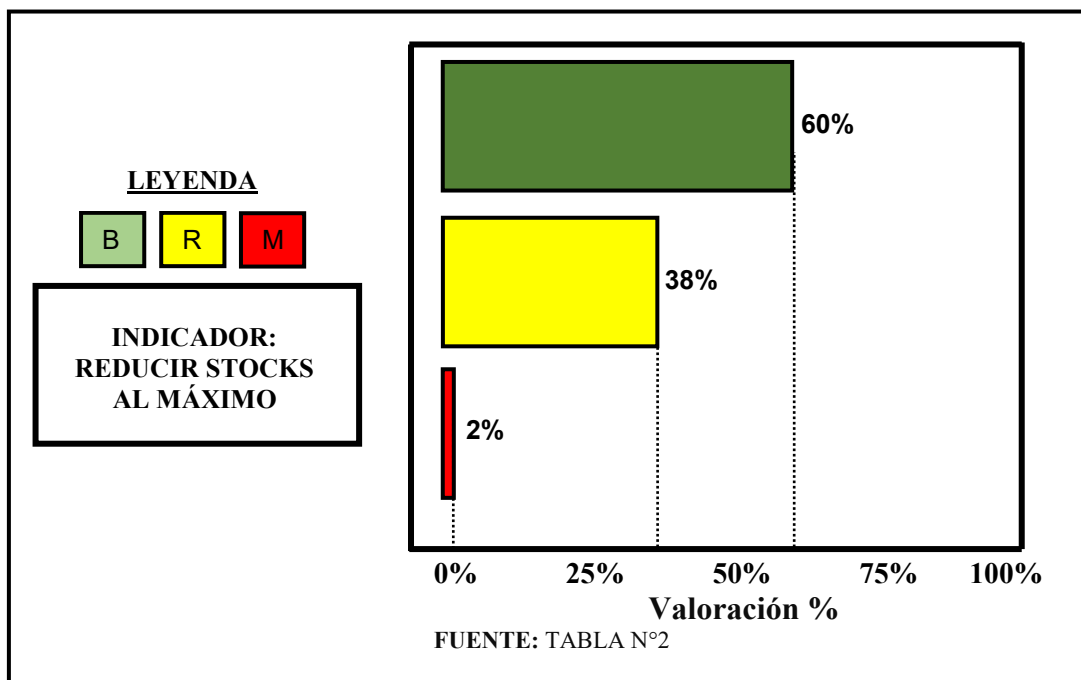
**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador: RESPONSABILIDAD DE CONTROLAR de la variable independiente se evidencia que; el 56% que equivale a 52 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 22% que equivale a 20 trabajadores

encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 22% que equivale a 20 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 6
RESULTADO DEL INDICADOR REDUCIR STOCKS AL MÁXIMO



INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

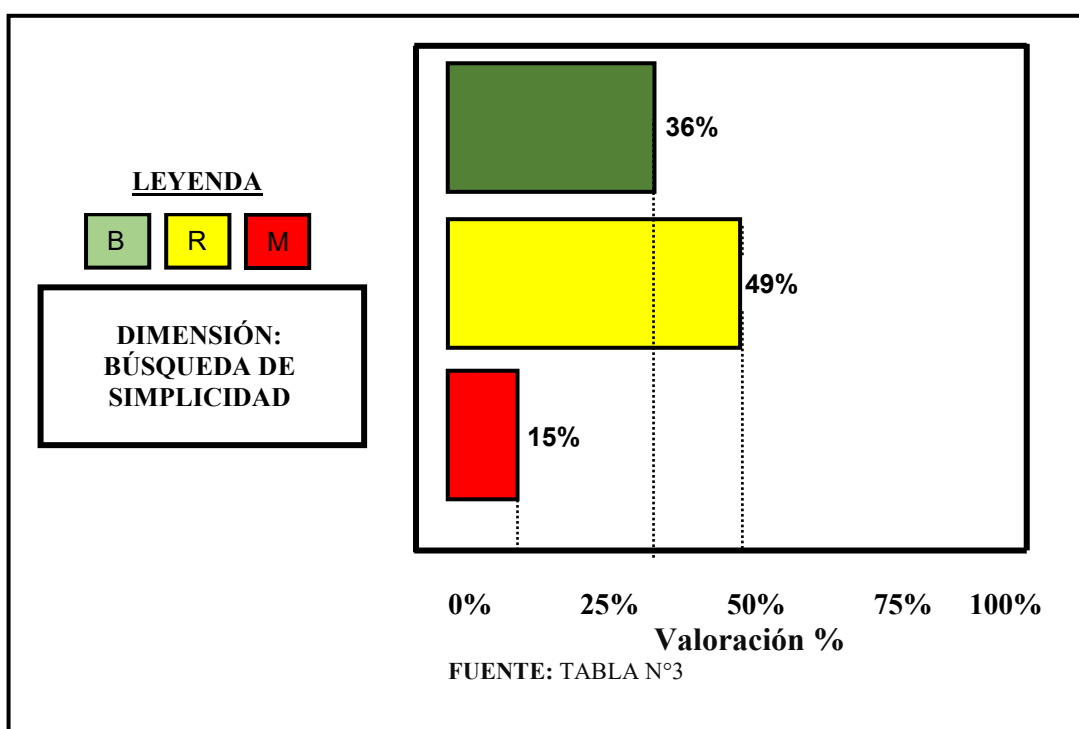
- Considerando la data analizada correspondiente al indicador: REDUCIR STOCKS AL MÁXIMO de la variable independiente se evidencia que; el 60% que equivale a 55 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 38% que equivale a 35 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 2% que equivale a 02 trabajadores marcaron la alternativa malo.

TABLA 3
RESULTADOS ANÁLIZADOS DE LA DIMENSIÓN BÚSQUEDA DE SIMPLICIDAD E
INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

DESCRIPCIÓN		DIMENSIÓN		INDICADORES					
		BÚSQUEDA DE SIMPLICIDAD		FLUJO DE MATERIAL		CONTROL DE LÍNEAS DE FLUJO		LÍNEAS DE FLUJO MÁS DIRECTAS	
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORE S	%	TRABAJADORE S	%	TRABAJADORE S	%	TRABAJADORE S	%
BUENO	11 – 15	33	36%	35	38%	38	41%	48	52%
REGULAR	06 – 10	45	49%	47	51%	38	41%	33	36%
MALO	01 – 05	14	15%	10	11%	16	18%	11	12%
TOTAL		92	100%	92	100%	92	100%	92	100%
Media Aritmética		9.03		9.36		9.20		10.01	
Desviación Estándar		15.74		12.68		13.43		12.50	

FUENTE: Aplicación del cuestionario.

FIGURA 7
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN BÚSQUEDA DE SIMPLICIDAD

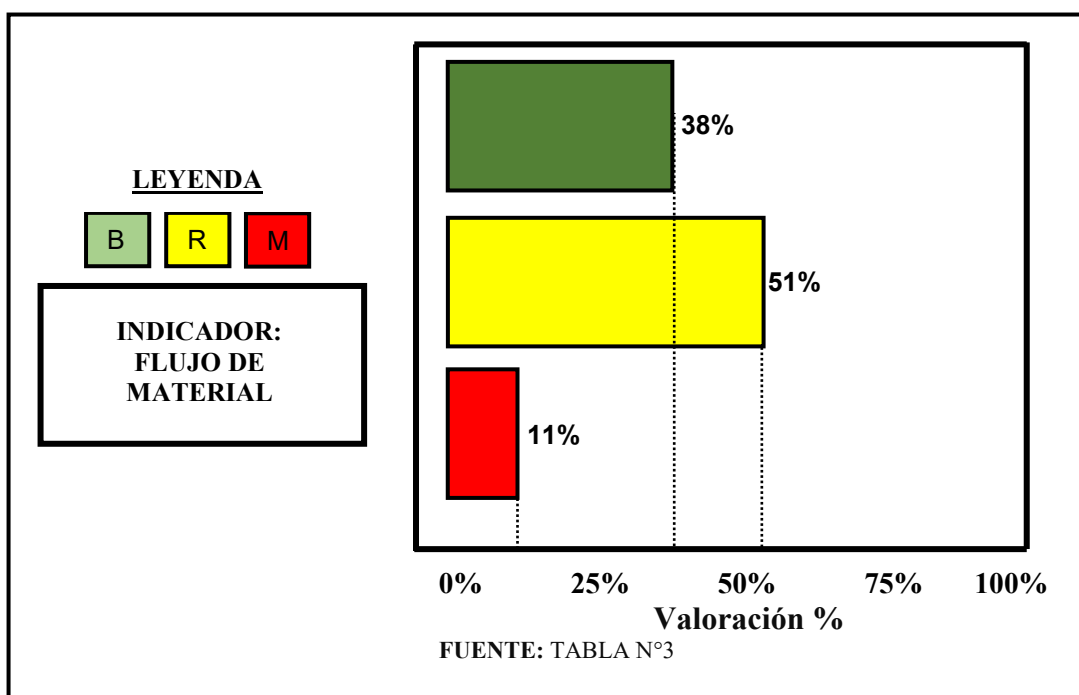


INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente a la dimensión de la variable independiente: BÚSQUEDA DE SIMPLICIDAD se evidencia que; el 49% que equivale a 45 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular, el 36% que equivale a 33 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno y por último el 15% que equivale a 14 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 8
RESULTADO DEL INDICADOR FLUJO DE MATERIAL

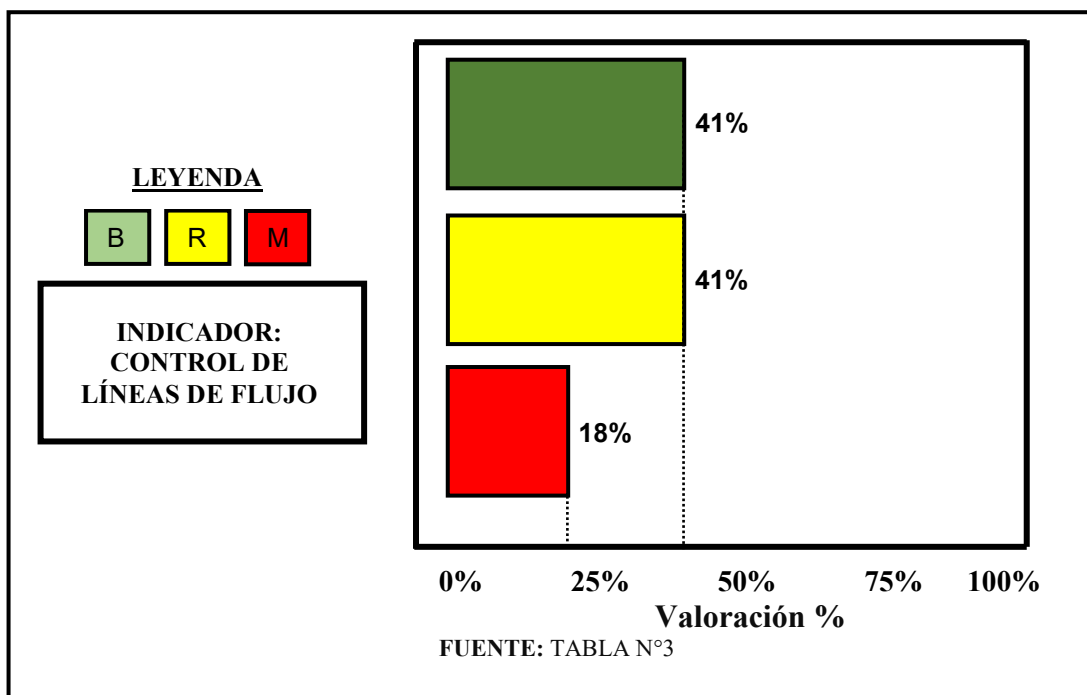
**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable independiente: FLUJO DE MATERIAL se evidencia que; el 51% que equivale a 47 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular, 38% que equivale a 35 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno y por último el 11% que equivale a 10 trabajadores marcaron la alternativa mala.

FIGURA 9

RESULTADO DEL INDICADOR CONTROL DE LÍNEAS DE FLUJO



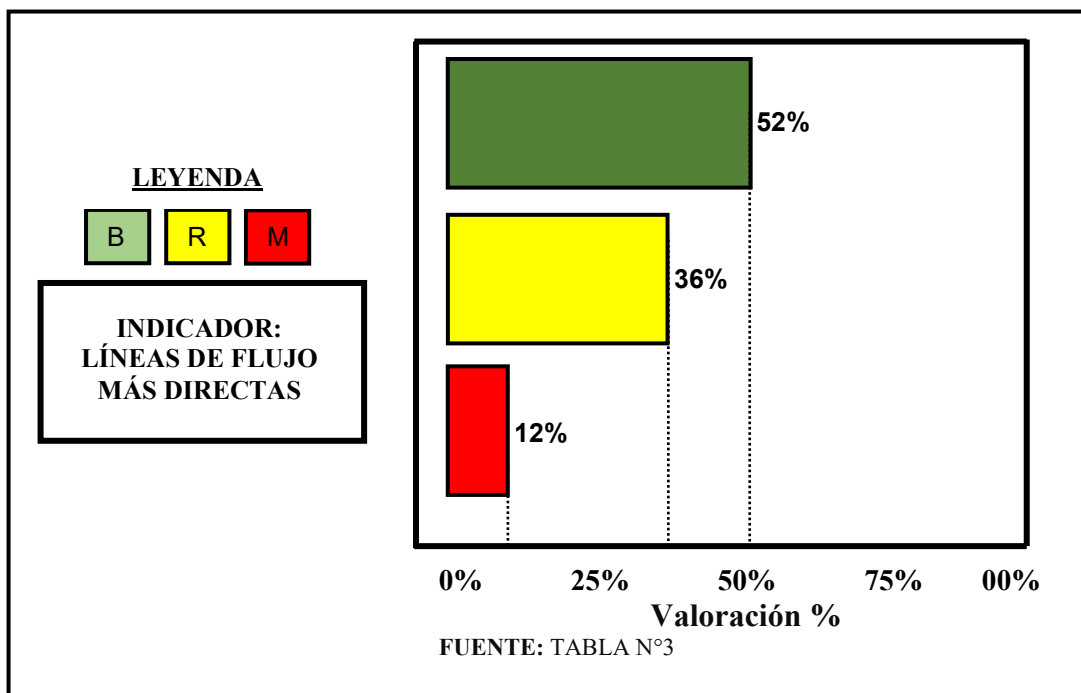
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable independiente: CONTROL DE LÍNEAS DE FLUJO se evidencia que; el 41% que equivale a 38 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 41% que equivale a 38 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por

último el 18% que equivale a 16 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 10
RESULTADO DEL INDICADOR LÍNEAS DE FLUJO MÁS DIRECTAS



INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

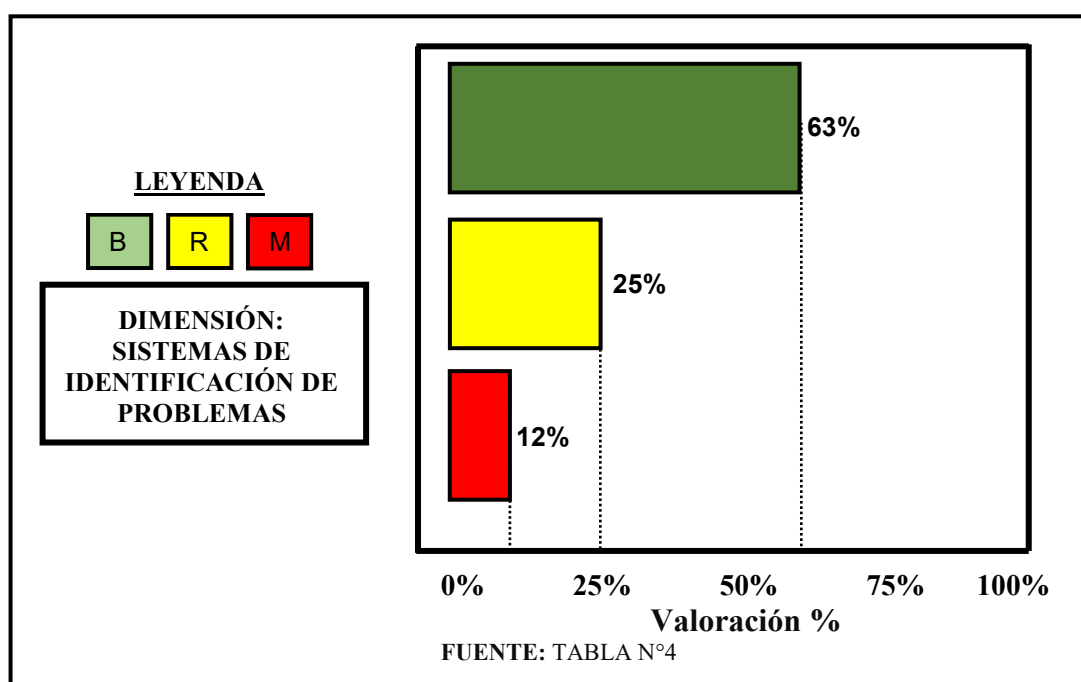
- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable independiente: LÍNEAS DE FLUJO MÁS DIRECTAS se evidencia que; el 52% que equivale a 48 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 36% que equivale a 33 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 12% que equivale a 11 trabajadores marcaron la alternativa mala.

TABLA 4
RESULTADOS ANÁLIZADOS DE LA DIMENSIÓN SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN
DE PROBLEMAS E INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

DESCRIPCIÓN		DIMENSIÓN		INDICADORES					
		SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS		MECANISMOS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS		REDUCIR EFICIENCIA A CORTO PLAZO		CONTROL DE CALIDAD ESTADÍSTICO	
W3ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
BUENO	11 – 15	58	63%	56	61%	33	36%	41	45%
REGULAR	06 – 10	23	25%	28	30%	47	51%	41	45%
MALO	01 – 05	11	12%	08	09%	12	13%	10	10%
TOTAL		92	100%	92	100%	92	100%	92	100%
Media Aritmética		10.55		10.61		9.14		9.68	
Desviación Estándar		15.55		13.70		21.33		18.22	

FUENTE: Aplicación del cuestionario.

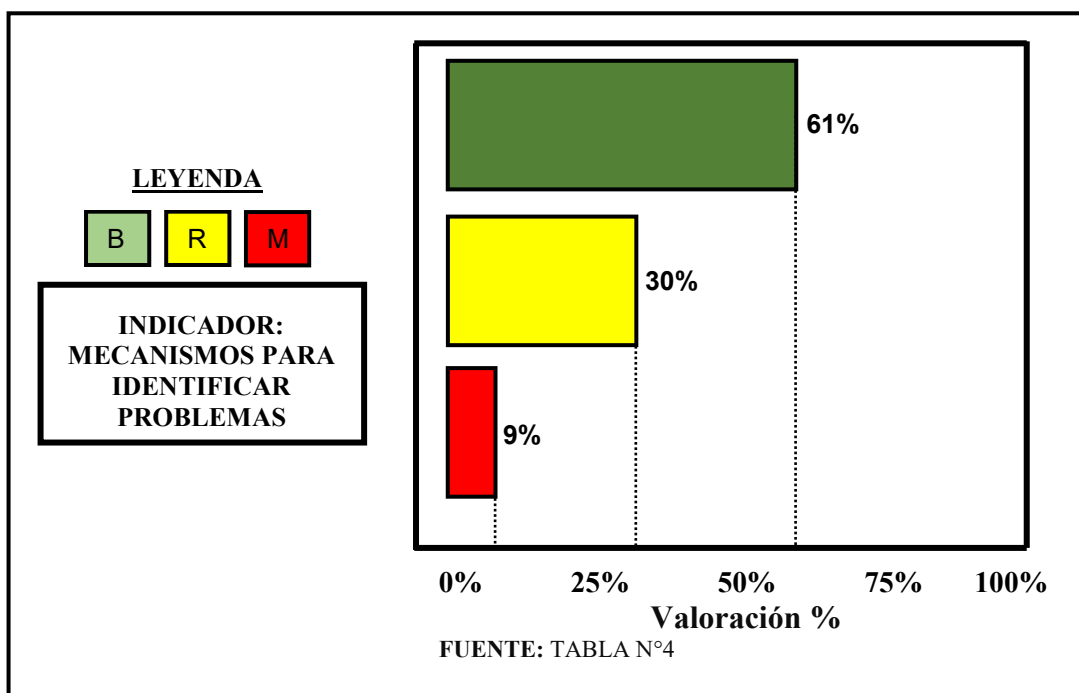
FIGURA 11
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN SISTEMAS DE IDENTIFICAC. DE PROBLEMAS



INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes: interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente a la dimensión de la variable independiente: SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS se evidencia que; el 63% que equivale a 58 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 25% que equivale a 23 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 12% que equivale a 11 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 12**RESULTADO DEL INDICADOR MECANISMOS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS****INTERPRETACIÓN:**

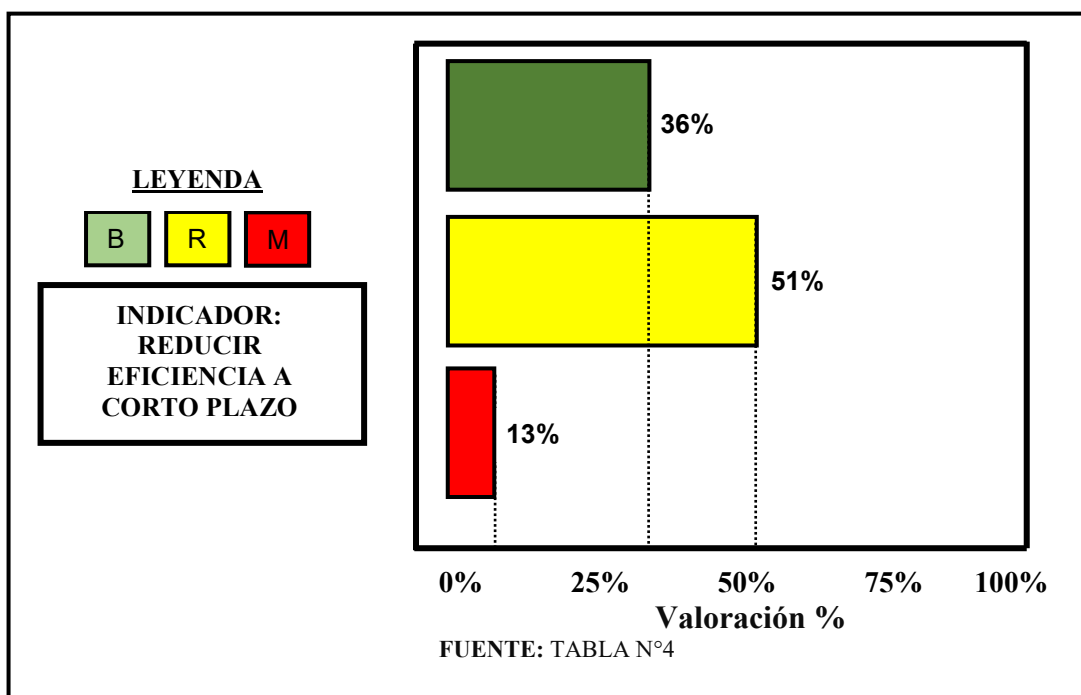
Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes: interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable independiente: MECANISMOS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS se evidencia que; el 61% que equivale a 56 trabajadores

encuestados marcaron la alternativa bueno, el 30% que equivale a 28 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 9% que equivale a 8 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 13

RESULTADO DEL INDICADOR REDUCIR EFICIENCIA A CORTO PLAZO

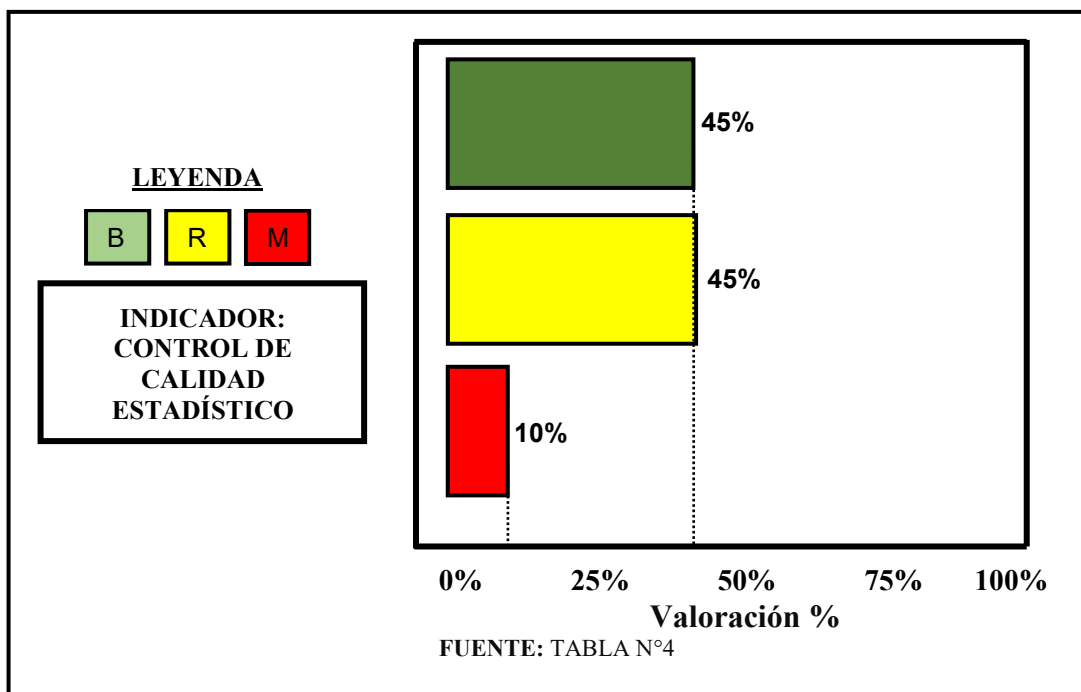


INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes: interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable independiente: REDUCIR EFICIENCIA A CORTO PLAZO se evidencia que; el 51% que equivale a 47 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular, el 36% que equivale a 33 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno y por último el 13% que equivale a 12 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 14
RESULTADO DEL INDICADOR CONTROL DE CALIDAD ESTADÍSTICO



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable independiente: CONTROL DE CALIDAD ESTADÍSTICO queda evidenciado que; el 45% que equivale a 41 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 45% que equivale a 41 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 10% que equivale a 10 trabajadores marcaron la alternativa malo.

3.1.3 RESPECTO A LAS DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE:

El instrumento formulado (Cuestionario) en la investigación permitió obtener resultados respecto a las dimensiones e indicadores de la variable dependiente que a continuación se detallan:

Dimensión 1: Fiabilidad

Indicadores: Cumplen lo prometido, Interés por resolver problemas, Servicio en el tiempo prometido.

Dimensión 2: Seguridad

Indicadores: Comportamiento confiable, Amabilidad en la atención, Conocimientos suficientes.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Indicadores: Comunicación de tarifas y pagos, Rapidez en el servicio, Disposición de ayudar siempre.

Así la aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma estructurada procurando de minimizar la subjetividad y evadir errores en la recogida de los datos para no afectar su interpretación. La escala de calificación para las magnitudes e indicadores de la variable dependiente se sugiere posteriormente:

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	11 - 15
REGULAR	06 - 10
MALO	01 - 05

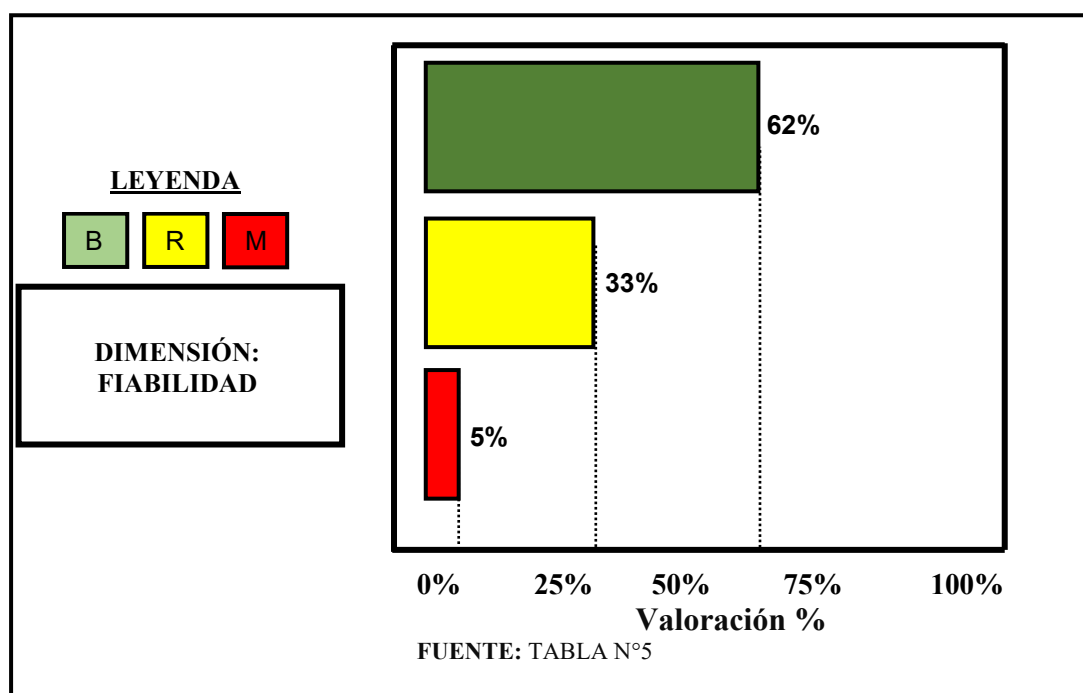
En esta primera parte los resultados conseguidos del instrumento en relación a las magnitudes e indicadores de la variable dependiente se muestran en la siguiente tabla:

TABLA 5
RESULTADOS ANÁLIZADOS DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD E INDICADORES
DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

DESCRIPCIÓN		DIMENSIÓN		INDICADORES					
		FIABILIDAD		CUMPLEN LO PROMETIDO		INTERÉS POR RESOLVER PROBLEMAS		SERVICIO EN EL TIEMPO PROMETIDO	
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
BUENO	11 – 15	57	62%	64	69%	50	54%	50	54%
REGULAR	06 – 10	30	33%	20	22%	22	24%	35	38%
MALO	01 – 05	05	05%	08	09%	20	22%	07	08%
TOTAL		92	100%	92	100%	92	100%	92	100%
Media Aritmética		10.83		11.04		9.63		10.34	
Desviación Estándar		9.21		12.56		16.96		11.61	

FUENTE: Aplicación del cuestionario.

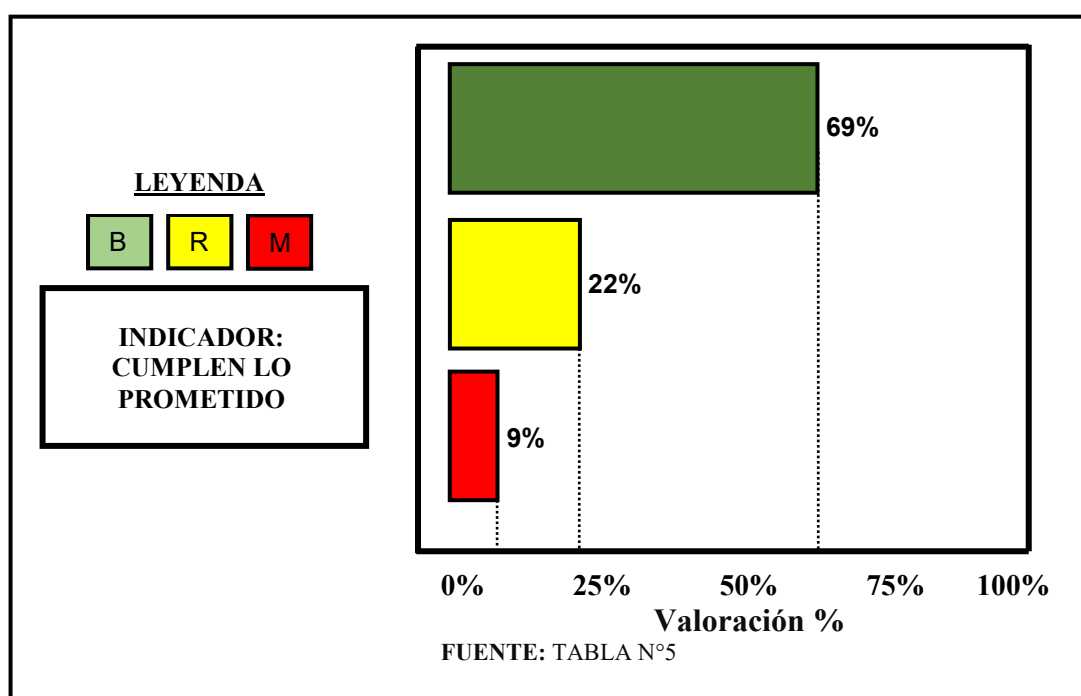
FIGURA 15
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente a la dimensión de la variable dependiente: FIABILIDAD se evidencia que; el 62% que equivale a 57 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 33% que equivale a 30 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 5% que equivale a 05 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 16**RESULTADO DEL INDICADOR CUMPLEN LO PROMETIDO****INTERPRETACIÓN:**

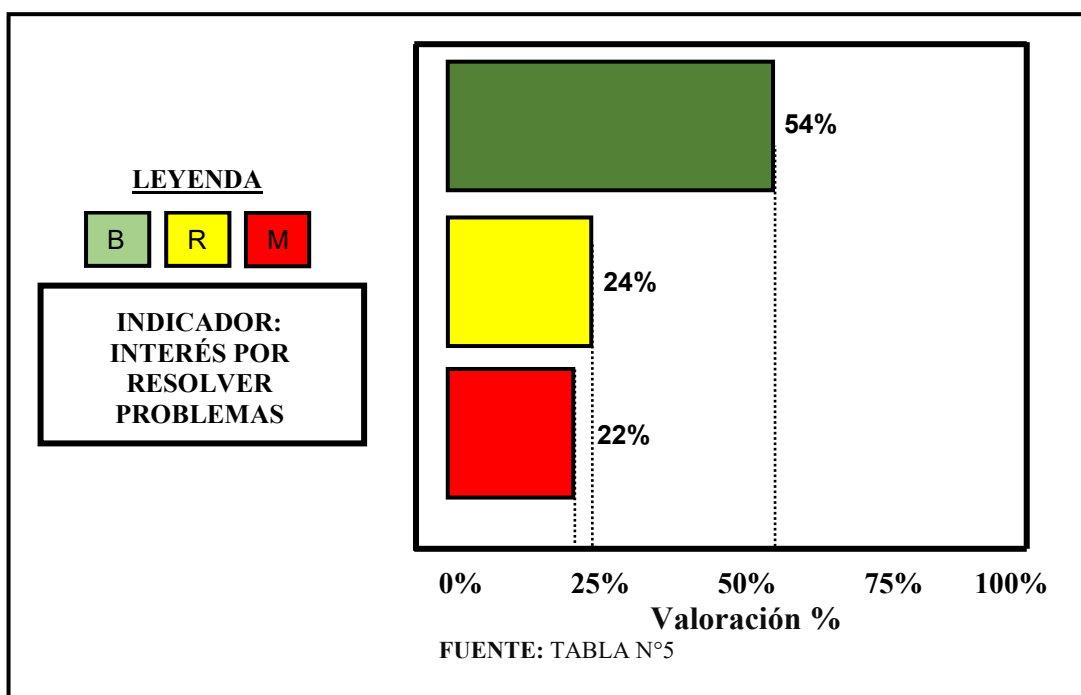
Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: CUMPLEN LO PROMETIDO se evidencia que; el

69% que equivale a 64 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 22% que equivale a 20 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 9% que equivale a 08 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 17

RESULTADO DEL INDICADOR INTERÉS POR RESOLVER PROBLEMAS

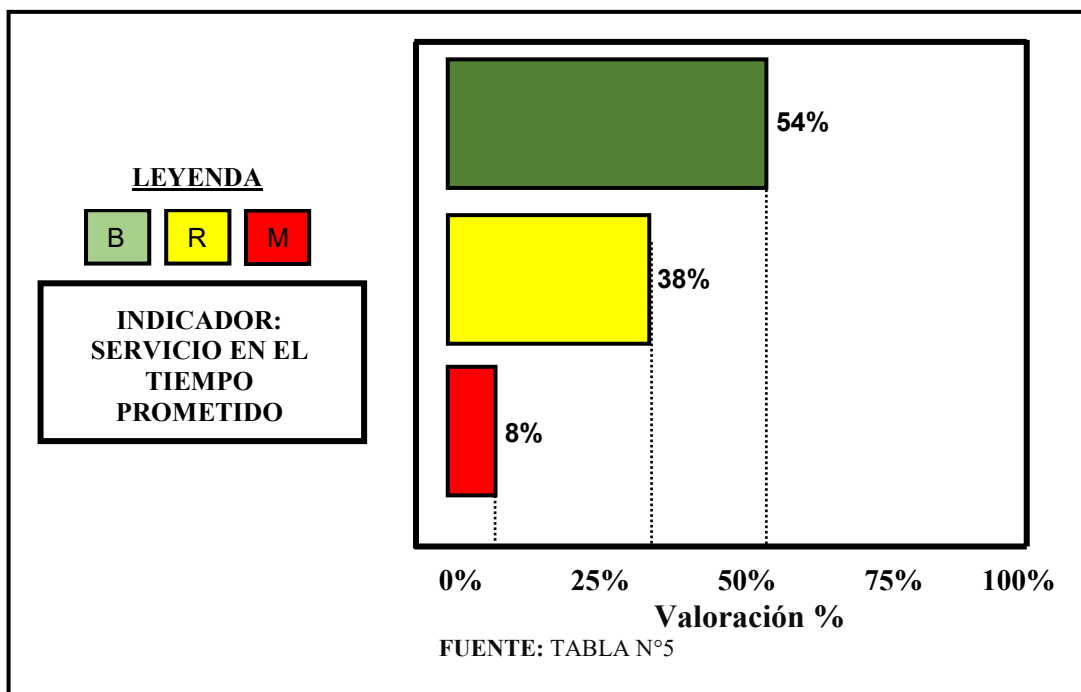


INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: INTERÉS POR RESOLVER PROBLEMAS queda evidenciado que; el 54% que equivale a 50 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 24% que equivale a 22 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 22% que equivale a 20 trabajadores marcaron la alternativa mala.

FIGURA 18
RESULTADO DEL INDICADOR SERVICIO EN EL TIEMPO PROMETIDO



INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

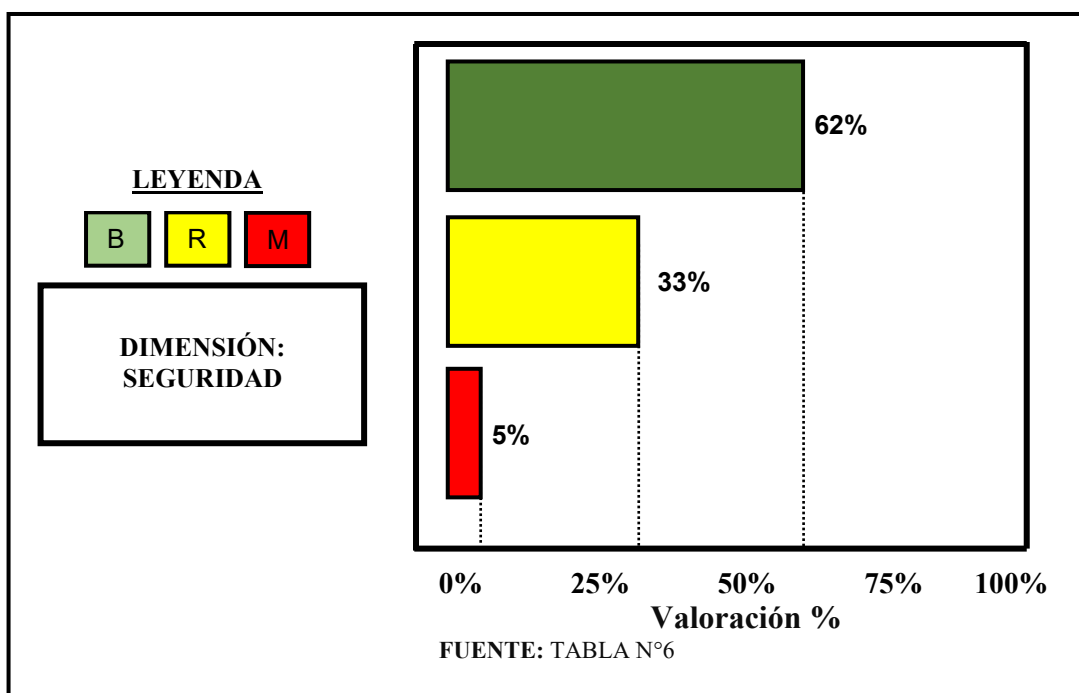
- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: SERVICIO EN EL TIEMPO PROMETIDO queda evidenciado que; el 54% que equivale a 50 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 38% que equivale a 35 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 8% que equivale a 07 trabajadores marcaron la alternativa malo.

TABLA 6
RESULTADOS ANÁLIZADOS DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD E INDICADORES
DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

DESCRIPCIÓN		DIMENSIÓN		INDICADORES					
		SEGURIDAD		COMPORTAMIENTO CONFIABLE		AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN		CONOCIMIENTOS SUFICIENTES	
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
BUENO	11 – 15	68	62%	62	69%	58	54%	45	49%
REGULAR	06 – 10	19	33%	20	22%	20	24%	45	49%
MALO	01 – 05	05	05%	10	09%	14	22%	02	02%
TOTAL		92	100%	92	100%	92	100%	92	100%
Media Aritmética		11.42		10.83		10.39		10.34	
Desviación Estándar		9.03		18.00		22.86		7.50	

FUENTE: Aplicación del cuestionario.

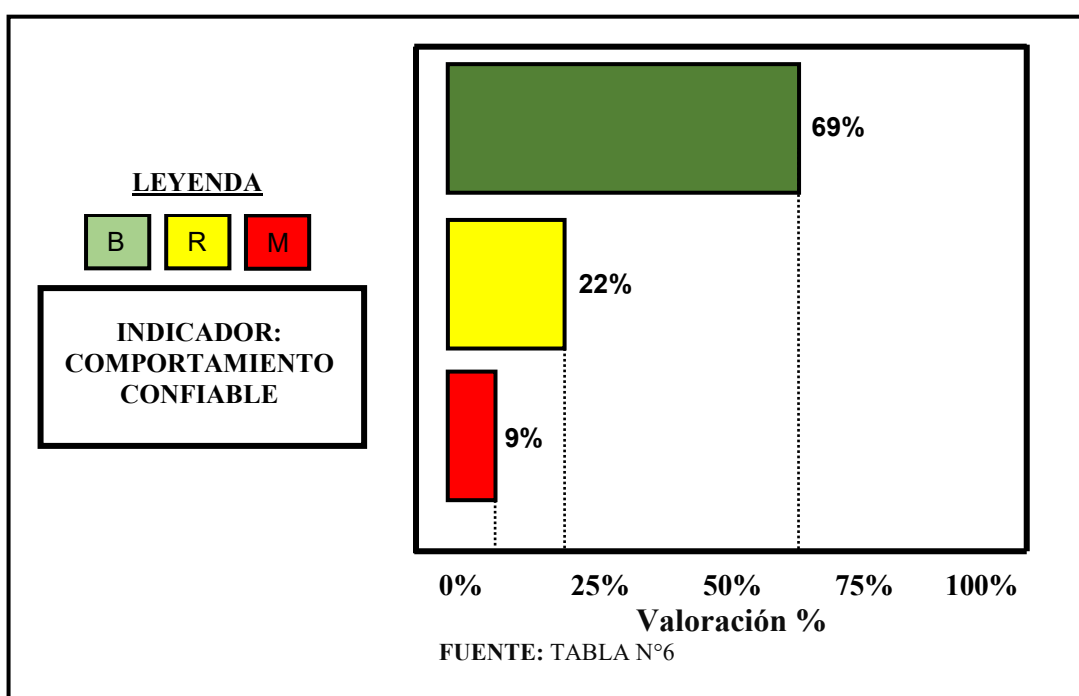
FIGURA 19
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

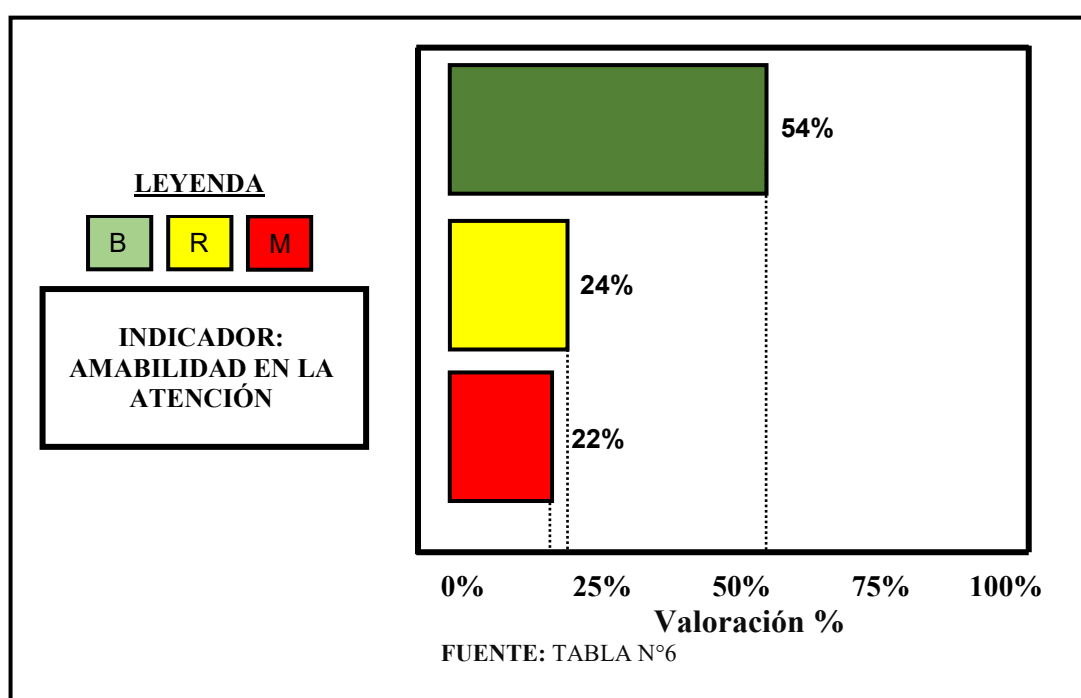
- Considerando la data analizada correspondiente a la dimensión de la variable dependiente: SEGURIDAD se evidencia que; el 62% que equivale a 68 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 33% que equivale a 19 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 5% que equivale a 05 trabajadores marcaron la alternativa mala.

FIGURA 20**RESULTADO DEL INDICADOR COMPORTAMIENTO CONFIABLE****INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: COMPORTAMIENTO CONFIABLE se evidencia que; el 69% que equivale a 62 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 22% que equivale a 20 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 9% que equivale a 10 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 21
RESULTADO DEL INDICADOR AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN

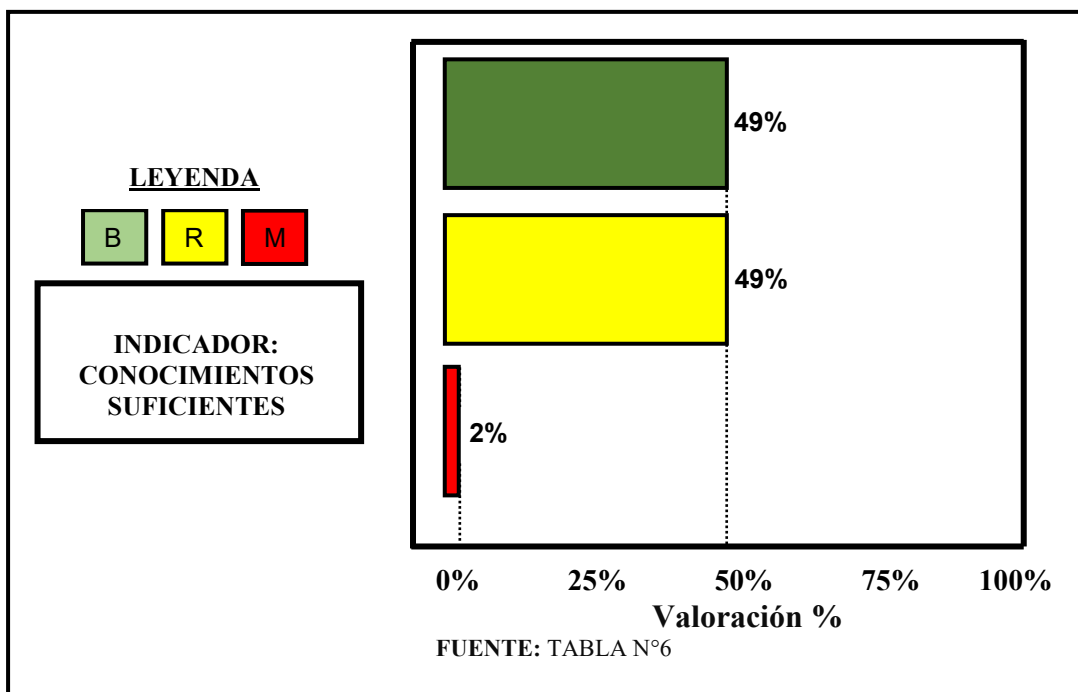


INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN se evidencia que; el 54% que equivale a 58 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 24% que equivale a 20 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 22% que equivale a 14 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 22
RESULTADO DEL INDICADOR CONOCIMIENTOS SUFICIENTES



INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

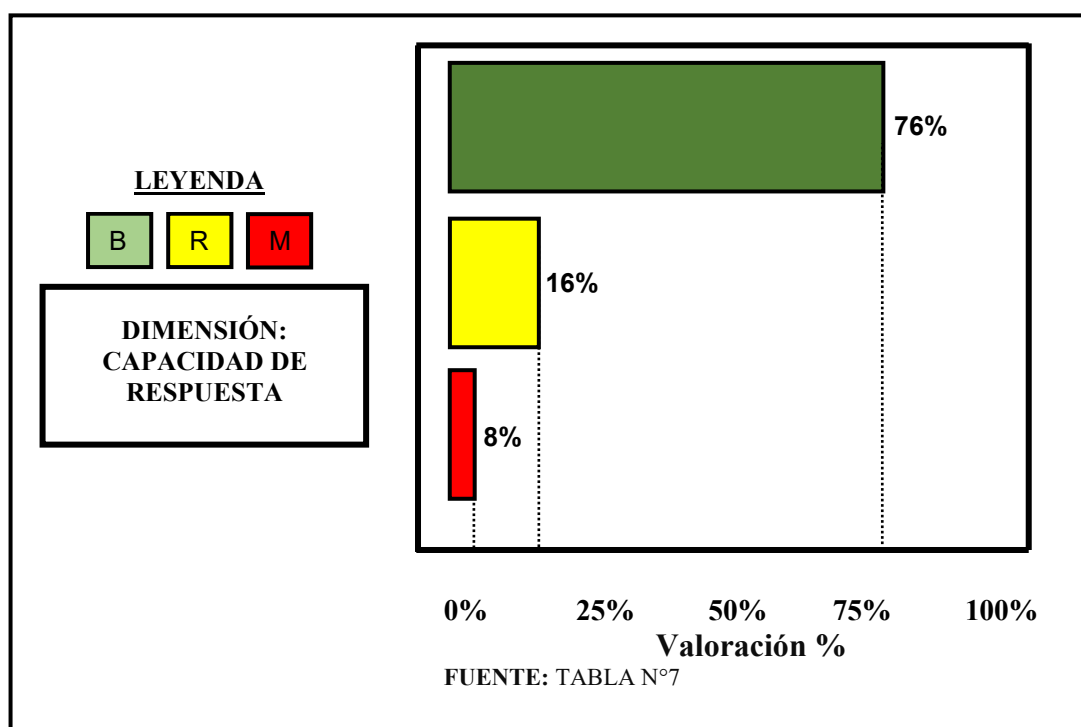
- Considerando que la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: CONOCIMIENTOS SUFICIENTES se evidencia que; el 49% que equivale a 45 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 49% que equivale a 45 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 2% que equivale a 02 trabajadores marcaron la alternativa malo.

TABLA 7
RESULTADOS ANÁLIZADOS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA E
INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

DESCRIPCIÓN		DIMENSIÓN		INDICADORES					
		CAPACIDAD DE RESPUESTA		COMUNICACIÓN DE TARIFAS Y PAGOS		RAPIDEZ EN EL SERVICIO		DISPOSICIÓN DE AYUDAR SIEMPRE	
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
BUENO	11 – 15	70	76%	60	65%	55	60%	45	49%
REGULAR	06 – 10	15	16%	24	26%	20	22%	30	33%
MALO	01 – 05	07	08%	08	09%	17	18%	17	08%
TOTAL		92	100%	92	100%	92	100%	92	100%
Media Aritmética		11.42		10.83		10.07		9.52	
Desviación Estándar		9.36		11.07		19.10		14.85	

FUENTE: Aplicación del cuestionario.

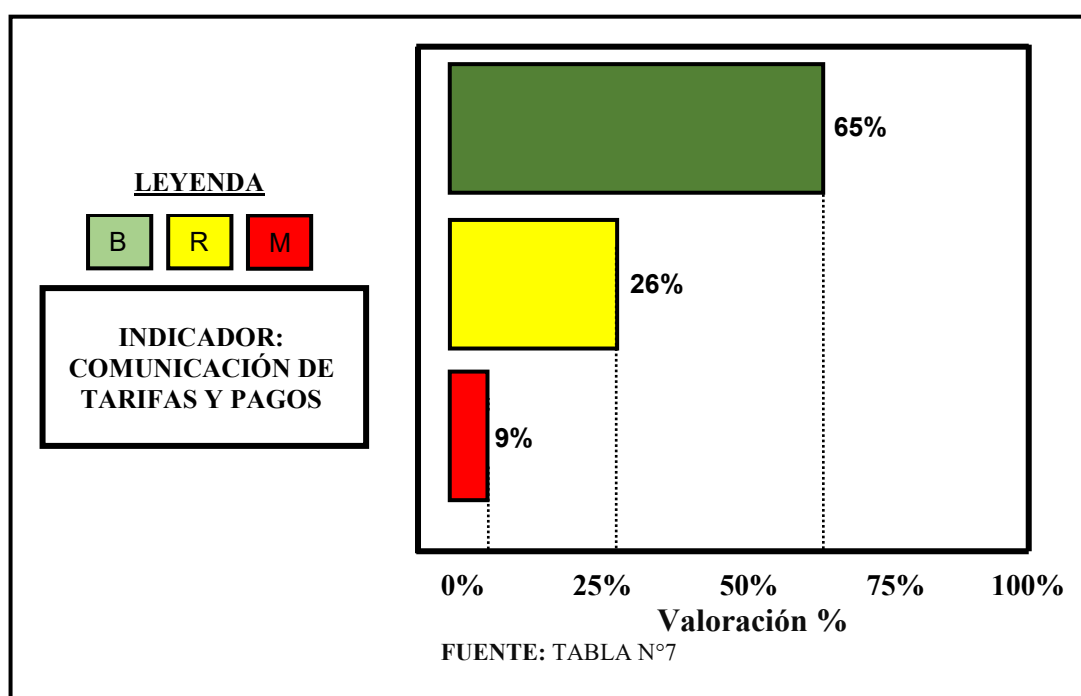
FIGURA 23
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente a la dimensión de la variable dependiente: CAPACIDAD DE RESPUESTA se evidencia que; el 76% que equivale a 70 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 16% que equivale a 15 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 8% que equivale a 07 trabajadores marcaron la alternativa malo.

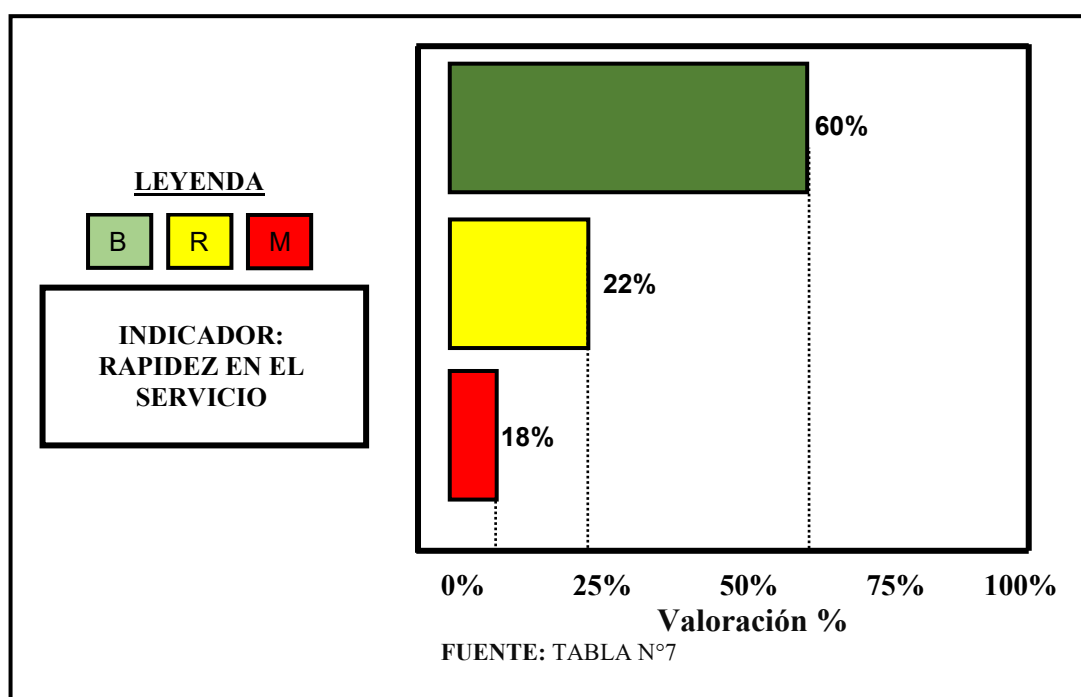
FIGURA 24**RESULTADO DEL INDICADOR COMUNICACIÓN DE TARIFAS Y PAGOS****INTERPRETACIÓN:**

Los resultados arrojados en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a dar las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: COMUNICACIÓN DE TARIFAS Y PAGOS se

evidencia que; el 65% que equivale a 60 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 26% que equivale a 24 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 9% que equivale a 08 trabajadores marcaron la alternativa mala.

FIGURA 25
RESULTADO DEL INDICADOR RAPIDEZ EN EL SERVICIO

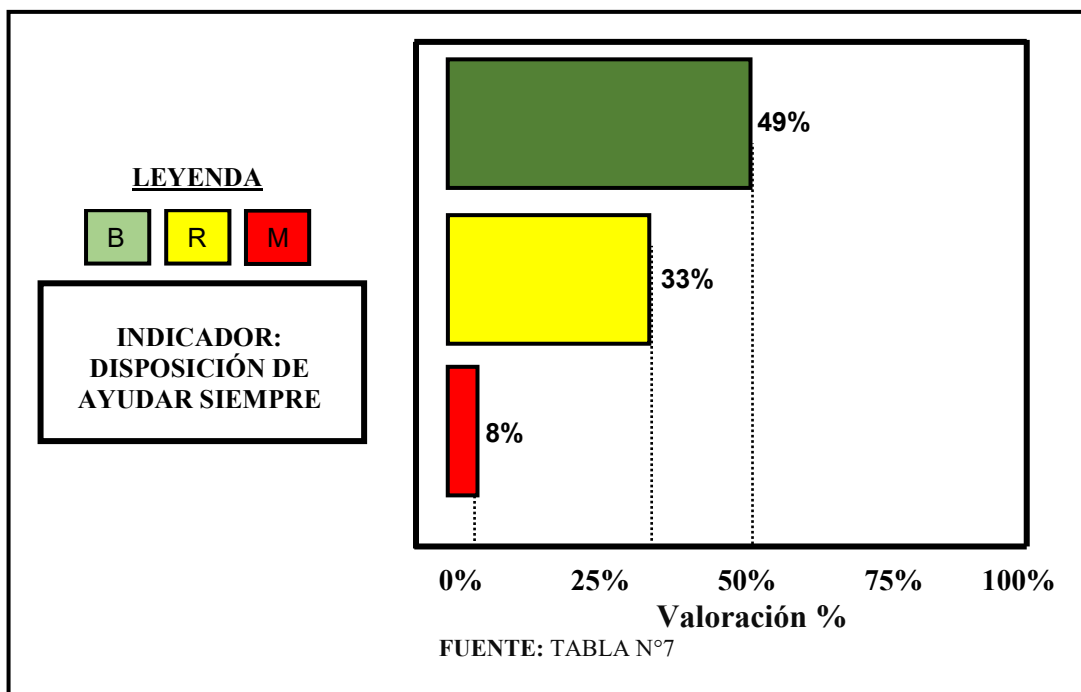


INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: RAPIDEZ EN EL SERVICIO se evidencia que; el 60% que equivale a 55 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 22% que equivale a 20 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 18% que equivale a 17 trabajadores marcaron la alternativa mala.

FIGURA 26
RESULTADO DEL INDICADOR DISPOSICIÓN DE AYUDAR SIEMPRE



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos y establecidos en la tabla y gráfico esta información en su segunda parte se procede a las siguientes interpretaciones:

- Considerando la data analizada correspondiente al indicador de la variable dependiente: DISPOSICIÓN DE AYUDAR SIEMPRE queda evidenciado que; el 49% que equivale a 45 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 33% que equivale a 30 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 8% que equivale a 17 trabajadores marcaron la alternativa mala.

3.1.4 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS:

3.1.4.1. Formulación de las Hipótesis Secundarias:

Hipótesis Secundaria 01:

Ha: La eliminación de despilfarros si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

Ho: La eliminación de despilfarros no influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

▪ **Nivel de Confianza:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1) * (C-1) = 2 = G.L.$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	ELIMINACIÓN DE DESPILFARROS	CALIDAD DE SERVICIO	TOTAL
MALO	05	12	17
REGULAR	35	32	67
BUENO	52	48	100
TOTAL	92	92	184

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	ELIMINACIÓN DE DESPILFARROS	CALIDAD DE SERVICIO
MALO	8.5	8.5
REGULAR	33.5	33.5
BUENO	50	50

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 3.1766$$

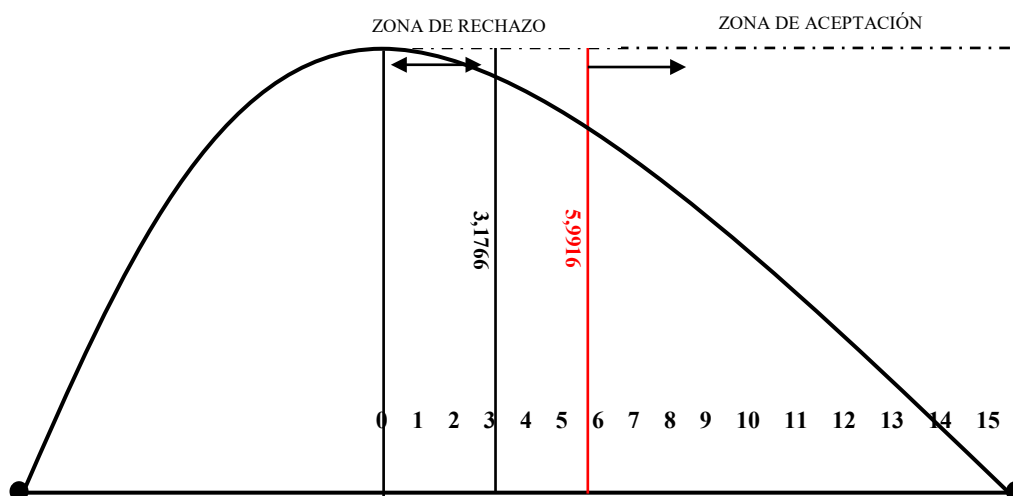
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (6 y 0.05) = **12,5916**

3,1766 < 5,9915
Chi calculado Chi crítico

▪ Gráfica:



▪ Decisión:

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: La eliminación de despilfarros no influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

Hipótesis Secundaria 02

Ha: La búsqueda de simplicidad si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

Ho: La búsqueda de simplicidad no influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

▪ **Nivel de Confianza:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas (F-1) * (C-1) = 2 = G.L.

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	BÚSQUEDA DE SIMPLICIDAD	CALIDAD DE SERVICIO	TOTAL
MALO	14	12	26
REGULAR	45	32	77
BUENO	33	48	81
TOTAL	92	92	184

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	BÚSQUEDA DE SIMPLICIDAD	CALIDAD DE SERVICIO
MALO	13	13
REGULAR	38.5	38.5
BUENO	40.5	40.5

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 5,1264$$

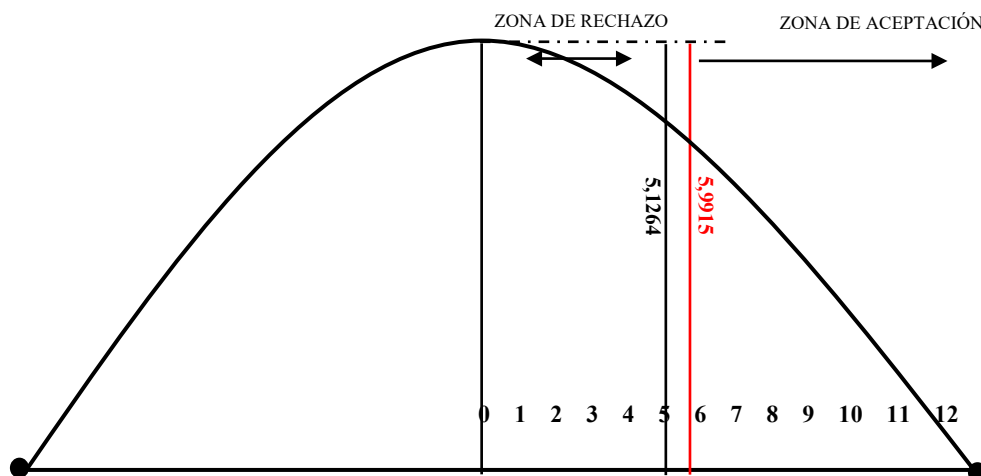
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO X ²							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **12,5916**

5,1264 < 5,9915
Chi calculado < **Chi crítico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: La búsqueda de simplicidad no influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

Hipótesis Secundaria 03

Ha: Los sistemas de identificación de problemas si influyen significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

Ho: Los sistemas de identificación de problemas no influyen significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

- **Nivel de Confianza:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1) * (C-1) = 2 = G.L.$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS	CALIDAD DE SERVICIO	TOTAL
MALO	11	12	23
REGULAR	23	32	55
BUENO	58	48	106
TOTAL	92	92	184

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS	CALIDAD DE SERVICIO
MALO	11.5	11.5
REGULAR	27.5	27.5
BUENO	53	53

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 4.0191$$

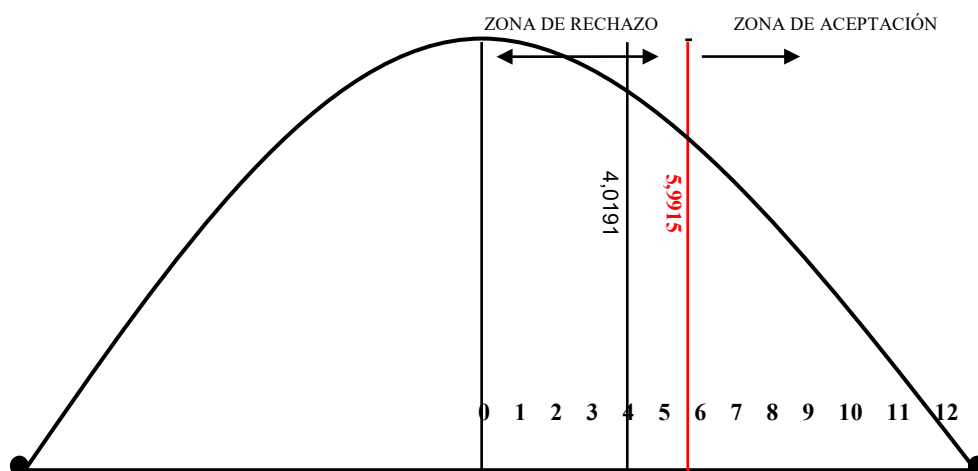
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **12,5916**

4,0191 < 5,9915
Chi calculado < **Chi critico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: Los sistemas de identificación de problemas no influyen significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

3.1.4.2. Formulación de la Hipótesis General:

Ha: El método just in time si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

Ho: El método just in time no influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas (F-1) * (C-1) = 2 = G.L.

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	MÉTODO JUST IN TIME	CALIDAD DE SERVICIO	TOTAL
MALO	06	12	18
REGULAR	33	32	65
BUENO	53	48	101
TOTAL	92	92	184

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	MÉTODO JUST IN TIME	CALIDAD DE SERVICIO
MALO	09	09
REGULAR	32.5	32.5
BUENO	50.5	50.5

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 15,069$$

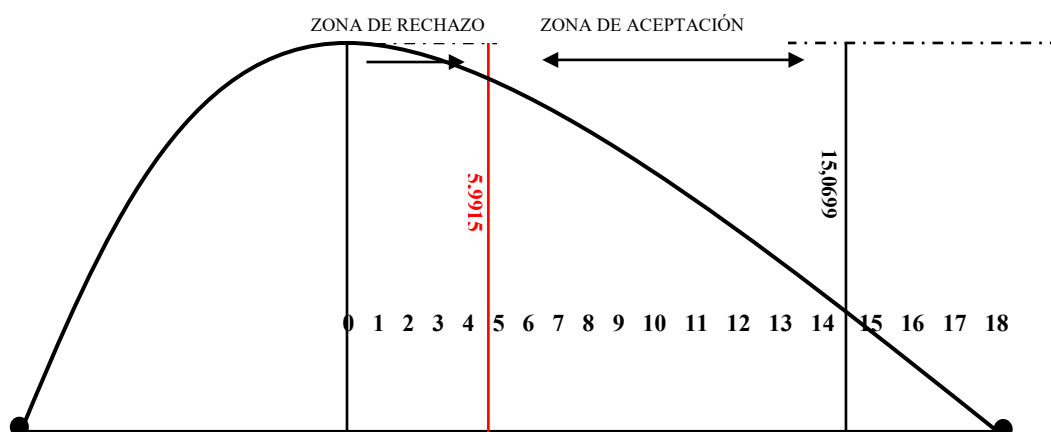
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5,9915**

15,0699 > 5,9915
Chi calculado > **Chi critico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El método just in time si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

De acuerdo al análisis realizado se toma en consideración ciertos hallazgos que la validan la siguiente discusión:

Las organizaciones hoy en día asumen un papel preponderante acerca del método just in time, este factor enmarca tanto la gestión intrínseca como extrínseca; en donde la organización asuma una responsabilidad conjunta hacia la búsqueda de la simplicidad, eliminando los recursos que no son necesarios e identificando los problemas.

Las empresas que priorizan sus procesos en el diseño y aplicación del método just in time deben estar enfocadas en la mejora de la calidad de servicio; esta calidad debe englobar no solamente a la organización sino a los trabajadores quienes son los que verdaderamente hacen de la empresa una organización eficiente y eficaz.

En este contexto, damos a conocer los resultados estadísticos del trabajo de investigación MÉTODO JUST IN TIME Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, EN LA PROVINCIA DE ICA, 2020.

Respecto a los resultados estadísticos de las variables de estudio se tiene que el MÉTODO JUST IN TIME queda evidenciado que el 58% de los trabajadores encuestados marcaron que esta variable es buena y sobre la CALIDAD DE SERVICIO queda evidenciado que el 52% de los trabajadores encuestados marcaron que esta variable es buena.

Respecto a los resultados estadísticos de la primera dimensión e indicadores de la variable independiente se tiene que la dimensión ELIMINACIÓN DE DESPILFARROS queda evidenciado que 57% de los trabajadores encuestados marcaron que es bueno; el indicador

HACERLO BIEN A LA PRIMERA queda evidenciado que el 65% de los trabajadores encuestados marcaron que bueno, el indicador RESPONSABILIDAD DE CONTROLAR queda evidenciado que el 56% de los trabajadores encuestados marcaron que es bueno y por último el indicador REDUCIR STOCKS AL MÁXIMO queda evidenciado que 60% de los trabajadores encuestados marcaron que es bueno.

Respecto a los resultados estadísticos de la segunda dimensión e indicadores de la variable independiente se tiene que la dimensión BÚSQUEDA DE SIMPLICIDAD queda evidenciado que el 49% de los trabajadores encuestados marcaron que es regular; el indicador FLUJO DE MATERIAL queda evidenciado que el 51% de los trabajadores encuestados marcaron que es regular, el indicador CONTROL DE LÍNEAS DE FLUJO queda evidenciado que el 41% de los encuestados marcaron que es bueno y por último el indicador LÍNEAS DE FLUJO MÁS DIRECTAS queda evidenciado que el 52% de los trabajadores encuestados marcaron que bueno.

Respecto a los resultados estadísticos de la tercera dimensión e indicadores de la variable independiente se tiene que la dimensión SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS queda evidenciado que el 63% de los trabajadores encuestados marcaron que es bueno; el indicador MECANISMOS PARA IDENTIFICAR PROLEMAS queda evidenciado que el 61% de los trabajadores encuestados marcaron que es bueno, el indicador REDUCIR EFICIENCIA A CORTO PLAZO queda evidenciado que el 51% de los encuestados marcaron que es regular y por último el indicador CONTRIOL DE CALIDAD ESTADÍSTICO queda evidenciado que el 45% de los trabajadores encuestados marcaron que es bueno.

Con base a la controversia antecedente, la presente indagación por medio de los resultados logrados estadísticamente posibilita confirmar

que la variable independiente: MÉTODO JUST IN TIME si influye significativamente en la variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO, de los trabajadores del hospital regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.

Se ha incorporado a los siguientes autores que permiten generar un realce en el contraste de la discusión de resultados:

- Herrera, C. (2015). En su Tesis titulada: ***“El Just in Time y su relación con la Productividad de la empresa Creaciones Luigi de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua”***. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

El autor concluye que la averiguación está enfocada en la ejecución de un análisis interno del departamento de producción de la compañía, para saber cuáles son los problemas por los cuales está atravesando.

- Bacigalupo, J. & Rodríguez, J. (2015). En su tesis titulada: ***“Programa Just In Time para mejorar los procesos de mantenimiento en la empresa Esmeralda Corp. S.A.C”***. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.

El autor concluye que la investigación tuvo como objetivo entablar los efectos que crea el programa just in time (JIT), para la mejora de los procesos de mantenimiento en la Compañía Esmeralda Corp. por lo cual se plantea lo siguiente: Si se aplica el programa just in time entonces se mejorara los procesos de mantenimiento de la Compañía Esmeralda Corp. El instrumento utilizado para medición de las variables es una encuesta, finalmente se concluye: si se aplica el Programa just in time (JIT), influirá significativamente para que mejore los procesos de mantenimiento de la Organización Esmeralda Corp.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos propuestos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que el método just si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020. Los resultados estadísticos mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el cálculo del Chi Cuadrado es de 15,0699 y la intersección en la distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915; al ser mayor el Chi Cuadrado se acepta la Hipótesis Alterna.
2. Se concluye que la eliminación de despilfarros si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020. Los resultados estadísticos mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el cálculo del Chi Cuadrado es de 3,1766 y la intersección en la distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915; al ser menor el Chi Cuadrado se acepta la Hipótesis Nula.
3. Se concluye que la búsqueda de simplicidad si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020. Los resultados estadísticos mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el cálculo del Chi Cuadrado es de 5,1264 y la intersección en la distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915; al ser menor el Chi Cuadrado se acepta la Hipótesis Nula.
4. Se concluye que Los sistemas de identificación de problemas si influyen significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020. Los resultados estadísticos mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el cálculo del Chi Cuadrado es de 4,0191 y la intersección en la distribución del Chi

Cuadrado es de 5.9915; al ser menor el Chi Cuadrado se acepta la Hipótesis Nula.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la alta dirección del hospital asuma un papel preponderante acerca del método just in time, este factor enmarca tanto la gestión intrínseca como extrínseca; en donde la organización asuma una responsabilidad conjunta hacia la búsqueda de la simplicidad, eliminando los recursos que no son necesarios e identificando los problemas.
2. Se recomienda poner mayor énfasis en la eliminación de despilfarros, este factor mejora la calidad de servicio por ende los niveles de efectividad en las actividades realizadas aumentarán, asimismo asignar a trabajadores responsables de efectuar adecuados controles para reducir los stocks innecesarios.
3. Se recomienda adecuar una política en donde la burocracia sea cortada de raíz y los procesos sean más ágiles y simplificados, es decir generando flujos de trabajo más directos donde los recursos fluyan en un sentido bidireccional en donde el control de las líneas de flujo aumente su eficiencia.
4. Se recomienda que el Hospital repotencie los mecanismos de identificación y solución de problemas, a pesar de que se ha reducido la eficiencia a corto plazo se espera que los beneficios se vean incrementados en el largo plazo. Por otro lado, se debe seguir apostando por invertir en controles estadísticos que midan la calidad de servicio brindado al cliente con el fin de optimizar su satisfacción.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, M. & Pincay, D. (2014). "Análisis de Calidad de Servicio al Cliente Interno y Externo para Propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una Empresa de Seguros de Guayaquil". (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Bacigalupo, J. & Rodríguez, J. (2015). "Programa Just In Time para mejorar los procesos de mantenimiento en la empresa Esmeralda Corp. S.A.C". (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Berry, L. (1994). Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Cabeza, L. & Rodríguez, R. (2015). "Impacto del Just In Time en los insumos de calzado, para mejorar la productividad de la cadena distribuidora de las empresas La Nueva Piel S.A.C. y Kevintop S.A.C. de El Porvenir, 2014". (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Casma, C. (2018) "Marketing mix y su relación con la calidad de servicio de la empresa Cicdesi SAC distrito Ica, 2018". (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Ica.
- Conislla, M. & Santos, J. (2019). "El Factor Humano y su Influencia en la Calidad de Servicio en el Banco de la Nación Sede Chincha en el año, 2018". (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma de Ica, Chincha.
- Escobar, S. (2016). "La Gestión de inventarios y la técnica del justo a tiempo en la empresa Renzo Costa S.A.C. 2016". (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2006). Metodología de la Investigación (4ta Ed). DF, México. McGraw Hill.

- Herrera, C. (2015). "El Just in Time y su relación con la Productividad de la empresa Creaciones Luigi de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua". (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Huamaní, K. (2018). "Análisis y diseño de una propuesta para mejorar la calidad del servicio de atención a los clientes del Hotel El Carmelo de la Ciudad de Ica". (Tesis de pregrado) Universidad San Luis Gonzaga de Ica, Ica.
- Hurtado, S. (2013). El marketing de servicios y su incidencia en la calidad de atención al cliente del banco de crédito BCP-oficina Huancavelica (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica.
- Ospina, S. (2015). "Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de Mercancías". (Tesis de posgrado). Universidad de Valencia, España.
- Pérez, N. (2015). "La gestión de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente externo de la Agencia Central del Banco Interbank S.A., en la Ciudad de Ica, Período 2015". (Tesis de pregrado) Universidad Alas Peruanas, Ica.
- Peñaloza, G. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el banco de la nación Puno, 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, en Puno.
- Reinoso, M. (2015). "Gestión por Competencias del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro". (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Rojas, W. (2016). "Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016". (Tesis de posgrado) Universidad Privada San Juan Bautista, Ica.

- Sánchez, H. (1996). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Editorial Mantaro. Primera Edición. Lima.
- Sánchez, J. & Huamán, V. (2018). "Aplicación de just in time para mejorar el abastecimiento de almacén. Empresa Tecnológica de Alimentos S.A. Chimbote, 2018". (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2002). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Editorial Visión Universitaria
- Silva, N. & Torres, C. (2017). "Calidad de Servicio de Transporte Urbano en la Ciudad de Cuenca". (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
- Suca, D. (2015). "Implementación de un sistema de administración de inventarios basado en la filosofía JIT (Just In Time) para las empresas comercializadoras de materiales de construcción de Puno, Arequipa y Cusco". (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Zabala, V. (2015). Recordar para existir. Unidad de Investigación Económica y de Mercado. Editorial: EKOS.

PAGINAS WEB

Escolarest.net. (2014). Muestra Estadística. Disponible en:
<https://www.escolares.net/>

Gestiopolis.com (2001). “¿Qué es Justo a Tiempo?”. Disponible en:
<https://www.gestiopolis.com/que-es-justo-a-tiempo/>

Sánchez, A. (2004). Justo a tiempo, JIT. Una introducción a su filosofía.
Disponible en: https://www.gestiopolis.com/justo-a-tiempo-jit-una-introduccion-a-su-filosofia/?fbclid=IwAR1FonkLVOk_W0u5MP5uC3v4x_BeldSu7ZxAEflqbiwfjWZ-PD7TJHUnsP0

Zeithmal, A (2004) Conceptual Model of service quality and its implications for future Research. Disponible en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo_2.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EI MÉTODO JUST IN TIME Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, EN LA PROVINCIA DE ICA, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿En qué medida el método just in time influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>Problema Secundario 1 ¿En qué medida la eliminación de despilfarros influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020?</p> <p>Problema Secundario 2 ¿En qué medida la búsqueda de simplicidad influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020?</p> <p>Problema Secundario 3 ¿En qué medida los sistemas de identificación de problemas influyen en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar en qué medida el método just in time influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Objetivo Específico 1 Determinar en qué medida la eliminación de despilfarros influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 2 Determinar en qué medida la búsqueda de simplicidad influye en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 3 Determinar en qué medida los sistemas de identificación de problemas influyen en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.</p>	<p>Variable Independiente: Método Just in Time Se define actualmente como un sistema donde todas las actividades se desarrollan de forma tal que los componentes y materiales requeridos en los procesos de servicios están en el lugar correspondiente, en el momento exacto en que se necesitan. Ono, Taiichi. (1950).</p> <p>Variable Dependiente: Calidad de Servicio Es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos. Solórzano, Ch. (2017).</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El método Just in Time influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>Hipótesis Secundaria 1 La eliminación de despilfarros influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.</p> <p>Hipótesis Secundaria 2 La búsqueda de simplicidad influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.</p> <p>Hipótesis Secundaria 3 Los sistemas de identificación de problemas influyen significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Regional de Ica, en la provincia de Ica, 2020.</p>	<p>V.I Método Just in Time Dimensiones: -Eliminación de despilfarros. -Búsqueda de simplicidad. -Sistemas de identificación de problemas.</p> <p>V.D Calidad de Servicio Dimensiones: - Fiabilidad. - Seguridad. - Capacidad de respuesta.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Científico: Inductivo – No experimental</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>POBLACIÓN: 120 trabajadores.</p> <p>MUESTRA: 92 trabajadores.</p> <p>TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN: Cuestionario</p>



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE: EL MÉTODO JUST IN TIME

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

B = BUENO, R = REGULAR, M = MALO

MÉTODO JUST IN TIME	ESCALA DE VALORACIÓN		
	B	R	M
1. ¿Cómo es el Just in Time que se gestiona en la empresa en relación con los trabajadores?			
DIMENSIÓN: ELIMINACIÓN DE DESPILFARROS			
2. ¿La empresa gestiona la eliminación de despilfarros de una manera?			
3. ¿Cómo son las gestiones que se realizan por vez primera?			
4. ¿La responsabilidad de los controles que gestiona el operario lo realiza de una manera?			
5. ¿La reducción al máximo de los stocks es gestionado por los trabajadores de una manera?			
DIMENSIÓN: BÚSQUEDA DE SIMPLICIDAD			
6. ¿La empresa gestiona la búsqueda de simplicidad de una manera?			
7. ¿El flujo de los materiales en la institución se da de una manera?			
8. ¿Las líneas de flujo ejercen un control?			
9. ¿La búsqueda de líneas de flujo más directas generan a la institución un beneficio?			
DIMENSIÓN: SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS			
10. ¿La empresa gestiona los sistemas de identificación que problemas de una manera?			
11. ¿La empresa gestiona mecanismos para identificar problemas de una manera?			
12. ¿La reducción de la eficiencia a corto plazo para obtener una ventaja a largo plazo, se gestiona de una manera?			
13. ¿El control de calidad se usa de una manera?			



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE: CALIDAD DE SERVICIO

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

B = BUENO, R = REGULAR, M = MALO

CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA DE VALORACIÓN		
	B	R	M
1. ¿La calidad de servicio beneficia a los trabajadores de una manera?			
DIMENSIÓN: FIABILIDAD			
2. ¿La empresa gestiona la fiabilidad de una manera?			
3. ¿El cumplimiento de lo ofrecido en la publicidad del Hospital Regional de Ica se realiza de una manera?			
4. ¿El sincero interés de los trabajadores por resolver los problemas se realiza de una manera?			
5. ¿La terminación de la prestación del servicio dentro en el tiempo prometido se realiza de una manera?			
DIMENSIÓN: SEGURIDAD			
6. ¿La empresa gestiona la seguridad de una manera?			
7. ¿La confiabilidad que transmiten los trabajadores en el servicio ofrecido se realiza de una manera?			
8. ¿La amabilidad con la que son atendidos los usuarios se realiza de una manera?			
9. ¿La suficiencia de conocimientos que poseen los trabajadores se realiza de una manera?			
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA			
10. ¿La empresa gestiona la capacidad de respuesta de una manera?			
11. ¿La comunicación con respecto a las tarifas y pagos del usuario se realiza de una manera?			
12. ¿La rapidez en el servicio que ofrecen los empleados se realiza de una manera?			
13. ¿La disposición de los trabajadores por siempre ayudar a los usuarios se realiza de una manera?			



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Jayo, Sr. Manuel Lora*
- 1.2 Grado académico: *Maestría*
- 1.3 Cargo e institución donde labora: *MT - val*
- 1.4 Título de la investigación: *EL ROL DEL NURSING Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA DE LA REGIONAL DE ICA, S.A.S.*
- 1.5 Autor del instrumento: *LUIS YURBER ZORRERO ANTONIO*
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: *LICENCIADO*
- 1.7 Nombre del instrumento: *CUESTIONARIO*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					91
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					96
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					93
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					96
SUB TOTAL						936
TOTAL (PROMEDIO)						93.6

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): *18.72*

VALORACION CUALITATIVA: *Diegocho* con *72*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *BUENO*

Lugar y fecha: *Jca 23 Enero 2020*

Postirma:
DNI:

[Firma]
Manuel Jayo Lora
2140813



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Jayo Juan Manuel Jirano*
 1.2 Grado académico: *Maestría*
 1.3 Cargo e institución donde labora: *3P- UAP*
 1.4 Título de la Investigación: *LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO Y LA CALIDAD DE SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA DE LA REGIONAL DE ICA, PERU.*
 1.5 Autor del instrumento: *LUIS YUBIER BARRERA ANTONIO*
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: *LICENCIADO*
 1.7 Nombre del instrumento: *CUESTIONARIO*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					97
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					96
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					93
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					96
SUB TOTAL						936
TOTAL (PROMEDIO)						93.6

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): *18.72*
 VALORACION CUALITATIVA: *Diegocho con 72*
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Utile*

Lugar y fecha: *Ica 23 Enero 2020*

Posfirma:
DNI:

Jayo Juan Manuel Jirano
21400813