



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE
PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MICROEMPRESA INDUSTRIA METAL MECÁNICA
DJESUS E.I.R.L., DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA, 2023**

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

AUTOR

JACOBO VILLALOBOS GABRIEL

ORCID ID: 0000-0002-0956-7287

ASESORA

MGTR. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA

ORCID ID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERU

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0251-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **00:00** horas del día **12** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA INDUSTRIA METAL MECÁNICA DJESUS E.I.R.L., DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA, 2023**

Presentada Por :
(3211121042) **VILLALOBOS GABRIEL JACOBO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA INDUSTRIA METAL MECÁNICA DJESUS E.I.R.L., DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA, 2023 Del (de la) estudiante VILLALOBOS GABRIEL JACOBO , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 04% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 25 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

DEDICATORIA

Dedicado a mis Padres por sus consejos de seguir adelante y no amilanarme ante cualquier adversidad. A mis hermanos que también se sumaron a dar su palabra de aliento para no decaer y ser perseverante hasta llegar a mi objetivo

A mi sobrina Maricielo que me admira mucho y soy su ejemplo a seguir ya que ella también está en otra universidad y quiere alcanzarme y esa motivación me da fuerzas para seguir creciendo y sé que hay alguien que sigue mis pasos eso se llama felicidad

También a mis gerentes de la empresa en la cual trabajo, por haber permitido que trabaje en su empresa y por ende solventar el taller de Titulación, gracias a Dios por bendecirme teniendo salud y fuerzas para seguir mis metas y objetivos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por su infinito amor gracias a ello e me ha dado la vida, salud y las fuerzas para levantarme, y seguir adelante, gracias a su misericordia que él tiene por sus hijos y no me abandona.

Agradezco de todo corazón a mi Mamá y Papá que por el ejemplo de perseverancia que veo en ellos, si dudar digo que son los pilares de mi motor y motivo para crecer profesionalmente. Ellos están siempre para mí en cualquier circunstancia siempre me han apoyado.

Agradezco también a mi Magister Elida Adelia Estrada Díaz que con su dedicación y su paciencia nos motivó para no desistir ya que el camino es arduo pero que vale la pena luchar por nuestro sueño y no ser conformistas siempre avanzar y cada día ser mejores personas.

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Jurado.....	II
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice General.....	VI
Lista de Tablas.....	VIII
Lista de Figuras.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas.....	21
2.3 Hipótesis.....	35
III. METODOLOGÍA.....	36
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	37
3.3 Variables, definición y operacionalización.....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	40
3.5 Método de análisis de datos.....	41
3.6 Aspectos éticos.....	41
IV. RESULTADOS.....	43
V. DISCUSIÓN.....	61
VI. CONCLUSIONES.....	87
VII. RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS.....	99
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	99
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	101

Anexo 03. Validez del instrumento	104
Anexo 5. Formato de consentimiento Informado	114
Anexo 6. Documento de aprobación de Institución para la recolección de información. .	115
Anexo 7. Evidencias de ejecución	116

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023	43
Tabla 2. Características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023	45
Tabla 3. Características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023	47
Tabla 4. Características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023	49
Tabla 5. Características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023	51
Tabla 6. Características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023	54
Tabla 7. Propuesta de un plan de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.....	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023	44
Figura 2. Características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023	46
Figura 3. Características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023	48
Figura 4. Características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023	50
Figura 5. Características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023	53
Figura 6. Características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023	56

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima 2023. La metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo - de propuesta, de diseño no experimental-transversal. Para obtener la información se aplicó una encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario de 29 ítems a una población y muestra de 20 trabajadores. Los resultados revelaron que el 50% de los trabajadores coincide en que la empresa no planifica las actividades, el 40% no tiene en cuenta su capacidad de producción, el 50% manifestó que la empresa no identifica las fallas, el 50% informó que las maquinarias de la empresa son obsoletas, el 60% señaló que la empresa no cumple en el tiempo establecido y no apoya al cliente cuando éste presenta problemas. Se concluyó que la empresa cuenta con muchos problemas relacionados a la gestión de producción y calidad de servicio, por lo que es necesario realizar una buena planificación de la producción e implementar la gestión de calidad en la empresa.

Palabras clave. Calidad de servicio, capacidad de respuesta, control, gestión de producción, planificación.

ABSTRACT

The present investigation had the general objective: Establish a proposal for the improvement of production management for the quality of service in the micro-enterprise Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, district of Carabaylo, Lima 2023. The methodology was of a quantitative type, of a descriptive level - of proposal, of a non-experimental-transversal design. To obtain the information, a survey was applied as a technique and as an instrument, a questionnaire of 29 items to a population and sample of 20 workers. The results revealed that 50% of the workers agree that the company does not plan the activities, 40% do not take into account their production capacity, 50% stated that the company does not identify the failures, 50% reported that the The company's machinery is obsolete, 60% indicated that the company does not comply in the established time and does not support the client when he presents problems. It was concluded that the company has many problems related to production management and service quality, so it is necessary to carry out good production planning and implement quality management in the company.

Keywords. Service quality, response capacity, control, production management, planning.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas son el motor de la economía de toda organización, es por ello que los países implementan políticas para normalizar las actividades comerciales, tal es la importancia de las empresas que a nivel internacional en países de la Unión Europea la cantidad de empresas alcanza 2.8 millones que representa el 8% del producto bruto interno (PBI) de la Unión Europea, además, genera 13.6 millones de empleos, de esta manera moviliza 19.1 millones de personas a nivel de Europa (Aguado et al., 2023).

A nivel de Latinoamérica, la micro y pequeña empresa tiene un bajo nivel de productividad en relación a las micro empresas de Europa, esto se debe a que la gestión de producción en estas unidades de negocio no es eficiente, esto repercute en la calidad de sus servicios y productos, porque se eleva el porcentaje de merma y existen retrasos en la entrega, por tanto, registra mayor insatisfacción del cliente. No obstante, las Mype están alrededor del 99% a nivel de toda la región y son responsables del 61% del empleo formal. Sin embargo, la intervención de las Mype en la economía aún es deficiente, pues su participación en el PBI de la región es solo del 25%, esta cifra contrasta con la registrada en la Unión Europea, que de acuerdo a cifras actualizadas representa el 56%; esto se debe a que si bien es cierto la Mype en América Latina contribuye de forma elevada al empleo, también es cierto que su productividad es baja en relación y no contribuye significativamente a la economía en relación a las grandes empresas (Dini y Stumpo, 2020).

En tal sentido, se puede apreciar que la problemática de las Mype a nivel general es la gestión de la producción, pues, aunque ellas generan gran parte del empleo en la población económicamente activa, su producción no justifica su sostenibilidad en el mercado, es por ello que sus ganancias son bajas y en algunos casos su crecimiento es lento o nulo, sino, tan solo se mantienen en el mercado porque su rentabilidad solo alcanza a cubrir su estructura de costos. En esa misma línea, se encuentra la calidad del servicio que ofrecen en sus servicios o productos, la cual puede ser deficiente en la mayoría de los casos, lo que significa que los clientes siempre estarán buscando un lugar donde sean bien atendidos y satisfagan sus expectativas y necesidades.

En Perú, la calidad de servicio de las Mype, de acuerdo a Vega (2023) requieren crecer, pero esta necesidad no pasa por el incremento del capital de trabajo o el incremento de materia prima e insumos, sino que esto es causa de la ausencia de calidad en los servicios y

productos, es por ello que los clientes asocian el producto al país de procedencia porque saben que algunos países elaboran sus productos con normas de calidad y prefieren productos extranjeros que los nacionales. Por tanto, la calidad es una ventaja competitiva que asegura la permanencia de la empresa en el mercado, más aún en un entorno globalizado, donde la competencia no es el vecino o el competidor nacional, sino que ellos se encuentran al otro lado del continente, donde incluso el precio más bajo es sinónimo de que procesos estandarizados y aplicación de la gestión de calidad.

En cuanto a la gestión producción, de acuerdo al Ministerio de la Producción (2023) en datos macro económicos, la producción manufacturera tuvo una caída de -3.8%, de esta producción a nivel nacional, el aporte de la micro empresa es importante, a pesar de las limitaciones que presenta en su gestión de producción; en ese sentido, las principales cifras evidencian las dificultades que enfrentan las micro empresas para su crecimiento y especialización que no permiten mejorar su productividad y mostrarse más competitivas a nivel local e internacional, estos problemas asociados a la gestión de producción y baja productividad son causados por el difícil acceso al financiamiento, la baja penetración de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la falta de planificación y perfeccionamiento de los procesos productivos, la baja inversión en las certificaciones, entre otros.

En relación a la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., ésta se clasifica dentro del rubro de metal mecánica, que se encuentra en Lima Norte, en el distrito de Carabayllo, esta cuenta con un gran potencial de crecimiento porque puede trabajar con los diferentes sectores industriales y urbanos, se encuentra ubicada en un parque industrial y tiene posicionamiento en el sector metal mecánica, asimismo, cuenta más de 12 años en el mercado y también posee fortalezas que puede explotar y oportunidades que puede aprovechar en el mercado; del mismo modo, siendo un sector en crecimiento y atractivo cuenta con una competencia a la altura de las circunstancias.

Mientras tanto, así como tiene posicionamiento en la zona también tiene falencias en sus productos, ya que no cumple con las fechas pactadas por sus clientes, esta carencia hace vulnerable a la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., pues el cliente puede optar por irse a la competencia. Estos problemas están relacionados a la gestión de la producción de la empresa que no planifica adecuadamente sus tareas y no realiza un control

adecuado a sus procesos, lo que no le permite cumplir en el tiempo establecido y mantener una producción baja.

Por otro lado, la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L. también tiene problemas en la calidad del servicio y no es un tema que se relaciona con el producto en sí, sino que su cumplimiento en el tiempo establecido hace que el cliente tenga una mala percepción del servicio, sumado a ello, el personal con el que cuenta no ha recibido capacitación hace mucho tiempo, solo cuenta con los conocimientos que ha aprendido durante su estancia en la empresa y la experiencia a través del tiempo; es decir, la empresa cuenta con trabajadores no profesionales, sino que se han formado en el mismo campo de trabajo, asimismo, se ha notado la falta de flexibilidad de los trabajadores frente a los cambios que se dan en el entorno, lo cual constituye en una desventaja en relación a la competencia.

En lo que respecta a la descripción realizada se planteó la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima 2023?.

Asimismo, se planteó los siguientes problemas específicos:

¿Cuáles son las características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.

¿Cuáles son las características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.

¿Cuáles son las características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.

¿Cuáles son las características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.

¿Cuáles son las características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.

¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.

¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión de producción para la calidad de

servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.

La investigación se justifica teóricamente porque los hallazgos de la misma fueron sustentados mediante los enfoques teóricos de los autores citados en este estudio; de tal manera que estos alcances sirven para enriquecer la teoría que se conoce acerca de las variables.

Acerca de la justificación práctica, esta investigación hace un aporte a la empresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, quien actualmente presenta un problema en cuanto a las variables mencionadas. Sin embargo, este estudio analizó el problema y proporcionó algunas pautas para resolverlo que fueron expuestos en la propuesta de mejora. De tal manera que el administrador de la empresa podrá tomar conocimiento de los problemas y las posibles soluciones para que pueda decidir sobre el tema y mejoren las condiciones actuales de la empresa.

Asimismo, la investigación se justificó metodológicamente, porque los instrumentos empleados en la encuesta fueron validados en su contenido por juicio de expertos, aspecto que le dio calidad al recojo de la información, de tal manera que, los resultados sirven para que otros investigadores tomen como referencia para realizar otros estudios relacionados.

En esa misma línea, el objetivo general fue: Establecer una propuesta de mejora de gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima 2023.

Del mismo modo, los objetivos específicos para cada variable fueron:

Describir las características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Determinar las características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Determinar las características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Identificar las características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Determinar las características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Definir las características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1: Gestión de producción

Espinosa y Ramírez (2019) realizaron una investigación para la obtención del Título Profesional de Ingeniero Industrial de la Fundación Universidad de América de Colombia, denominado “Propuesta para la planeación y control de la producción de productos personalizados en la empresa Ecoempaques Corrugados en Bogotá. El objetivo general del estudio fue proponer sistemas de planeación y control de la producción para la empresa Ecoempaques Corrugados. La metodología que se utilizó fue el diagrama de flujo de funciones cruzadas, VSM y encuestas que serán bases para la elaboración del Ishikawa (Espina de pescado), permitiendo proceder a la identificación y priorización de causas que afectan los procesos productivos actuales. Obteniendo como resultados que el personal no posee formación académica, lo cual implica que todo lo que aprenden, está basado en la experiencia y muchos efectúan labores que no competen al cargo para el que fueron contratados, resultando en errores sobre las actividades que realizan, tampoco se gestionan capacitaciones para el personal, impidiendo la adaptación sobre planes y controles en la producción, que orienten a los empleados a desempeñar mejor su trabajo y permitan disminuir los errores reconociéndolos y clasificándolos sobre la MP al comenzar y finalizar cada proceso, por ende, dificultan un ciclo productivo y disminuye el nivel de eficiencia. Evidenciando que un 66,7% de los expertos no reconocen que es un MPS, acto seguido, en la evaluación de pronósticos, con respuesta del 66,7% para la opción de nunca se ha realizado, se demuestra la carencia de conocimiento al momento de elaborar los pronósticos de demanda, posterior a ello, se acentúa el hecho que hay confusión en el conocimiento del uso del método MRP, puesto que se dieron respuestas dispersas como se denota con los porcentajes descritos de la siguiente manera: el 33,33% para la respuesta de nunca, 33,33% ocasionalmente y 33,33% para no sabe que es un método MRP. Asimismo, un 100% de negatividad que indica el mal manejo de inventarios. En conclusión, del porcentaje arrojado, se encontraron respuestas del motivo de exceso de material en las áreas de almacenamiento sin especificaciones de uso, control sobre ellos y comprobación del desconocimiento del manejo o existencia de inventarios. Que asume la inexistencia de un sistema de control de

producción, puesto que no hay claridad de cómo llevar a cabo métodos de inspección, control y seguimiento en el producto terminado. Por lo que, el resultado de los pronósticos arroja una base de las unidades que probablemente van a ser vendidas, para así empezar la planeación del proceso productivo de la empresa y la misma debe ajustarse a dichos pronósticos con el fin de estandarizar los procesos.

Achote y Chancusi (2020) elaboraron un proyecto de investigación en Ecuador. El título fue “*Aplicación de un sistema de costos por órdenes de producción para la metalmecánica PICCHUS del Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi*”, cuyo objetivo fundamental fue la aplicación de un sistema de costos por órdenes de producción. La metodología fue aplicada para la recopilación de información fue de enfoque mixto. Los resultados obtenidos a través de la aplicación del sistema de costos por órdenes de producción son beneficiosos porque mediante la aplicación de fórmulas el programa informático Excel se estableció el costo real de las puertas y ventanas y el porcentaje de utilidad, controlando adecuadamente los costes que intervienen en la elaboración de los mismos. También se identificó que la planificación de la producción ayudó a tomar decisiones para la fabricación del producto en el tiempo esperado. Obteniendo como conclusión que el impacto económico que presenta el proyecto es favorable para el propietario de la Metalmecánica Picchus, ya que el sistema de costos por órdenes de producción permite identificar el valor real del producto terminado y el margen de utilidad es por ello que el programa es eficiente y óptimo para la toma de decisiones en beneficio del taller.

Cevallos (2020) desarrolló un trabajo de denominado “*Propuesta de un modelo de mejora continua de los procesos en el área de producción de una metalmecánica aplicando herramienta Lean*”, cuyo objetivo estaba enfocado en la eliminación de piezas defectuosas durante la fabricación de chasis en una empresa ecuatoriana metalmecánica. La metodología aplicada fue, descriptiva y cuantitativa. Obteniendo como resultados, un aumento en la productividad en el área de fabricación, debido a la mejora en la disponibilidad de tiempo, eficiencia de maquinaria y reducción de piezas defectuosas, reflejándose en el incremento de la producción que en promedio alcanzó al 30%. Concluyendo que la propuesta del modelo de mejora continua aumentará la eficiencia de los recursos utilizados en un 14.4% debido al ahorro de láminas generado por el aumento de calidad.

Variable 2: Gestión de Calidad

Hernández (2019) realizó una investigación cuyo título fue *“Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa LIPOGEN S.A.S”*, el objetivo general fue la elaboración de una propuesta que permita la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S. La metodología aplicada fue de alcance descriptivo. Obteniendo como resultados más resaltantes que la organización no cuenta con una definición clara de conocer su contexto, partes interesadas, tampoco conocen las necesidades de sus clientes y los procesos por la experiencia del negocio, sin embargo, no tienen clara la importancia de su identificación para el establecimiento de sus objetivos y el desarrollo de sus actividades, ni lo han documentado con el fin de revisarlo y realizar un seguimiento periódico. Teniendo porcentaje de cumplimiento actual del 27%. En cuanto al soporte, es uno de los que mayor nivel de cumplimiento presenta con un 32%, este resultado se da porque la organización a pesar de no contar con documentación, realiza la gestión de sus recursos, cuenta con las personas requeridas para la operación, conoce las competencias que deben tener, cuenta con una infraestructura que garantiza la adecuada operación de sus procesos y realiza de manera adecuada lo requerido en cuanto a los equipos de medición. Concluyendo que dentro de la propuesta proyectada se realizó una identificación del contexto de la organización que le aporta información importante para fines no solo de la implementación del sistema de gestión de calidad, sino para todas las mejoras y estrategias que quiera implementar de ahora en adelante, se entrega una metodología de forma que pueda ser revisada periódicamente y manejada de manera práctica por parte de la dirección.

Núñez (2021) elaboró una investigación de titulación denominada: *“Diseño de un sistema de gestión de calidad orientado a los procesos productivos del asadero el leñador dos de la ciudad de Latacunga para el mejoramiento de la producción y control de los mismos”*, cuyo objetivo general fue realizar el levantamiento de los procesos productivos de la microempresa Asadero El Leñador Dos para el establecimiento documental de los mismos en la entidad, evaluar los procesos levantados dentro de la microempresa para su revisión y cotejamiento en base a requisitos de calidad. Para ello, se empleó una metodología de tipo descriptiva, bibliográfica y documental, y de campo. En cuanto a la técnica que se empleó fue la observación y check list. Obteniendo como resultados establecer la estructuración

jerárquica y funcional de la microempresa. Además de poder establecer la documentación mínima requerida para poder empezar la planeación y una posterior implantación del sistema de gestión de calidad, propuestos por la norma ISO9001, 2015. Concluyendo que se logró establecer a través de observación directa e investigación de campo, el organigrama estructural y funcional que lleva a cabo el negocio, para que partiendo de la documentación se puedan asignar funciones, procedimientos y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo y el orden jerárquico que desempeñan.

Toledo (2023) elaboró una investigación cuyo título fue “*Gestión de calidad y satisfacción del cliente en el Mini-Market “The New Point” en el Cantón Salinas, año 2022*”, el objetivo general fue analizar la gestión de calidad en base a una revisión de la situación actual que contribuya a la satisfacción del cliente en el Mini-Market “The new Point” del cantón Salinas. La metodología que se aplicó fue de tipo descriptivo, enfoque cualitativo y cuantitativo, método deductivo e inductivo. La población y muestra estuvo conformada por los clientes frecuentes del negocio, se utilizó como técnicas la encuesta y la entrevista junto con sus respectivos instrumentos. Entre los resultados se obtuvo que, la calidad es la base para que un negocio tenga un crecimiento constante y se mantenga entre la competencia existente. Entre los resultados más destacables se consiguió que el 54% de los encuestados consideran que la amabilidad del personal es un factor para la satisfacción del cliente, debido a que como colaboradores del negocio siempre deben mantener una actitud positiva con los clientes, el 58% de las personas están totalmente de acuerdo en que los productos deban tener un alto índice de calidad, puesto que consideran que un producto siempre debe presentar características de calidad y que sea apto para el consumo. Con ello, se concluyó que el micro emprendimiento tiene una gran ventaja al vender productos de calidad, por ende, regirse al nivel económico de sus clientes, porque les permite establecer precios a cada producto en venta. También, realizan actividades de control en el local, para así obtener mejores resultados y con la implementación de seguridad lograron un promedio de 97% en satisfacción.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Gestión de producción

Ramírez (2020) desarrolló una investigación titulada “*Planificación y control de la producción y su efecto en la productividad de la Avícola Mi Luz EIRL, Guadalupe – 2020*”. Tuvo como objetivo general determinar el efecto de la planificación y control de la

producción en la productividad de la Avícola Mi Luz E.I.R.L. La metodología usada es de tipo aplicado, de diseño pre-experimental. Los resultados que se obtuvieron que la planificación y control de la producción tuvo un efecto positivo en la productividad de la empresa Avícola Mi Luz E.I.R.L. obteniendo el incremento de la productividad de 0.4802 a 0.8099, lo que refleja una variación positiva de 68.65 puntos porcentuales. Asimismo, se diseñó el plan maestro de producción para poder determinar los volúmenes necesarios a producir en cada periodo de tiempo (semanas), teniendo en cuenta la capacidad de planta, los inventarios, los pedidos y demanda del cliente. Para cada semana se estimó producir 70,000 unidades de huevo a pedido y demanda del cliente, lo que permitió hacer un uso óptimo de todos los recursos disponibles. Y se evaluaron los nuevos indicadores de productividad de la empresa producto de la planificación y control de la producción, donde se obtuvo una eficiencia de mano de obra de 97.95% y una eficacia de la producción de 82.68%, decretando esto en una productividad de 0.81, dando a entender una mejora notable en comparación a los indicadores iniciales. Se concluye que la planificación y control de la producción tiene un efecto positivo en la productividad, la cual se incrementó en 68.65%. Asimismo, concluyó que la identificación de errores en el proceso de producción permitirá errores, desperdicio y productos defectuosos en el futuro.

Gonzales y Ventura (2019) elaboraron un trabajo de investigación denominado *“Planeamiento y control de la producción para incrementar la productividad en la Empresa Fábrica de Dulces Lambayeque, 2021”*. La presente investigación tuvo como objetivo general proponer el planeamiento y control de la producción para incrementar la productividad en la empresa Fabrica de dulces Lambayeque. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y propositiva, con diseño no experimental y transversal. Entre los resultados que se obtuvieron tras aplicar la entrevista al gerente y el análisis documental para obtener la información de la empresa. Son que la productividad en maquinaria y equipos es de 60% hasta el mes de setiembre, no se logró alcanzar el nivel de productividad que tenía la empresa antes de la pandemia, aún está pendiente por mejorar un 40% para lograr a la productividad esperada. Un horno Nova es más productivo en el ahorro de combustible, frente a un horno convencional es de 62% más en combustible, la productividad de la mano de obra en la actualidad en un 69%, es decir, aún no se llega a la productividad esperada, que es un restante a 31%. La producción promedio es 2500

productos de King Kong mayormente un kilogramo, de 600 gramos y de 400 gr. en sus diversas presentaciones y sabores. Se concluyó con el diseño del planeamiento de la producción basándose en la proyección de ventas, encontrando que el año 2020 se tiene una reducción de las ventas en un 45% para el 2021 se espera una recuperación del 23% y para el 2023 un crecimiento del 14%.

Balladares (2021) elaboró un trabajo de investigación denominado *“Planificación y control de la producción para mejorar la gestión de la producción en la empresa comercializadora de néctar y refrescos, Chiclayo”*, cuyo objetivo general fue diseñar un plan de producción y control para mejorar la gestión de la producción en la Empresa comercializadora de néctar y refrescos. La metodología empleada fue una investigación tipo aplicada de nivel explicativa y de enfoque cuantitativo. La población para la investigación está conformada por el administrador, los dos supervisores y los 5 operarios; siendo un total de 8 personas. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se usaron fueron la observación directa y el check-list. Como resultados se orientó a mejorar la gestión de la producción en una empresa productora y comercializadora de bebidas no alcohólicas de la ciudad de Chiclayo, mediante un plan de producción y control, el cual estableció las directrices a seguir para satisfacer la demanda del mercado con la oferta disponible de la empresa. Concluyendo que la empresa no cuenta con las directrices y herramientas de planificación y control para programar y coordinar las acciones a realizar a corto y largo plazo para satisfacer necesidades internas y externas de la empresa. La propuesta del plan de producción y control, permitieron conocer las necesidades del mercado mediante el pronóstico de la demanda. Está compuesto por el plan agregado de producción que detalla las unidades producir y el costo de los recursos para llevarla a cabo, siguiendo el plan maestro que indica la cantidad requerida a producir por tipo de producto y por periodo de tiempo, y el plan de requerimientos de materiales indica los insumos requeridos por semana para llevar a cabo la producción. Los indicadores se midieron mediante la comparación de la situación actual de la empresa versus la situación proyectada con la propuesta. Con respecto al proceso se mejoró la razón de ingreso promedio anual de un 77% al 100% con la propuesta, se alcanzó la utilización del 100% de la capacidad promedio anual contra el 97% utilizado actual, se mejoró la calidad de la producción al alcanzar una disponibilidad del 100% de la producción requerida y se mejoró la productividad de la mano de obra en un 11% anual promedio con respecto a la situación

actual de la empresa.

Variable 2: Gestión de Calidad

Villanueva (2019) realizó una investigación denominada “Modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio de mantenimiento Electromecánico en la empresa Soluciones Técnicas Industriales S.R.L. Yanacocha – 2018”, cuyo objetivo general fue diseñar un modelo de gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora del servicio de mantenimiento electromecánico que realiza la empresa Soluciones Técnicas Industriales S.R.L. La metodología empleada se basó en un enfoque tipo descriptivo y explicativo. En cuanto a las técnicas, se aplicaron entrevistas y encuestas usando como instrumento la guía de entrevista y de encuesta conformada por 16 preguntas. Entre los resultados que se obtuvieron es se pudo determinar los principales problemas con respecto a gestionar la calidad que tiene STI, en el que está en la falta de política de calidad, de un área o responsable de calidad, establecer y difundir las normas de calidad en los procesos para su control, capacitación en calidad del personal y no trabajar con el ciclo de mejora continua; planear, hacer, verificar y controlar, además, el nivel del servicio actual es de un 66.66% , llegando a la conclusión que el servicio de mantenimiento electromecánico que presta STI es bajo, pero la propuesta de gestión de la calidad que se está proponiendo se basa en el liderazgo en calidad, normas de control y capacitación en proceso de calidad y en la instauración de una cultura de mejora continua con lo cual se mejora en un 40% la eficiencia del servicio lo que incide en la sostenibilidad de la empresa. Se concluye que la empresa requiere implementar un sistema de calidad que mejore su planificación y control e implemente una filosofía de calidad adecuada.

Balcázar (2019) elaboró una investigación de título “*Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería en la Urbanización Nicolás Garatea del Distrito Nuevo Chimbote, 2017*” cuyo objetivo general fue determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Planeamiento Estratégico y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería en la Urbanización Nicolás Garatea del Distrito Nuevo Chimbote, 2017. Con respecto a la metodología se realizó una investigación de diseño No Experimental – Transversal – Descriptivo. La población estuvo determinada por todas las Mypes del sector

industria, escogiendo como muestra 7 microempresas del sector, rubro elaboración de productos de panadería. En cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta, usando como instrumento al cuestionario conformado de 22 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados, de la técnica Planeamiento Estratégico, el 71,43% desconocen el término Plan Estratégico; el 71,43% de las microempresas no cuentan con Plan Estratégico, el 71,42% de los representantes no utilizan Plan Estratégico y el 71,43% de los encuestados respondieron que no han diseñado una misión y visión para su empresa. Concluyendo que, en su mayoría los representantes indicaron que desconocen el término Plan Estratégico, no cuentan con ello, no utilizan Plan Estratégico y no han diseñado una misión y visión para su empresa.

Morales (2019) realizó una investigación de título “*La gestión de calidad en la competitividad y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panadería, en la ciudad de Casma, año 2017*”, cuyo objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad en la competitividad y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panadería, en la Ciudad de Casma, año 2017. La metodología empleada fue de diseño transversal, no experimental y descriptiva. La población estuvo conformada por 12 Mypes del sector industrial rubro panadería, con una muestra de 12 mypes, que representan el 100% de la muestra del sector servicio rubro panadería. La técnica que utilizaron fue la encuesta usando como instrumento el cuestionario estructurado conformado por 19 preguntas. Los resultados obtenidos fueron que el 58.3% conoce el término competitividad para el buen desempeño de las micro y pequeñas empresas, el 91.7% no utiliza ningún medio de comunicación para llegar a sus clientes y el 66.7% son personas adultas de 36 a 50 años quienes están capacitados para administrar su negocio. Concluyendo que las micros y pequeñas empresas del Sector Industria-Rubro Panadería, en la Ciudad de Casma, para que sean competitivos y logren su permanencia en el mercado, deben conocer y aplicar la gestión de calidad y competitividad.

Antecedentes Regionales

Variable 1: Gestión de producción

Ascona y Canchihuaman (2019) realizaron una investigación sobre “*Planificación de la producción para mejorar la productividad en la empresa AFERSA E.I.R.L., Ate, 2019*”, cuyo objetivo general fue incrementar la productividad con la planificación de la producción en la empresa AFERSA E.I.R.L. Para ello, la metodología que emplearon fue tipo aplicada, nivel

de descriptivo explicativo, enfoque cuantitativo, diseño pre- experimental. La población estuvo determinada en 96 informes/ día de producción en la elaboración de shampoo, lo cual servirán como base para la investigación desde el mes de mayo hasta agosto. En cuanto a los resultados obtenidos después de la implementación se obtuvo un incremento de 31% en cuanto a la productividad, en eficiencia un aumento de 6% y en eficacia un incremento de 27%. Teniendo como conclusión que el contar con una planificación de la producción mejora la productividad de la empresa.

Alvarado y Lozano (2021) realizaron una investigación para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, de la Universidad César Vallejo, de la ciudad Lima-Perú. El título de la investigación fue “Gestión de la producción para incrementar la productividad de la fabricación de pantuflas en la Empresa MVS, Lima 2021” cuyo objetivo general fue determinar como la gestión de producción incrementa la productividad de fabricación de pantuflas en la empresa MVS. La metodología empleada fue de tipo aplicada, nivel explicativo, enfoque cuantitativo, diseño cuasi experimental. Obteniendo como resultados que se acepta la Hipótesis específica 01 del estudio y se rechazó la hipótesis nula que la gestión de producción incrementa la eficiencia de fabricación de pantuflas en la empresa MVS, Lima 2021. Concluyendo que la productividad media antes del análisis era de (0.6157) menor que la productividad promedio luego del análisis con un (0.7336), esto nos indica que la aplicación de la gestión de la producción aumenta la productividad en la empresa.

Carbajal (2021) elaboró un trabajo de investigación sobre “*Aplicación del Lean Manufacturing para mejorar el control de producción en una empresa manufacturera de Lima, 2021*”, cuyo objetivo general de la investigación fue evaluar el efecto de la aplicación del Lean Manufacturing en el control de la producción. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y diseño experimental, pre experimental. La población usada fueron 92 datos de los días de producción que empieza desde la semana 9 hasta la semana 22. La técnica que utilizaron fueron observación directa, experimental y encuesta, cuyo cuestionario estuvo conformado por 14 preguntas. Entre los resultados, se obtuvo que el nivel de stock se redujo de un 104% a un 100% puesto que se ensamblaba solo lo que se vendía, se redujo los tiempos de espera de 92% un 100% que equivalen de 216.5 horas a -35 horas esto quiere decir que se terminaba antes de lo previsto puesto que la producción en serie es más ajustada que la fabricación por unidades, se redujo

la diferencia del ritmo de producción de un 0.23 a un -0.01 y por último, subió la eficiencia de las entregas de un 93% a un 100%. Por lo tanto, se concluyó que aplicando el Lean Manufacturing en la empresa se mejora considerablemente el control en la producción puesto que no solamente se pudo controlar el nivel de stock y los tiempos de espera según lo planificado, sino también evita que haya mermas o productos defectuosos.

Variable 2: Gestión de Calidad

Aguado et al. (2022) presentaron una investigación en la ciudad de Pasco con el objetivo de identificar los parámetros de calidad en las micro y pequeñas empresas en el Perú. La metodología empleada fue no experimental, de alcance descriptivo, de enfoque cuantitativo. Participaron como población y muestra 10 micro y pequeñas empresas, cuyos resultados fueron el 60% de las empresas capacita a sus trabajadores en temas de tecnología y atención al cliente. 60% ofrece facilidades al cliente en la prestación del servicio, 50% atienden rápidamente a sus clientes, el 50% responde a las dudas de los clientes, el 50% responde a los ofrecimientos realizados previamente al cliente; 30% implementa mecanismos para evaluar la atención al cliente, 70% evalúa la satisfacción la cliente, 40% elaboran procesos de reducción de tiempos de espera, 60% reducen el tiempo de espera, 70% cumple con las características del servicio ofrecido, 40% recompensa a sus trabajadores el cumplimiento de acuerdos y normas de identidad corporativa. Se concluyó que el reto de las microempresas en Pasco es superar sus limitaciones para brindar un servicio adecuado de acuerdo a lo que espera el cliente.

Calderón y Quispe (2022) elaboraron una investigación con el objetivo de relacionar la calidad del servicio con la imagen corporativa de una empresa de transporte. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, no experimental-transversal y de alcance descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 321, 351 ciudadanos de la provincia de Tacna y la muestra fue de 382 personas. Los resultados encontrados fueron que: respecto a la tangibilidad, 43% lo considera de nivel regular, acerca de la fiabilidad el 66% fue de nivel regular, respecto a la capacidad de respuesta, el 44% fue de nivel regular, acerca de la empatía, el 46% fue de nivel regular, acerca de la dimensión seguridad, el 41% lo consideró de nivel regular. En cuanto a la imagen corporativa, el 55% de los trabajadores lo consideró de nivel regular. Se concluyó que la calidad de servicio en relación a la imagen corporativa presentó una relación positiva débil y la significancia fue de 0.000, lo que demostró que

existe relación entre ambas variables.

Crispín et al. (2020) elaboró un artículo de investigación en Huánuco con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en diferentes bancos de esa ciudad. Para ello, empleó como metodología un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Al respecto participaron 32000 cliente de la cual se extrajo una muestra de 380 clientes. Se obtuvo como resultad en relación a la calidad de servicio que los clientes estuvieron de acuerdo en el 64% de ellos en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio de los bancos. En lo que respecta a los elementos tangibles, el 76% se encuentra de acuerdo con la infraestructura y espacios en las organizaciones. Asimismo, el 70% se encuentra de acuerdo con la fiabilidad del servicio y el 76% con la seguridad del servicio. Se concluyó que el 50% de los clientes se encuentran en desacuerdo con el servicio de los bancos, pero el otro 50% se encuentra de acuerdo.

García (2022) elaboró una investigación para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, de la Universidad Ricardo Palma de la ciudad Lima, Perú. El titulo fue “Modelo de gestión de calidad aplicado a una empresa de empaques flexibles en Lima, periodo 2019-2021”, cuyo objetivo general fue demostrar como la implementación de un modelo de gestión de calidad, basado en las normas ISO 9001:2015, BRC packaging V6 y la experiencia en calidad en empaques flexibles del autor, es válida y sirve para mejorar la satisfacción de los clientes y convertir a la empresa de empaques flexible M. G1, más competitiva. Para ello, la metodología empleada fue de tipo básico y diseño no experimental, de enfoque cualitativo. La población fueron colaboradores (operario, jefes y gerentes) y principales clientes. Donde el muestreo supero el 50% de la población en cada caso. Las técnicas a usar fueron el análisis de documento y la entrevista, donde se empleó 9 preguntas en el cuestionario para los operarios, jefes y gerentes y 5 preguntas para los clientes. Entre los resultados se obtuvo que los pilares de mejora de talento, mejora continua y de cliente en el modelo de gestión de calidad para la empresa M. G1, fueron positivos, por que redujeron el número de reclamos de clientes por motivos de deficiente calidad en la fabricación de los empaques. Los resultados de implementar el modelo de gestión de calidad, fueron positivos porque disminuyeron los reclamos por temas de calidad e inocuidad entre el periodo 2019 y 2022. El resultado de la implementación del modelo de gestión de calidad fue positivo, porque incremento la satisfacción del cliente. Concluyendo que el proceso de

implementación del modelo de gestión de calidad para empaques flexibles, aparte de mejorar la satisfacción del cliente, también influyo en la mejora de la productividad y reducción de mermas, lo cual trajo como resultado una mejor rentabilidad a la empresa M.G1 y como consecuencia de esto la generación de reparto de utilidades para los accionistas y colaboradores.

Antecedentes Locales

Variable 1: Gestión de producción

Cruz (2018) elaboró una investigación para obtener el título profesional de ingeniera empresarial, de la Universidad César Vallejo, de la Ciudad Lima, Perú. El título de la investigación fue “Planificación de la producción para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Plast Leyla S.A.C, Carabayllo, 2018”, cuyo objetivo general fue determinar cómo la planificación de la producción mejora la productividad en el área de producción de la empresa. Para ello, la metodología que se empleó fue tipo aplicada, de diseño cuasi-experimental. La población estuvo constituida por la cantidad productos super negrita 20 x 30, durante un periodo de 9 semanas, teniendo como muestra igual a la población. La técnica que se usó fue observación y el instrumento que se utilizó para medir los indicadores, fue el formato de recolección de datos. Entre los resultados se obtuvo que, al aplicar la planificación de la producción, la productividad ha mejorado de 35% a un 64%, logrando un incremento del 29%, en esta investigación aparte de incrementar la productividad se definió un método de trabajo más eficiente para el área de producción referente al producto súper negrita 20 x 30. Asimismo, al utilizar el número de horas de producción y planificadas para medir el porcentaje de rendimiento de la mano de obra de los trabajadores en el área de producción referente al producto súper negrita 20 x 30, se obtuvo que la eficiencia en el área de producción mejoró en un 18%, gracias a la implementación de la planificación de la producción. Concluyendo que el número de unidades producidas y planificadas para medir el porcentaje de rendimiento de la producción del producto súper negrita 20 x 30, obtuvo que la eficiencia en el área de producción de la empresa Plast Leyla, ha incrementado en un 22%, gracias a la implementación de la planificación de la producción.

Aranda y Coronado (2022) realizaron una investigación para optar el título profesional de Ingeniero Industrial de la Universidad Ricardo Palma de la ciudad Lima, Perú. El título de la investigación fue “Propuesta de aplicación de Herramientas Lean para mejorar la Gestión de

la producción de tanques GLP en una empresa metal mecánica”, cuyo objetivo general fue determinar si la propuesta de aplicación de herramientas Lean permite mejorar la gestión de la producción de tanques GLP en una empresa de Metal Mecánica. La metodología empleada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. La población comprendió de 260 tanques de GLP de la empresa metalmecánica que corresponden a todos los demás tipos de fabricación de tanques y carrocerías, de cada una de las plantas de producción que se encuentran en Chilca, entre los meses de mayo del 2021 a abril del 2022. La técnica utilizada fue la encuesta y el análisis documental, cuyo cuestionario de preguntas estaba conformado por 30 preguntas. Entre los resultados obtenidos esta que la propuesta de mejora de un sistema en la nube, mediante la herramienta Value Stream Mapping aumentó el takt time con un promedio de 498.11 min/und a 565.27 min/und, obteniendo una mejora significativa del 13.88%, mejorando la satisfacción de la demanda, con respecto a metodología Kanban, se reducen los tiempos promedio de entrega de pedido de 61.69 días a 25.48 días, y el tiempo de entrega real comparado al tiempo de entrega estimado obtiene una mejora significativa del 17%, reduciendo el tiempo de entrega de tanques GLP, asimismo, la implementación de indicadores de gestión mejora el ambiente de trabajo de 67% en promedio de cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura a 90% en promedio de cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura, obteniendo una mejora significativa del 23%. En conclusión, la propuesta de aplicación de herramientas de Lean, se mejora en un 17.96% la gestión de la producción de tanques GLP de una empresa metal mecánica.

Portugal y Villavicencio (2022) elaboraron una investigación para optar el Título Profesional de Ingeniero de Gestión Empresarial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de la ciudad Lima, Perú. El título de la investigación fue “Propuesta de mejora de gestión de producción esbelta mediante el uso de Metodologías Ágiles y Lean Manufacturing en una MYPE metalmecánica de Lima Norte”, cuyo objetivo general fue mejorar la gestión de producción de ollas de aluminio de una empresa metalmecánica con la finalidad de reducir el incumplimiento de pedidos, reducir los costos operativos y satisfacer a la demanda total de la empresa utilizando herramientas de Lean Manufacturing y Metodologías Ágiles. Para ello, las metodologías ágiles y Lean Manufacturing son las que usaron con diseño y aplicación de un método de gestión producción en una empresa manufacturera con la finalidad de obtener un mejor rendimiento en los procesos productivos y en el cumplimiento

de la demanda. Entre los resultados obtenidos se demostró que la productividad aumentó en 30%, el nivel de incumplimiento de pedidos se redujo a 30% y el tiempo de ciclo de fabricación de ollas de aluminio disminuyó a 14.5 minutos. Concluyendo que, para validar la propuesta, se utilizó 3 escenarios: optimista, neutral y pesimista. Se realizó la comparación de los resultados actuales con los escenarios posible que pudieran presentarse en el proceso de implementación, desarrollo y control del modelo propuesto. Teniendo como escenario ideal de aplicación el modelo (optimista) el porcentaje de productos terminados dañados es de 1%, OEE es de un 86.2%, paradas por año es de 22 veces y el porcentaje de incumplimiento por abastecimiento es de 1.73%. Esto determina que, en el mejor de casos analizados el desempeño productivo es mejor que la situación actual, el cual presenta un porcentaje de productos terminados dañados es de 7.21%, OEE es de un 54.74%, paradas por año es de 89 veces y el porcentaje de incumplimiento por abastecimiento es de 5.12%.

Variable 2: Gestión de Calidad

De La Cruz (2022), desarrollo un trabajo de investigación para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo de la ciudad Lima, Perú. Cuyo título fue “Gestión Logística y Calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022”. El objetivo general de esta investigación fue determinar la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022. La metodología empleada corresponde a una investigación de diseño no experimental, tipo descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 30 trabajadores del área de Logística de la empresa Import Tools, que intervienen en el proceso de gestión de logística y calidad. Como criterio de inclusión se tomó: trabajadores en planilla durante el año 2021. Como criterios de exclusión: el personal externo a la empresa. El tipo de muestreo aplicado fue por conveniencia, esto se debe a que la población a estudiar es relativamente pequeña, por lo que, la investigadora consideró tomar la población en su totalidad como muestra de estudio. La técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, conformado por 12 preguntas, la cual se aplicó al recurso humano que se desempeña en el área de logística y almacén. Como resultados se obtuvieron fue un nivel de coeficiente de: 0.756 en la correlación de la gestión logística y la calidad. De igual manera, con el Big. Lateral de 0.000. Por lo que, se aprueba la premisa alterna que indica que existe una significativa correlación considerable positiva

entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022 y se rechaza la premisa nula. Concluyendo, la correlación entre las mencionadas variables es positiva considerable.

Ramos (2022) elaboró una tesis con el objetivo de encontrar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en una empresa de revisiones técnicas en Lima. La metodología empleada fue no experimental-transversal, correlacional y cuantitativa. La población fue de 180 clientes y una muestra de 123 clientes. Los resultados indicaron que el 87% de los clientes indicaron que la calidad de servicio es de nivel medio, el 63% indicó que la infraestructura es de nivel alto, el 82% indicó que la fiabilidad es de nivel alto, 55% indicó que la seguridad es de nivel medio, 85% indicó que la capacidad de respuesta es de nivel alto, donde se consideró el interés que tiene la empresa en conocer, comprender y satisfacer los intereses de sus clientes y en cuanto a la empatía el 52% es de nivel medio. Se concluyó que existe relación entre las variables de estudio y que, a mejor calidad en la atención al cliente, la satisfacción del cliente también será en ese sentido.

Chávez (2021) realizó una investigación para obtener el título profesional de ingeniero civil de la Universidad Privada del Norte, de la ciudad de Lima-Perú. El título de esta investigación fue “Diseño de un sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 para el mejoramiento de los procedimientos de fabricación de estructuras metálicas, Carabayllo, Lima – 2019”; cuyo objetivo general fue diseñar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el mejoramiento de los procedimientos de fabricación de estructuras metálicas, Carabayllo – Lima – 2019. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal. La población fueron los trabajadores de una empresa metalmeccánica ubicada en el distrito de Carabayllo, donde se escogió como muestra a 35 ingenieros. La técnica empleada fue la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conformado por 68 preguntas. Los resultados dieron que existe muy buena consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborada para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable independiente diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, la confiabilidad fue de 98.8%. En cuanto a la variable dependiente de los procedimientos de fabricación de estructuras metálicas, la confiabilidad fue de 98.0%. Estos resultados dieron como conclusión que existe una relación positiva entre el diseño de un sistema de gestión de calidad, la optimización de los costos de

materiales, actividades de producción y los plazos de producción de estructuras metálicas, a un nivel de significancia del 5%.

Rodríguez y Ninaquispe (2021) realizaron un trabajo de investigación para optar el título profesional de Ingeniero Civil de la Universidad Privada del Norte, Trujillo- Perú. El título del trabajo de Investigación fue “Análisis de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su eficiencia en la EMPRESA EPCM EXPERTS, LIMA-2021”. Cuyo objetivo general era analizar la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su eficiencia en la empresa EPCM EXPERTS SAC. La metodología que utilizaron fue de tipo aplicativo, experimental y longitudinal. La población estuvo formada por los proyectos de construcción ejecutados por la empresa EPCM EXPERTS S.A.C. En cuanto a la muestra se consideraron 06 proyectos ejecutados (03 antes y 03 después de la implementación del SGC ISO 9001). Entre la técnicas e instrumento que usaron estuvo el Check list de verificación conformado por 62 ítems. Los resultados que se obtuvieron es que después de implementar los procedimientos del SGC de la norma ISO 9001:2015, se lograron cumplir al 100% con los principios establecidos por la norma; y en promedio respecto a los indicadores de eficiencia se optimizaron en un 100% tiempo, 99% costos y 93% H-H; por lo que se pudo concluir que implementar el SGC ISO 9001:2015 trae múltiples beneficios como: la mejora continua, reducción de costos innecesarios, mejor planificación y control durante la ejecución de sus proyectos, generando mayor confianza y satisfacción al cliente y mejor imagen para la organización.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Gestión de producción

Se han encontrado varias definiciones acerca de la variable gestión de la producción, una de ellas es la expuesta por Palacios (2019) quien determinó que consiste en obtener información para decidir sobre determinados aspectos como el flujo de materiales y demás elementos necesarios para la producción, la mano de obra necesaria y las instalaciones y maquinarias. Asimismo, Prado et al. (2020) detalla que la gestión de producción posee un valor importante porque es el inicio de la planificación y control de la producción para que el producto sea conducido en óptimas condiciones hasta su transformación final.

Del mismo modo, Álvarez y Padilla (2023) definió que la gestión de producción es una

operación que incluye tecnología y procesos productivos que busca convertir la materia prima en un producto final eficiente basado en cantidad como en calidad. Del mismo modo, Alzate (2022) considera que la gestión de producción es la esencia más significativa para que una empresa triunfe. Debido que en la gestión se encuentran elementos administrativos como planificación, control, coordinación y exposición para que el producto sea elaborado en condiciones y características extraordinariamente buenas.

Importancia de la producción o de la gestión de producción

Prado et al. (2020) detalla que la producción en este nuevo siglo ha tomado un papel muy importante porque depende de cómo este es transformado en producto final, para que genere ventaja competitiva a la empresa, ya sea por su valor agregado, calidad, precio y su participación en el mercado. Además, la importancia de esta gestión es considerable en todos los negocios de producción ya que respalda la manera eficiente en que han sido seleccionados la materia prima y el diseño para la elaboración del producto.

Para Palacios (2019) la producción es importante porque es el elemento que sostiene la riqueza de un país. De esta manera un país se considera rico cuando cuenta con los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de su población. En ese sentido, existen tres factores para determinar la producción de la riqueza: tierra, mano de obra y capital. De esta manera, para que el consumidor se beneficie de las riquezas naturales, estas se deben explotar y la materia prima que se obtiene se debe utilizar para la producción, de tal manera que estas deben estar listas para ser consumidas o empleadas para la producción de otros bienes que van a satisfacer necesidades.

Por su parte, la tierra comprende los recursos naturales como son las minas, el agua, entre otras, y en una empresa de producción la tierra representa la materia prima. En lo que respecta a la mano de obra, esta incluye a los operarios, los técnicos, los supervisores y todo el personal de los diferentes rangos de la empresa. En cuanto al capital, este comprende todo lo que corresponde al equipo de producción, como instalaciones, maquinarias para la producción y herramientas, así como el dinero necesario para que funcione la empresa.

En tal sentido, la producción se genera mediante la combinación óptima de los tres elementos mencionados que se combinan de forma racional, con la finalidad de generar los bienes y servicios, los cuales son indispensables para la satisfacción de las necesidades de la

población, que presenta demandas para comprar productos o servicios.

Objetivos de la gestión de producción

Para Palacios (2019) el principal objetivo que propugna la gestión de la producción es generar rentabilidad para la organización mediante el proceso de transformación, esto se consigue mediante la fabricación de productos empleando el menor tiempo posible, para ello debe contar con las herramientas y maquinarias necesarias para ese objetivo, lo que se denomina ahora como tecnología, sumado a una mano de obra calificada. Del mismo modo, se requiere producir con las especificaciones técnicas que se requiere el producto para obtener un artículo de calidad, para ello sus procesos deben estar estandarizados u homologados. Asimismo, debe cumplir con la producción en el tiempo establecido y emplear el mejor método al menor costo.

Bajo ese propósito la gestión de la producción también debe resolver las fricciones que se dan entre las áreas de la empresa, como cuando ventas desea entregar el producto a un cliente con el que ha llegado un acuerdo de entrega. Por otro lado, se encuentra finanzas que desea mantener los costos bajos, series cortas de producción e inventarios con poco stock. En esa misma línea se encuentra el área de producción que requiere programar grandes series ininterrumpidas de producción, con ello genera altos niveles de inventarios de materia prima y productos terminados.

Al respecto, Palacios (2019) indicó que la producción tiene objetivos específicos con los siguientes elementos.

Físico. Tiene la misión de la producción de bienes y servicios, en el caso de los bienes pueden ser juguetes, ladrillo, neumáticos y en el caso del servicio puede ser la atención en una entidad financiera.

Cliente. Consiste en el sistema de entrega al cliente, en el tiempo pactado con un producto que el cliente considere de calidad porque satisface su necesidad.

Económico. Es el sistema que consiste en la generación de utilidades luego de realizar una inversión; es decir, la utilidad obtenida debe justificar el dinero invertido, esta rentabilidad viene expresada en medidas porcentuales.

Patrón. Es el dueño y administrador de la organización, puede ser una sola persona o un

grupo de personas que se han reunido en sociedad y es a quienes se les debe responder por su inversión.

Social. Se relaciona con la generación de empleo y con la responsabilidad social empresarial de la organización con la sociedad y con el país donde se encuentra ubicada la organización.

Trabajador. Es un sistema que considera las relaciones entre jefe y trabajador, la carga laboral las condiciones laborales y la remuneración del trabajador, la cual debe ser justa y que pueda satisfacer las expectativas del colaborador.

Beneficios de la gestión de la producción en la fabricación

De la Cruz (2020) considera que los beneficios de la gestión eficiente y eficaz de la producción son los siguientes:

- Mayor ventaja competitiva, porque permite a las empresas comprender sus componentes internos y externos. En los internos están las políticas que es una postura que la empresa posee compuesto de reglas para manejar una situación difícil y que permita alcanzar los objetivos, el capital intelectual que es todos los conocimientos adquiridos por el talento humano que conserva la empresa y de las experiencias que han tenido que atravesar para poder tener distintos planes de acción y prevención frente algunas circunstancias difíciles. En cuanto a los componentes externos están todas las estrategias aplicadas por la competencia, así como los aspectos económicos que pueden afectar o beneficiar cualquier negocio.
- Reducción de costos, porque permite a la empresa administrar correctamente sus costos para realizar un producto, de tal manera que se elimine los gastos innecesarios y contribuya a la mejora de procesos de producción dentro del negocio.
- Satisfacción al cliente, porque permite a la empresa generar una ventaja competitiva si lo que produce es capaz de satisfacer la necesidad de sus clientes.
- Motivación de los empleados porque permite que el colaborador no se sienta ajeno con la empresa, es decir, sus ideas sean tomadas en cuenta de acuerdo a sus funciones asignadas, y de esta manera ellos cumplan con su rol y se trabaje de manera más eficiente.

Tipos de gestión de producción

Según Chavesta (2020) existen tres tipos de gestión de producción, tenemos los siguientes:

- **Clásica**, este tipo de gestión fue originada por Taylor, en que se ha tenido que emplear las matemáticas, algoritmos de programación, análisis de los perfiles de puestos, esquemas, mejora de recursos y modelos para la administración eficiente del stock (Chavesta, 2020).
- **Materials Requirements Planning y Manufacturing Resources Planning (MRP I y MRP II)**, es un tipo de gestión originado en los años 70, donde se implementó el uso de la tecnología, obteniendo grandes cambios con el uso de un soporte físico en informática que lleve a cabo todo el trabajo de la producción. Tipo de gestión que hoy en día más usado (Chavesta, 2020).
- **Just in the time (JIT)**, es un tipo de gestión basado en Japón, que permite que todo el proceso de la producción este dentro de los tiempos establecidos, disminuyendo los gastos económicos y de tiempo, se trata de no tener stock de mercadería, sino que esta sea obtenida o comprada cuando realmente se requiera, para ello, es importante que haya una coordinación permanente con el proveedor (Chavesta, 2020).

Problemas que se encuentran en una gestión de producción

De acuerdo a Baque et al. (2020), los problemas que pueden aparecer en una gestión de producción no eficiente, son de las siguientes maneras.

- **Financieros**. Se da cuando queremos sacar un producto de la mejor calidad e invertimos muchos gastos, afectando la economía de la empresa, por el exceso en costos de materia prima, recursos, almacenamiento y todo lo que respecta para su fabricación del producto.
- **Temporales**. Está relacionado con el tiempo en la producción, en el que se puede dañar el flujo en el sistema de producción si este no es obtenido ni entregado a tiempo.
- **Mecánicos**. Se da cuando no se realiza un mantenimiento constante de las maquinarias, que ocasionan fallos en el proceso del producto y tiempo de

inactividad por no tener un plan de prevención de soluciones.

- **De calidad.** Que se pueden encontrar en un producto que contiene errores, y que deja de garantizar fiabilidad y confidencialidad a los clientes.
- **Planificación.** Que se da en el resultado del producto, es decir si está bien organizado y planificado, el producto se obtendrá en el tiempo y estado adecuado, pero en el caso se improvise se pueden generar cuellos de botellas y entre otras situaciones que altera la gestión de producción.

Soluciones de software de gestión de producción

De acuerdo a Quintero (2020), el software de gestión de la producción lleva la producción a un nivel alto debido a que reduce el tiempo y los errores humanos.

De tal manera que brinda ventajas en la gestión como:

Basado en la nube. Que significa que todo tipo de empresa incluyendo las pequeñas y medianas (PYMES) pueden tener la versión más actualizada del software, y todas las soluciones del software las pueden encontrar en la nube sin necesidad de tener mucho espacio e infraestructura en las maquinarias.

Intuitivo y fácil de usar. Es decir, se va emplear una programación de fácil uso, en el que las funciones sean de arrastrar y soltar para la realización del proceso de compras y entre otras actividades de acuerdo a necesidad. Las ventajas que se pueden obtener de ello es que no se va requerir realizar gastos en constantes capacitaciones al personal.

Analítica. Porque el software va contener informes sobre la planta de producción, mano de obra, los equipos, lista de materiales, rutas de fabricación, y toda la operación de producción que permita a los directivos tomar decisiones con datos exactos.

Interoperabilidad. Porque el software permite a la empresa intercambiar información con sus distintas áreas a fin de integrarlas de la mejor manera y se pueda visualizar en tiempo real el panorama del flujo de producción.

Personalizable. Porque el software se puede adaptar a las necesidades que requiera la empresa, sin necesidad de hacer uso de todo lo que contenga el sistema. Es decir, que se puede utilizar solo para la producción haciendo uso de otros módulos como control de inventario (ingresos y salidas), cadena de suministros, compras. La cual va ser muy

beneficioso para las pequeñas y medianas empresas (Pymes) que sus trabajadores se encuentran en distintas áreas.

Dimensiones de la variable gestión de producción

De acuerdo a Oluyisola et al. (2022) la gestión de la producción tiene dos dimensiones, la planificación y el control de la producción, estas se refieren a las actividades de carga, programación, secuenciación, seguimiento y control del uso de recursos y materiales durante la producción. La carga se refiere a cuánto hacer; preocupaciones de programación de cuándo hacer las cosas; preocupaciones de secuenciación en qué orden hacer las cosas; y el seguimiento y control se ocupa de si las actividades se van a planificar y las acciones correctivas necesarias para llevar las actividades dentro del plan.

Dimensión 1. Planificación de la producción. En esta fase se da inicio de cómo se va realizar la producción, que recursos se necesitan, el tiempo estimado para cada proceso que se requiera. La planificación de la producción es una estrategia a término medio que se apoya en la toma de decisiones apropiadas para optimizar la actividad industrial. Por otro lado, la planificación es una forma de gestión de operaciones, que es una herramienta que las empresas pueden utilizar para dirigir el sistema productivo con un completo sistema de planificación y control (Soeltanong & Sasongko, 2021).

Los indicadores de esta dimensión son: toma de decisiones y optimización de recursos.

- **Toma de decisiones.** Se refiere al estudio previo que realiza el encargado de producción para poder tener en cuenta los recursos que se deben emplear para la producción, así como el tiempo de entrega de los productos y la capacidad de la planta para la producción (Silva et al., 2022).
- **Optimización de recursos.** Se refiere a que la planificación debe tener en cuenta el uso eficiente de los recursos; en tal sentido, la optimización está enfocada en el uso eficiente de los recursos para que la empresa obtenga mayor rentabilidad en el mediano plazo y cumpla con sus objetivos organizacionales (Silva et al., 2022).

Dimensión 2. Control de la producción. Se da en la misma planta de la empresa, donde se debe contar con el personal responsable para la supervisión de los tiempos establecidos en cada proceso, así como verificar el cumplimiento de las funciones de cada personal. El control de la producción se refiere a la supervisión de los procesos y al cumplimiento de lo

planificado en función a indicadores (Oluyisola et al., 2022). Los indicadores de esta dimensión cumplimiento de la producción y cantidad de unidades producidas.

- **Cumplimiento de la producción.** Se refiere a que la empresa tiene un acuerdo con el cliente para la entrega de la producción en función a un cronograma, este debe ser cumplido en la fecha y hora pactada para que no haya insatisfacción por parte del cliente, el cumplimiento es un reflejo de estima y respeto y va a favor o en contra de la imagen de la empresa (Enciso, 2020).
- **Cantidad de unidades producidas.** Se refiere a la cantidad de productos planificados por el área de producción en un tiempo determinado, esto también responde a la cantidad de unidades programadas, la cual está supeditada a la capacidad de producción de la maquinaria, que ha sido calculada previamente para poder darle la carga necesaria sin excederse (Guarnizo y Cárdenas, 2020).

Dimensión 3. Mejora de los procesos. Para que la producción tenga el nivel más óptimo, es necesario que los encargados de la producción empleen metodologías como Lean o Six Sigma con el fin de que se confíe en el mejor proceso acompañado de eficientes equipos y mano de obra. Asimismo, la mejora de procesos es la identificación y optimización de los procedimientos y flujos de trabajo de una empresa. La finalidad es aumentar su eficiencia, reducir errores y mejorar la calidad del producto o servicio ofrecido para obtener una gestión más eficiente y una mayor satisfacción del cliente (Oluyisola et al., 2022). Los indicadores son: Optimización de procedimientos, eficiencia, calidad.

- **Optimización de procedimientos.** Se trata de que se haga un análisis de los procedimientos para realizar un producto o servicio y verificar donde se encuentra el cuello de botella y qué oportunidades de mejora existen, para ello es importante que se realice un flujo de procesos o emplear el diagrama de operaciones y procesos, de tal manera que se pueda mostrar cada uno de ellos en el diagrama y poderlo analizar con mayor facilidad (Guarnizo y Cárdenas, 2020).
- **Eficiencia.** Consiste que luego de analizar los procesos mediante las herramientas de análisis como flujo de procesos, diagrama de operaciones, diagrama de Ishikawa, entre otros, se identifique los recursos que se emplean como los insumos y materia prima, así como el tiempo de fabricación para presentar mejoras en cada

uno de ellos (Romero et al., 2020).

- **Calidad.** Es una apreciación personal del cliente y consiste en el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto y que son discutidas y acordadas con el cliente, la calidad tiene una característica específica relacionada con el tipo de material e insumos que emplea el fabricante, así como la durabilidad del producto o la satisfacción del servicio (Flores y Delgado, 2020).

Calidad de servicio

Silva, et al. (2021), definieron a la calidad de servicio como una opción para que las empresas generen una ventaja competitiva frente a las demás. Donde las MYPES frente a una empresa grande deben brindar la mejor calidad en su servicio para fidelizar a sus clientes. El concepto de servicio ha sido definido desde la década de 1980 por Parasuraman, quienes popularizaron la teoría de la satisfacción del cliente al medir la prestación real de servicios de la empresa de conformidad con las expectativas de los clientes, definidas por el logro de la calidad percibida, y que es satisfacer los deseos y necesidades de los clientes más allá de sus aspiraciones (Fida et al., 2020).

Dimensiones de la calidad de servicio

Dimensión 1. Elementos tangibles. Para Bustamante et al. (2020), los elementos tangibles de los servicios comprenden los materiales destinados a la comunicación e información, las condiciones físicas de las instalaciones que son empleados para ofrecer y dar el servicio, los equipos que conforman el sistema o proceso que caracterizan el servicio y el personal encargado de llevar a cabo las actividades que involucran el servicio y la atención del cliente u usuario. Los indicadores que corresponden a esta dimensión son: Instalaciones, equipos y materiales de comunicación.

- **Instalaciones.** Es el conjunto de espacios adecuados para la producción, son las edificaciones que cuenta la empresa, las cuales deben estar adecuadas de acuerdo al tipo de producción o al rubro del negocio, la distribución de estas instalaciones no es igual en todas las empresas, estas se hacen de acuerdo a las necesidades de la empresa (Vencataya et al., 2019).

- **Equipos.** Se refiere a las herramientas, maquinarias y equipos de la empresa que emplea para la producción. Tiene que ver con la tecnología que emplea la empresa, porque dependen de ella su productividad y calidad de sus productos o servicios, también tiene que ver la procedencia y la marca de la máquina y equipo, considerando el propósito y el tiempo de uso que se le va a dar (Jha et al., 2022).
- **Materiales de comunicación.** Son los equipos que emplea la empresa para comunicarse entre ellos, proveedores y clientes. Asimismo, emplea material informativo como folletos, pancartas, volantes que informan a cerca de determinado tema dentro de la empresa y fuera de la empresa, en lo que respecta a los carteles que debe haber en toda área de producción se refiere aquellos informativos para la seguridad del trabajador y aquellos que indican áreas, también llamadas avisos señalizadores (Fida et al., 2020).

Dimensión 2. Fiabilidad. Implica la ejecución del servicio conforme lo ofrecido o pactado previamente. Cumpliendo con aspectos como las características y condiciones del servicio, los tiempos de entrega, las instrucciones, entre otros aspectos que den forma al servicio (Bustamante et al., 2020). Los indicadores que corresponden a esta dimensión son: Cumplimiento de lo ofrecido e imagen.

- **Cumplimiento de lo ofrecido.** Se trata de que lo que ofrece la empresa debe ser cumplido en la realidad, de tal manera que el cliente no se sienta defraudado. Por tanto, la empresa debe tener en cuenta qué es lo que va a ofrecer y cumplir, de lo contrario de acuerdo a las leyes modernas estaría incurriendo en ofrecimientos o publicidad engañosa. Al respecto, la empresa debe mostrar un sincero interés en solucionar problemas, en atender las necesidades del cliente, para ello debe conocerlo bien, identificar sus necesidades y crear soluciones creativas para las mismas (Fida et al., 2020).
- **Imagen.** Es lo que proyecta la empresa hacia los clientes, es como estos la ven y la percepción que tienen de la empresa, la imagen de la organización se va formando a través de los años y está en función de qué hace la empresa, su misión, visión, valores y objetivos, así como la cultura organizacional de la empresa, a través de estos elementos los clientes o las personas en general juzgan la imagen de la organización (Vencataya et al., 2019).

Dimensión 3. Capacidad de respuesta. Consiste en la disposición y voluntad que tienen las personas que ofrecen el servicio para poder atender a los usuarios, logrando proporcionar un servicio rápido (Bustamante et al., 2020). La capacidad de respuesta, que suele medir la capacidad de la empresa o firma para responder a los clientes con disposición y la prontitud del servicio, esta definición ha sido modificada para incluir la entrega oportuna de servicios con rapidez para contrarrestar los problemas de largas colas y períodos de espera; además, en esta dimensión se aborda el concepto de qué tan rápido deben responder los trabajadores a las necesidades y reclamos de los clientes (Fida et al., 2020). Los indicadores que corresponden a esta dimensión son: Disposición del personal y rapidez en la atención.

- **Disposición del personal.** Se trata de la actitud que tiene el personal para atender a los clientes o para realizar su trabajo, la disposición hace que el personal se preocupe por dar una respuesta rápida al cliente, porque está dentro de la filosofía de satisfacción del cliente; asimismo, esta característica obedece al trato que el trabajador tenga al interior de la organización; es decir, es una retribución de este hacia la empresa la cual refleja en los clientes (Vencataya et al., 2019).
- **Rapidez en la atención.** Los clientes quieren siempre que se les atienda a la brevedad, ellos buscan una buena atención combinada con la rapidez en la respuesta, actualmente los clientes son quienes toman la decisión de determinar la estabilidad o permanencia de la empresa en el mercado y está en función de cuánto ofrece tu servicio, el cual es calificado por el cliente y a la vez esta información es diseminada a otros clientes, quienes tomarán decisiones en función de los comentarios vertidos por otros clientes, es por ello que la empresa debe realizar las acciones necesarias para que se de, de esa manera (Fida et al., 2020).

Importancia de la calidad del servicio

La calidad de servicio es tan importante para la empresa, que se le debe considerar un tiempo establecido para verificar cómo se está brindando el producto. Ya que depende de esta particularidad para que prevalezca la reputación, asimismo, sus óptimos resultados reflejados en ventas. Además, la empresa al mostrar una calidad en sus productos, no solo le va ayudar a tener una buena relación con sus clientes, sino que también a mejorar sus procesos operativos para brindar mejor servicio (Silva et al., 2021).

La lealtad del cliente en función a la calidad del servicio

De acuerdo a Ahmad et al. (2020), existen varias definiciones de lealtad del cliente, y una de ellas se refiere al comportamiento desarrollado por el cliente, que se denomina comportamiento de recompra, por lo que da cuenta de todas las experiencias que los clientes han encontrado a lo largo del uso de los productos y servicios de los proveedores. Se ha demostrado que el uso de la estrategia de lealtad aumenta el nivel de retención de clientes y reduce los costos de marketing. En consecuencia, la calidad del servicio y la marca tienen un impacto significativo en la calidad del cliente en el sector empresarial. Se han desarrollado muchos otros estudios para determinar los antecedentes de la lealtad del cliente considerando que esta puede variar en función de muchos predictores. En tal sentido, la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad de los empleados tienen una influencia positiva en la lealtad del cliente, especialmente en la industria de servicios.

Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente

Al respecto, numerosos estudios han establecido la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Las empresas y organizaciones se esfuerzan por lograr una alta satisfacción del cliente, especialmente aquellas empresas que consideran una relación a largo plazo con los clientes como un activo. Sin embargo, la comprensión de los componentes de la calidad del servicio sigue siendo un tema de discusiones y argumentos (Khatoon et al., 2020). Por ejemplo, en el sector servicio, la satisfacción del cliente se ha convertido en una consideración clave para las operaciones comerciales exitosas, aunque la identificación de las características de calidad del servicio puede no entenderse completamente. Así, el modelo introducido por Parasuraman ha sido aceptada por muchos autores como una variable predictora de la satisfacción del cliente, la cual ha sido utilizada por los diferentes sectores empresariales, donde establecieron que la relación entre la dimensión calidad del servicio y la satisfacción del cliente es consideraba una relación positiva. Como resultado, la calidad del servicio percibida ha sido ampliamente considerada como un antecedente de la satisfacción del cliente y estudios previos han comprobado su relación. Sin embargo, todavía hay argumentos y desacuerdos sobre la relación causal entre las dos variables aplicadas en diferentes entornos (Elizar et al., 2020).

Tres posibilidades principales habían sido exploradas en cuanto a esta relación: Primero, la calidad del servicio es el antecedente de la satisfacción del cliente; segundo, la satisfacción

del cliente es la causa de la calidad del servicio; y tercero, no existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Estas tres posiciones pueden tener un impacto variado en los resultados del estudio y otros estudios, aunque en consenso general, muchos investigadores han encontrado la relación entre las dos variables donde la calidad del servicio sirvió como antecedente a la lealtad del cliente en una posición dominante según se aplica. al contexto de la industria de servicios (Ahmad et al., 2020).

Marco conceptual

Calidad. Es una apreciación personal del cliente y consiste en el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto y que son discutidas y acordadas con el cliente, la calidad tiene una característica específica relacionada con el tipo de material e insumos que emplea el fabricante, así como la durabilidad del producto o la satisfacción del servicio (Flores y Delgado, 2020).

Calidad de servicio. Silva, et al. (2021), definieron a la calidad de servicio como una opción para que las empresas generen una ventaja competitiva frente a las demás. El concepto de servicio ha sido definido desde la década de 1980 por Parasuraman, quienes popularizaron la teoría de la satisfacción del cliente al medir la prestación real de servicios de la empresa de conformidad con las expectativas de los clientes, definidas por el logro de la calidad percibida, y que es satisfacer los deseos y necesidades de los clientes más allá de sus aspiraciones (Fida et al., 2020).

Control de la producción. Se da en la misma planta de la empresa, donde se debe contar con el personal responsable para la supervisión de los tiempos establecidos en cada proceso, así como verificar el cumplimiento de las funciones de cada personal. El control de la producción se refiere a la supervisión de los procesos y al cumplimiento de lo planificado en función a indicadores (Oluyisola et al., 2022).

Eficiencia. Consiste que luego de analizar los procesos mediante las herramientas de análisis como flujo de procesos, diagrama de operaciones, diagrama de Ishikawa, entre otros, se identifique los recursos que se emplean como los insumos y materia prima, así como el tiempo de fabricación para presentar mejoras en cada uno de ellos (Romero et al., 2020).

Gestión de la producción. Alzate (2022) considera que la gestión de producción es la esencia más significativa para que una empresa triunfe. Debido que en la gestión se

encuentran elementos administrativos como planificación, control, coordinación y exposición para que el producto sea elaborado en condiciones y características extraordinariamente buenas.

Just in the time (JIT). Es un tipo de gestión basado en Japón, que permite que todo el proceso de la producción este dentro de los tiempos establecidos, disminuyendo los gastos económicos y de tiempo, se trata de no tener stock de mercadería, sino que esta sea obtenida o comprada cuando realmente se requiera, para ello, es importante que haya una coordinación permanente con el proveedor (Chavesta, 2020).

Materials Requirements Planning y Manufacturing Resources Planning (MRP I y MRP II). Es un tipo de gestión originado en los años 70, donde se implementó el uso de la tecnología, obteniendo grandes cambios con el uso de un soporte físico en informática que lleve a cabo todo el trabajo de la producción. Tipo de gestión que hoy en día más usado (Chavesta, 2020).

Mejora de los procesos. Es la identificación y optimización de los procedimientos y flujos de trabajo de una empresa. La finalidad es aumentar su eficiencia, reducir errores y mejorar la calidad del producto o servicio ofrecido para obtener una gestión más eficiente y una mayor satisfacción del cliente (Oluyisola et al., 2022).

Optimización de recursos. Se refiere a que la planificación debe tener en cuenta el uso eficiente de los recursos; en tal sentido, la optimización está enfocada en el uso eficiente de los recursos para que la empresa obtenga mayor rentabilidad en el mediano plazo y cumpla con sus objetivos organizacionales (Silva et al., 2022).

Planificación de la producción. En esta fase se da inicio de cómo se va realizar la producción, que recursos se necesitan, el tiempo estimado para cada proceso que se requiera. La planificación de la producción es una estrategia a término medio que se apoya en la toma de decisiones apropiadas para optimizar la actividad industrial (Soeltanong & Sasongko, 2021).

Producción clásica. Este tipo de gestión fue originada por Taylor, en que se ha tenido que emplear las matemáticas, algoritmos de programación, análisis de los perfiles de puestos, esquemas, mejora de recursos y modelos para la administración eficiente del stock (Chavesta, 2020).

Toma de decisiones. Se refiere al estudio previo que realiza el encargado de producción para poder tener en cuenta los recursos que se deben emplear para la producción, así como el tiempo de entrega de los productos y la capacidad de la planta para la producción (Silva et al., 2022).

2.3 Hipótesis

En la presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis de investigación, tal como Arias (2020), las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis, sobre todo aquellas que solo se enfocan en describir al objeto de estudio.

En la presente investigación: Propuesta de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús EIRL, distrito de Carabaylo, Lima 2023. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta.

III. METODOLOGÍA

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

Nivel de investigación

La presente investigación fue descriptiva y de propuesta, para Hernández y Mendoza (2018), estas investigaciones solo se emplean para describir todo lo encontrado en la investigación, en tal sentido, se describen poblaciones, así como personas, objetos que se observan o acontecimientos que se dan cuando se realiza la investigación.

- Al respecto del estudio, fue descriptivo porque solo se dedicó a describir las características relacionadas a la gestión de producción y calidad de servicio de la empresa en estudio.

Asimismo, fue una investigación de propuesta, para ISO 9001:2015 (2020), una propuesta de mejora consiste en una oportunidad para aumentar la capacidad de la empresa en sus procesos y lograr objetivos planteados en el plan de empresa, razón por la cual, estas oportunidades de mejora se basan en la consecución de objetivos cuya aplicación son apreciados en las buenas prácticas de la empresa.

- Acerca de la investigación, el estudio fue de propuesta porque al final del mismo se planteó una propuesta que consistió en un plan de mejora frente a los resultados encontrados en el estudio sobre la gestión de producción y calidad de servicio en la empresa en estudio.

Tipo de investigación

Fue de tipo cuantitativo, para Concytec (2020) las investigaciones de tipo cuantitativas son aquellas cuyos resultados pueden ser procesados mediante técnicas matemáticas o a través de técnicas estadística, esto permite al investigador tomar decisiones en función a información cuantificable, lo que permite posteriormente a llegar a conclusiones objetivas.

- Fue cuantitativo porque los resultados fueron expuestos en tablas de frecuencia y figuras, empleando para ello la estadística descriptiva, mediante la cual se pudo observar de manera más fácil los resultados para poder exponerlos e interpretarlos.

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental y transversal.

No experimental

Al respecto, Muñoz (2018) indicó que las investigaciones son no experimentales cuando estas no intervienen en ningún tipo de experimento provocado por el investigador; es decir, no existe estímulo alguno hacia las variables para que estas se comporten de una manera conveniente para el investigador y se obtenga resultados de acuerdo a un objetivo trazado. Por el contrario, se registran tal como se dan en su naturaleza sin hacer ningún tipo de manipulación.

- Este estudio fue no experimental, porque ninguna de las variables sufrió algún tipo de manipulación del investigador, tan solo se describió los acontecimientos y hallazgos encontrados sobre la gestión de producción para la calidad de servicio en la empresa en estudio.

Transversal

Para Muñoz (2018) un estudio transversal es aquel que recoge la información en un solo momento, es decir, no es necesario que el investigador proceda a recoger dicha información en diferentes momentos. Asimismo, esta información solo se recoge una sola vez a diferencia de las investigaciones longitudinales que se obtiene la información más de una vez.

- Para este estudio, fue transversal porque la información referida a la gestión de producción para la calidad de servicio en la empresa en estudio, fue obtenida en un solo tiempo y momento, específicamente en el año 2023.

3.2 Población y muestra

Población

En lo referente a la población, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es la cantidad de elementos que conforman el total de la población, está conformado por personas, elementos, procesos, etc. Y se emplean criterios de inclusión para poder participar en el estudio, así como criterios de exclusión para retirarlos del mismo.

- Se empleó una población de 20 trabajadores de la empresa en estudio.

Muestra y muestreo

En lo que respecta a la muestra, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) manifestaron que es una parte pequeña de la población, pero que cuentan con las características de la totalidad de la población, sin embargo, los resultados que se obtengan de esta pueden ser proyectados a todos los integrantes de la población.

- La muestra fue de 20 trabajadores de la empresa en estudio.
- En el presente estudio fue de muestreo intencional, porque el investigador tomó como muestra a la totalidad de la población, por ser una población pequeña y que se tomó la totalidad a conveniencia del investigador para el propósito de la investigación.

3.3 Variables, definición y operacionalización

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoraciones
Gestión de la producción	La gestión de la producción de operacionaliza en tres dimensiones; planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de procesos; asimismo, cuenta con un cuestionario de	Planificación de la calidad	Toma de decisiones	Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Optimización de recursos.		
		Control de la calidad	Cumplimiento de la producción.		
			Cantidad de unidades producidas.		
		Mejora de procesos	Optimización de procedimientos.		
			Eficiencia. Calidad.		
Calidad de servicio	La calidad de servicio se operacionaliza en tres dimensiones: tangibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta. A su vez cada una de las dimensiones cuenta con indicadores y 15 ítems.	Tangibilidad	Instalaciones	Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Equipos.		
			Materiales de comunicación.		
		Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido.		
			Imagen corporativa		
			Credibilidad		
			Confianza.		
		Capacidad de respuesta	Disposición del personal.		
			Rapidez en la atención.		
			Atención individualizada.		
			Acompañamiento		
			Conocimiento de necesidades del cliente		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas

Para Hernández y Mendoza (2018), la encuesta es una técnica propia de las investigaciones cuantitativas, la que emplea un formato para obtener la información que se requiere para la investigación, la cual posteriormente será procesada por métodos estadísticos.

- Se empleó como técnica a la encuesta, esta fue aplicada a los trabajadores de la empresa en estudio.

Instrumentos

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se trata de un formato que contiene las preguntas de cada una de las variables, estas han sido elaboradas en función a los indicadores, en tal sentido, las preguntas deben responder a dichos indicadores y registra la percepción de las personas encuestadas.

- Se empleó como instrumento el cuestionario, el cual son de dos tipos, el primero es el cuestionario sobre gestión de la producción que cuenta con 14 preguntas y el segundo cuestionario es sobre la variable calidad de servicio que cuenta con 15 preguntas, los cuales fueron dirigidos a los trabajadores de la empresa en estudio.
- La validación de acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es la técnica que consiste en la revisión que hace un especialista en el tema de la investigación que se está realizando y que hace sus anotaciones observando en caso sea necesario al cuestionario, para que este sea mejorado.
- En este estudio se empleó la validación de contenido y estuvo a cargo de tres especialistas en el tema que analizaron los cuestionarios relacionados a gestión de producción para la calidad de servicio en la empresa en estudio, (Anexo 03).
- La confiabilidad del instrumento busca el nivel de consistencia interna de las preguntas, de tal manera que se identifique si la confiabilidad es la adecuada para que el cuestionario sea aplicado a la totalidad de la población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).
- En cuando a la confiabilidad del instrumento, se hizo aplicando una encuesta piloto

a 20 trabajadores para determinar que las preguntas estén bien formuladas, los resultados fueron procesados mediante el estadístico de Alfa de Cronbach, estos resultados fueron con respecto al instrumento gestión de la producción de 0.98 y para la variable calidad de servicio fue de 0.96, determinando que ambos instrumentos por el coeficiente mostrado, tiene una alta relación, por lo tanto, son confiables, (Anexo 04).

3.5 Método de análisis de datos

Para Hernández y Mendoza (2018), el plan de análisis es un mapa de la ruta que el investigador va a seguir para poder analizar los datos de la encuesta realizada, este ayuda a concretar los objetivos que se establecieron al iniciar el estudio.

- Se realizó el instrumento para ambas variables, los cuales fueron aplicados a los trabajadores de la empresa en estudio, antes de ello se aplicó una encuesta piloto para determinar la confiabilidad del instrumento, asimismo, se obtuvo la validación del instrumento mediante la revisión de tres jueces. Luego de la aplicación de la encuesta, los resultados fueron procesados mediante la estadística descriptiva aplicando el programa estadístico de Microsoft Excel a través de tablas de frecuencia y gráficos de barras para su mejor entendimiento, para luego obtener las conclusiones del estudio. Asimismo, para la redacción de la tesis se empleó el programa Microsoft Word. Del mismo modo, en cuanto a la exposición para la sustentación de la tesis se empleó el programa Power Point, donde se plasmó toda la información obtenida del estudio.

3.6 Aspectos éticos

Los principios éticos que se han considerado en esta investigación se basó en el Reglamento de Integridad Científica en la Investigación propuesto por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, los cuales se detallan a continuación.

Respeto y protección a los derechos de los intervinientes, su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Las personas que participaron en este estudio no fueron expuestas en cuanto a

sus identidades, es decir, que sus nombres no figuraron en ninguna parte de la investigación, porque se guardó la confidencialidad de la información y de sus identidades para que no se sientan perjudicados en algún momento por la información vertida, asimismo, se les explicó que la información solo es de uso académico.

Protección a la libertad de elección y respeto de la autonomía de cada participante. Se les informó acerca de la voluntad libre que tiene para poder participar en la investigación, esta se acordó mediante la firma de un consentimiento informado de cada uno de los participantes donde se les informa de los propósitos de la investigación y de la protección de las identidades, asimismo, se les informó que los resultados de la investigación pueden ser solicitados a la voluntad de los participantes.

Búsqueda de la beneficencia y no maleficencia. La intención del estudio no fue perjudicar en ninguna dimensión a los participantes, por el contrario, se les proporciona un beneficio porque el estudio analiza las variables e identifica los problemas frecuentes y actuales con relación a la gestión de la producción y calidad de servicio, cuyos resultados son expuestos para que los dueños de la empresa tomen decisiones en relación a ello.

Difusión responsable de la investigación con veracidad y justicia. Cada uno de los participantes fue tratado con respeto y equidad, respetando su voluntad de guardar la confidencialidad de la información y el compromiso de mantenerlos informados en relación a los resultados que se obtuvieron, de esta manera se mantuvo un trato justo para todos los participantes.

Rigor científico e integridad científica. En lo que respecta a la información empleada en este estudio, estas se recogieron de fuentes confiables, las cuales pueden verificarse buscando en las referencias registradas, asimismo, la información vertida en cuanto al trabajo de campo es veraz en todas sus dimensiones, la cual se corrobora mediante evidencias como la base de datos, la encuesta y el consentimiento informado que firmaron los participantes.

IV. RESULTADOS

Variable 1. Gestión de producción

Tabla 1

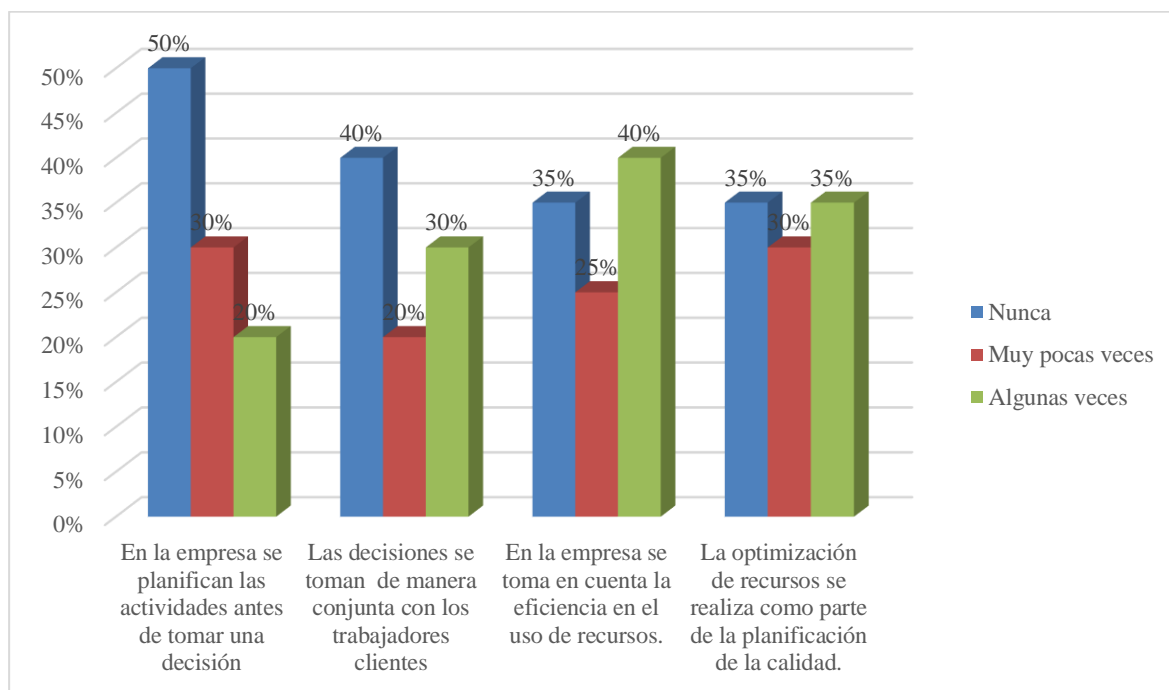
Características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Características de la planificación de la calidad	N	%
En la empresa se planifican las actividades antes de tomar una decisión		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	4	20.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Las decisiones se toman de manera conjunta con los trabajadores.		
Nunca	8	40.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	6	30.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
En la empresa se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos.		
Nunca	7	35.00
Muy pocas veces	5	25.00
Algunas veces	8	40.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La optimización de recursos se realiza como parte de la planificación de la calidad.		
Nunca	7	35.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	7	35.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Figura 1

Características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.



Fuente. Tabla 1

Interpretación

El 50% de los trabajadores de la empresa manifestaron que nunca planifican las actividades antes de tomar una decisión. Asimismo, el 40% mencionó que las decisiones nunca se toman de manera conjunta con los trabajadores. En relación a que la empresa se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos, el 40% dijo que algunas veces. En lo que respecta a la optimización de recursos se realiza como parte de la planificación de la calidad, el 35% manifestó que nunca lo hace.

Tabla 2

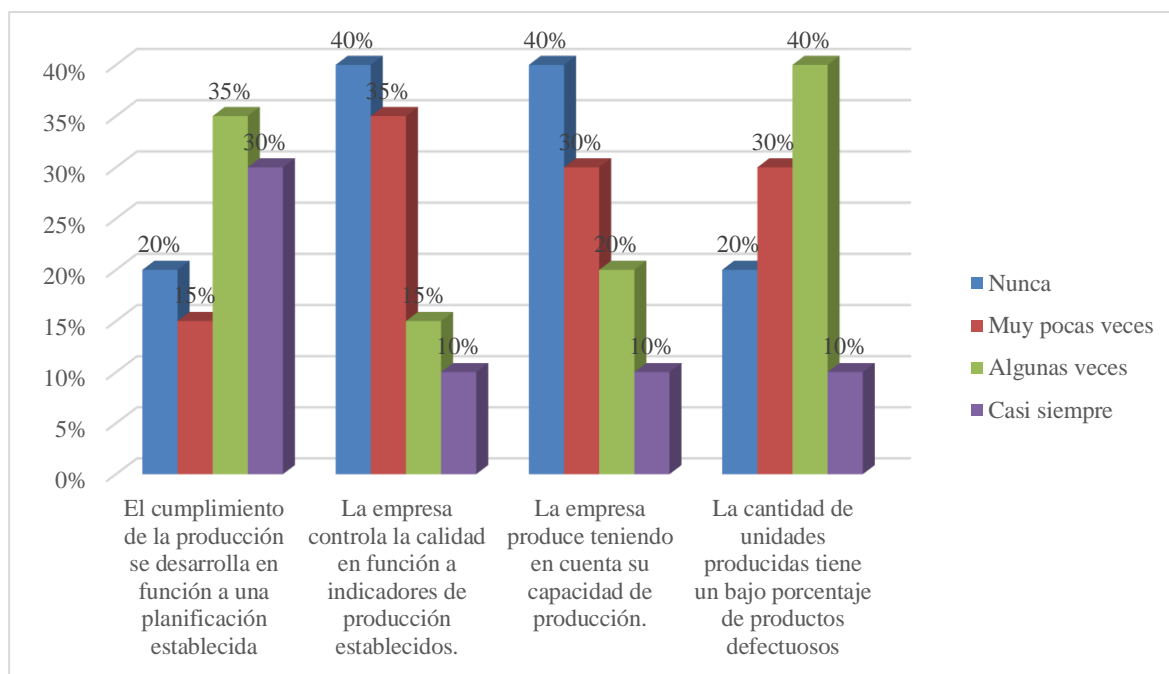
Características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Características del control de la calidad	N	%
El cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida		
Nunca	4	20.00
Muy pocas veces	3	15.00
Algunas veces	7	35.00
Casi siempre	6	30.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos.		
Nunca	8	40.00
Muy pocas veces	7	35.00
Algunas veces	3	15.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa produce teniendo en cuenta su capacidad de producción.		
Nunca	8	40.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	4	20.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La cantidad de unidades producidas tiene un bajo porcentaje de productos defectuosos		
Nunca	4	20.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	8	40.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Figura 2

Características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023.



Fuente. Tabla 2

Interpretación

En cuanto al cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida, el 35% algunas veces manifestó que nunca lo hace. En cuanto a la pregunta la empresa controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos; el 40% manifestó casi nunca. En lo que respecta a la pregunta la empresa produce teniendo en cuenta su capacidad de producción; el 40% dijo que nunca. Acerca de la pregunta la cantidad de unidades producidas tiene un bajo porcentaje de productos defectuosos, el 40% algunas veces.

Tabla 3

Características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Características de la mejora de procesos	N	%
La empresa analiza permanentemente los procesos para optimizarlos.		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	4	20.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa identifica las fallas en los procesos.		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	4	20.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa promueve la eficiencia en los procesos permanentemente.		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	7	35.00
Algunas veces	3	15.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
El área de producción presenta mejoras constantes en los procesos.		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	7	35.00
Algunas veces	3	15.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa adquiere tecnología para mejorar sus procesos.		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	8	40.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

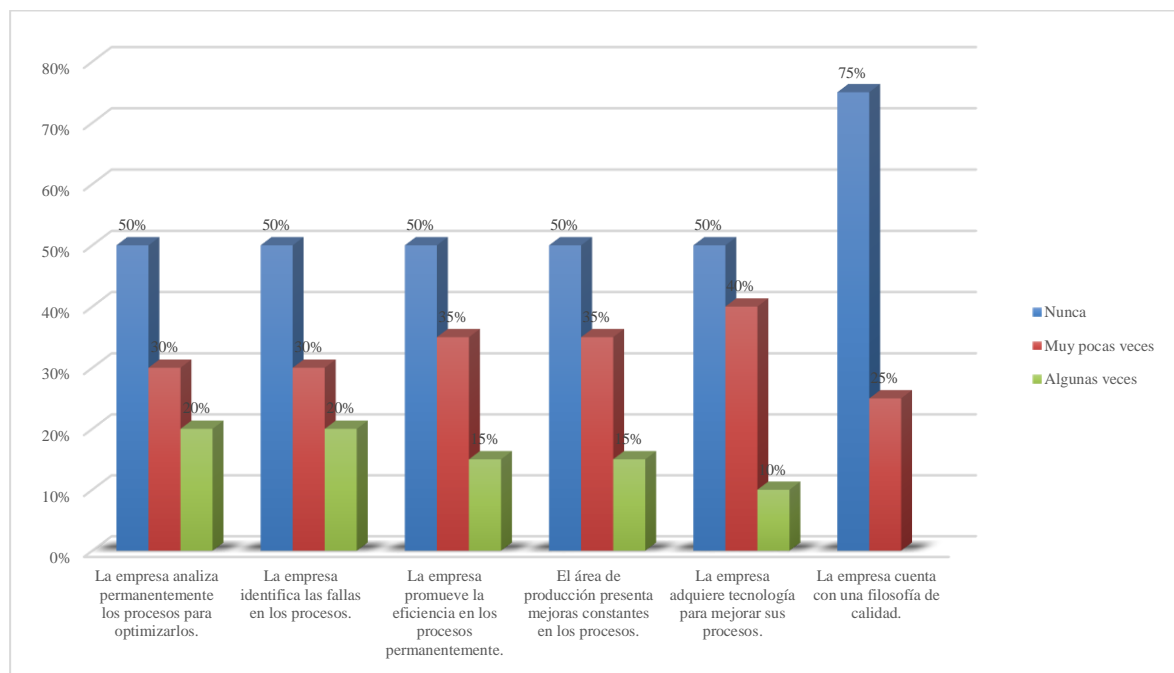
Características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Características de la mejora de procesos	N	%
La empresa cuenta con una filosofía de calidad.		
Nunca	15	75.00
Muy pocas veces	5	25.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Figura 3

Características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.



Fuente. Tabla 3.

Interpretación

En cuanto a la empresa analiza permanentemente los procesos para optimizarlos, el 50% manifestó que nunca lo hace. Acerca de la que la empresa identifica las fallas en los procesos,

el 50% de los trabajadores manifestó que nunca lo hace. En lo que respecta a la empresa promueve la eficiencia en los procesos permanentemente, el 50% respondió que nunca. Acerca de la pregunta el área de producción presenta mejoras constantes en los procesos, el 50% respondió que nunca. Sobre la pregunta sí la empresa adquiere tecnología para mejorar sus procesos, el 50% respondió nunca. En referencia a la pregunta cuenta con una filosofía de calidad, el 75% respondió que no la tiene.

Variable 2. Calidad de servicio

Tabla 4

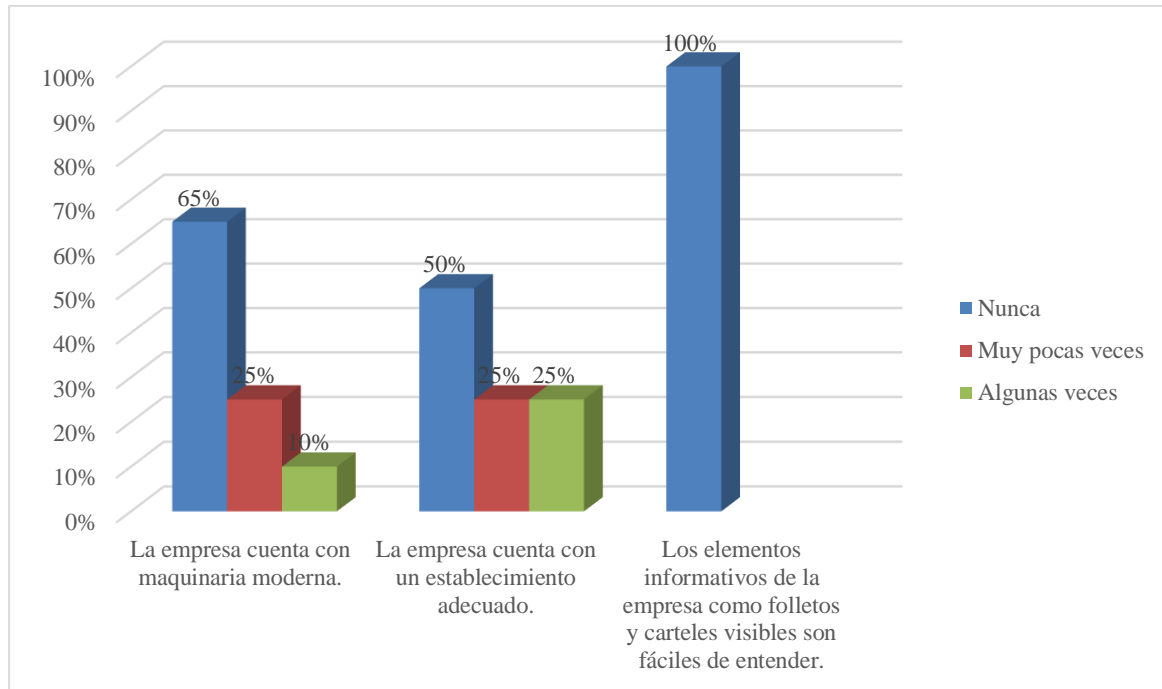
Características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Características de los elementos tangibles	N	%
La empresa cuenta con maquinaria moderna.		
Nunca	13	65.00
Muy pocas veces	5	25.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa cuenta con un establecimiento adecuado.		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	5	25.00
Algunas veces	5	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Los elementos informativos de la empresa como folletos y carteles visibles son fáciles de entender.		
Nunca	20	100.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Figura 4

Características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.



Fuente. Tabla 4.

Interpretación

En cuanto a empresa cuenta con maquinaria moderna, el 65% percibe que nunca lo tiene. Acerca de que la empresa cuenta con un establecimiento adecuado, el 50% dice que nunca. Acerca de que los elementos informativos de la empresa como folletos y carteles visibles son fáciles de entender, el 100% manifestó que nunca se entienden porque no los tienen.

Tabla 5

Características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Características de la fiabilidad	N	%
La empresa cumple con la hora de entrega del producto o servicio.		
Nunca	12	60.00
Muy pocas veces	8	40.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Cuando un cliente presenta un problema, la empresa muestra un sincero interés en ayudarlo.		
Nunca	7	35.00
Muy pocas veces	11	55.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa concluye el servicio en el tiempo establecido.		
Nunca	18	90.00
Muy pocas veces	2	10.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
El compromiso del personal de la empresa transmite confianza a los clientes.		
Nunca	4	20.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	6	30.00
Casi siempre	4	20.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 5

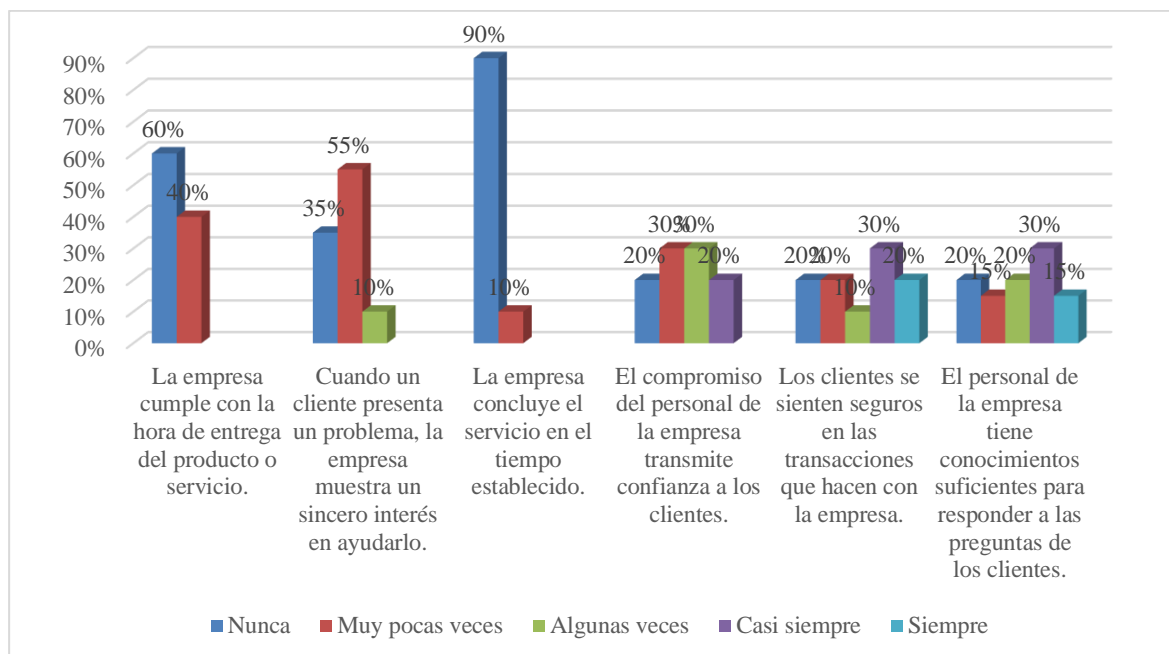
Características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Características de la fiabilidad	N	%
Los clientes se sienten seguros en las transacciones que hacen con la empresa.		
Nunca	4	20.00
Muy pocas veces	4	20.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	6	30.00
Siempre	4	20.00
Total	20	100.00
El personal de la empresa tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.		
Nunca	4	20.00
Muy pocas veces	3	15.00
Algunas veces	4	20.00
Casi siempre	6	30.00
Siempre	3	15.00
Total	20	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Figura 5

Características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.



Fuente. Tabla 5.

Interpretación

En cuanto a la empresa cumple con la hora de entrega del producto o servicio, el 60% manifestó que nunca. Sobre el tema de cuando un cliente presenta un problema, la empresa muestra un sincero interés en ayudarlo, el 55% dijo que muy pocas veces. Acerca de que la empresa concluye el servicio en el tiempo establecido, el 90% manifestó que nunca. En relación a que el compromiso del personal de la empresa transmite confianza a los clientes, el 30% dijo muy pocas veces y otro 30% dijo algunas veces. Acerca de que los clientes se sienten seguros en las transacciones que hacen con la empresa, el 30% dijo que casi siempre y finalmente, en cuanto al personal de la empresa tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, el 30% manifestó que casi siempre.

Tabla 6

Características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica D.Jesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

Características de la capacidad de respuesta	N	%
El personal de la empresa comunica a los clientes hasta qué hora es la atención en la empresa.		
Nunca	5	25.00
Muy pocas veces	2	10.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	6	30.00
Siempre	5	25.00
Total	20	100.00
La empresa ofrece un servicio rápido a los clientes.		
Nunca	15	75.00
Muy pocas veces	4	20.00
Algunas veces	1	5.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
El personal de la empresa está siempre dispuesto ayudar a los clientes.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	10.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	8	40.00
Siempre	8	40.00
Total	20	100.00
El personal de la empresa da una atención personalizada a los clientes.		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	8	40.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 6

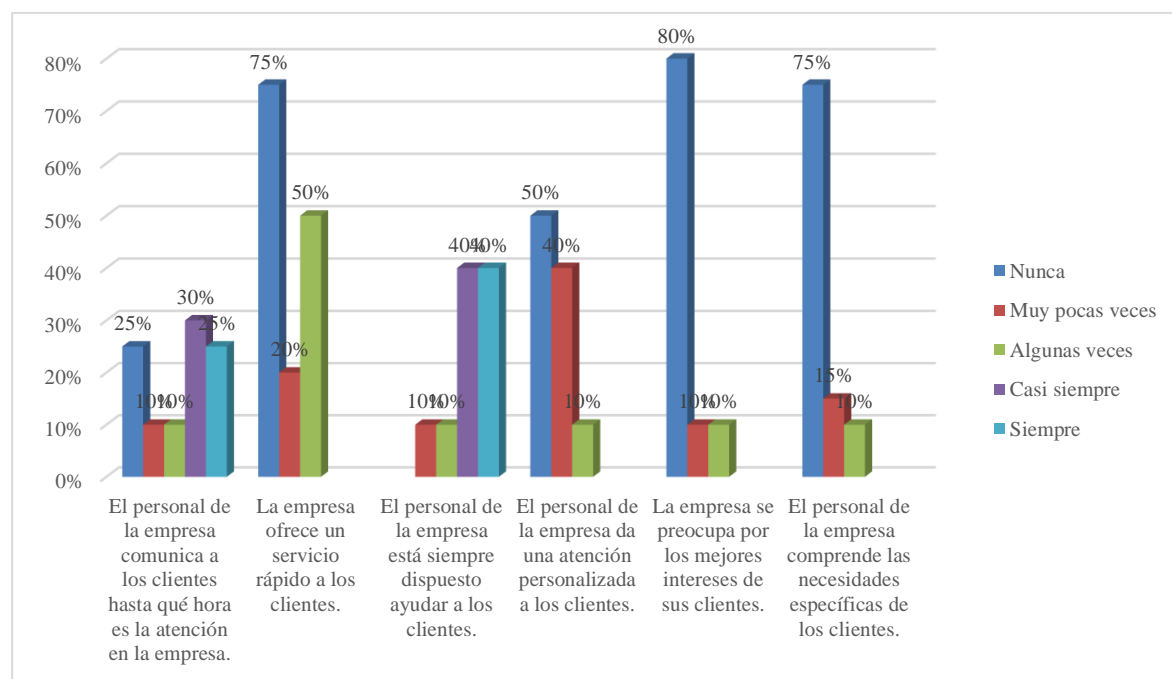
Características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Características de la capacidad de respuesta	N	%
La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.		
Nunca	16	80.00
Muy pocas veces	2	10.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
El personal de la empresa comprende las necesidades específicas de los clientes.		
Nunca	15	75.00
Muy pocas veces	3	15.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Figura 6

Características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023.



Fuente. Tabla 6.

Interpretación

En cuanto a la empresa a que si el personal de la empresa comunica a los clientes hasta qué hora es la atención en la empresa, el 30% manifestó que casi siempre. Acerca de que la empresa ofrece un servicio rápido a los clientes, el 75% manifestó que nunca. Acerca de que el personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar a los clientes, el 40% dijo que casi siempre y 40% siempre. Sobre el personal de la empresa da una atención personalizada a los clientes, el 50% manifestó que nunca. Sobre sí la empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes, el 80% dijo que nunca. Finalmente, sobre el personal de la empresa comprende las necesidades específicas de los clientes, el 75% dijo que nunca.

Tabla 7

Propuesta de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causas del problema	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Gestión de la producción.	Toma de decisiones	El 50% de los colaboradores percibe que Nunca se planifica las actividades antes de tomar la decisión.	No se hace participar a los trabajadores en las decisiones de la empresa.	Las decisiones son tomadas con riesgo de que se cometan errores.	Hacer participar a los trabajadores en la toma de decisiones a través de la técnica de lluvia de ideas en temas específicos donde es importante su participación.	Jefe de producción	----
	Optimización de recursos	El 40% de los trabajadores percibe que en la empresa Nunca se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos.	No hay consciencia en el ahorro de recursos.	Costos de producción elevados.	Capacitación al personal en optimización de recursos durante el proceso de producción.	Jefe de producción	---
	Cumplimiento de la producción	El 35% de los trabajadores manifestó que algunas veces el cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida.	Planificación deficiente en función de que esta no se realiza.	<ul style="list-style-type: none"> – Incumplimiento en el tiempo de entrega. – Costos de producción elevados. 	Realizar una adecuada planificación teniendo en cuenta los recursos disponibles y el tipo de producción.	Jefe de producción.	---
			Control deficiente.	<ul style="list-style-type: none"> – Trabajadores procrastinan. – Costos de producción elevados. 	Verificar los tiempos de producción y monitorear el avance del trabajo de forma permanente.	Jefe de producción.	---

	Cantidad de unidades producidas.	El 40% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca produce teniendo en cuenta su capacidad de producción.	Desconocimiento de la capacidad instalada de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> – Incumplimiento en los tiempos de producción. – Poco aprovechamiento de la capacidad de producción de la empresa. 	Calcular la capacidad de producción de la empresa.	Jefe de producción.	---
	Optimización de procedimientos.	El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa nunca analiza permanentemente los procesos para optimizarlos.	Incumplimiento de funciones del jefe de producción. No se ha hecho un estudio de tiempos y movimientos en los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> – Descalibración de la maquinaria. – Duplicidad de pasos en los procesos. – Cuellos de botella. – Uso excesivo de recursos. – Costos elevados de producción. 	<ul style="list-style-type: none"> – Hacer un diagnóstico de los procesos empleando las herramientas de gestión de calidad. – Elaboración de manual de funciones. 	Jefe de producción y trabajadores de producción.	---
		El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca identifica las fallas en los procesos.	No se realiza control en los procesos.				---
	Eficiencia	El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca promueve la eficiencia en los procesos permanentemente.	<ul style="list-style-type: none"> – Ausencia de políticas de calidad. – Ausencia de principios de gestión de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> – Uso excesivo de recursos. – Costos elevados de producción. – Retrasos en la producción. – Mantenimiento de maquinarias frecuentes. 	<ul style="list-style-type: none"> – Elaboración de políticas de calidad. – Control permanente de procesos. – Implementación de un sistema de gestión de calidad. – Compra de maquinaria. 	Jefe de producción y trabajadores de producción. Gerencia general.	---
		El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca en el área de producción presenta mejoras constantes en los procesos.					---
		El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa					Según evaluación de estado de

		Nunca adquiere tecnología para mejorar sus procesos.					las máquinas plegadoras.
	Calidad	El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca ha reportado una filosofía de calidad.	Desconocimiento de filosofía de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Productos defectuosos. - Cuellos de botella. - Reprocesos. - Costos elevados de producción. 	Implementación de un sistema de gestión de calidad. Capacitación al personal en gestión de calidad.	Jefe de producción y trabajadores de producción. Gerencia general.	S/ 3000
Calidad de servicio	Equipos.	El 65% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con maquinaria moderna.	Planificación inadecuada.	<ul style="list-style-type: none"> - Productos defectuosos. - Cuellos de botella. - Reprocesos. - Costos elevados de producción 	Evaluación del estado de las maquinarias.	Jefe de producción y trabajadores de producción.	---
	Instalaciones	El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con un establecimiento adecuado.	Poca organización del área de producción.	<ul style="list-style-type: none"> - Desorden. - Insatisfacción del personal. - Accidentes laborales. 	Realizar un estudio de distribución de planta.	Jefe de producción y trabajadores de producción.	---
	Materiales de comunicación.	El 100% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca cuenta con elementos informativos de la empresa como folletos y carteles visibles son fáciles de entender.	Desorganización y desconocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional. - Accidentes laborales. 	Implementar avisos de mensajes de seguridad y salud ocupacional y señalizaciones.	Jefe de producción y trabajadores de producción.	S/ 1000
	Cumplimiento de lo ofrecido.	El 60% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca cumple con la hora	Planificación deficiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de clientes. 	- Estudio de tiempos y movimientos.	Jefe de producción y	S/ 1500

		de entrega del producto o servicio.		– Deterioro de la imagen de la empresa.	– Planificación adecuada de los trabajos en curso.	trabajadores de producción.	
Imagen corporativa.		El 55% de los trabajadores manifestó que la empresa Muy pocas veces muestra una sincera intención en ayudar al cliente cuando presenta un problema.	Desconocimiento de técnicas en atención al cliente.	Pérdida de clientes.	Capacitación en gestión de calidad y atención al cliente.	Todo el personal.	Ya se presupuestó.
Credibilidad.		El 90% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca concluye el servicio en el tiempo establecido.	– Desconocimiento de técnicas en atención al cliente y gestión de calidad. – Deficiente planificación.	Pérdida de clientes y deterioro de la imagen de la empresa.	– Estudio de tiempos y movimientos. – Planificación adecuada de los trabajos en curso. – Capacitación en gestión de calidad y atención al cliente.	Jefe de producción y trabajadores de producción.	Ya se presupuestó.
Rapidez en el servicio.		El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca ofrece un servicio rápido a los clientes.					
Atención individualizada.		El 50% de los trabajadores manifestó que el personal de la empresa Nunca da una atención personalizada a los clientes.					
Acompañamiento.		El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
Conocimiento de las necesidades del cliente.		El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca comprende las necesidades específicas de los clientes.					

V. DISCUSIÓN

Objetivo 1: Características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

En la empresa se planifican las actividades antes de tomar una decisión. El 50% de los trabajadores indicó que en la empresa nunca se planifica las actividades antes de tomar una decisión. Este resultado coincide con Espinosa y Ramírez (2019) en su investigación en Colombia donde identificó que los trabajadores no contaban con formación y tampoco recibían capacitación para actualizar sus conocimientos, todo lo que sabían lo habían adquirido mediante la experiencia, esta situación implicó que haya errores en la planificación y por ende, en las actividades que realizaban; por su parte, la empresa tampoco los capacitaba. Del mismo modo, coincide con la investigación de Achote y Chancusi (2020) cuyo objetivo fue la aplicación de un sistema de costos por órdenes de producción en la Metalmecánica Picchus en Ecuador, en cuyos resultados mostró la planificación del tiempo para poder hacer la fabricación de puertas, alcanzando a cumplir lo planificado en el tiempo establecido. Esta situación ocasiona que las decisiones puedan tener una alta probabilidad de error, demostrando una deficiente planificación en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., lo que perjudica la calidad de su servicio y el aumento de los costos y como efecto de ello, la disminución de la rentabilidad. Esta deficiencia se puede deber a una falta de formación o conocimiento en el tema, como a una deficiente capacitación.

Las decisiones se toman de manera conjunta con los trabajadores. El 40% de los trabajadores respondió que en la empresa las decisiones nunca se toman de manera conjunta con los trabajadores, esto implica que ellos no se identifiquen con la empresa por sentirse desplazados en decisiones importantes que la empresa debe tomar y por otro lado, quienes toman decisiones a veces, no son especialistas en el tema y pueden provocar errores importantes. Al respecto, Silva et al. (2022) manifestó que es el estudio previo que realiza el encargado de producción para poder tener en cuenta los recursos que se deben emplear para la producción, así como el tiempo de entrega de los productos y la capacidad de la planta para la producción.

En la empresa se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos. Sobre este ítem, el

40% de los trabajadores respondió que algunas veces se practica la eficiencia en el uso de recursos, lo que significa que la empresa no ha realizado un proceso para que no haya desperdicios en los recursos. Sobre este caso, Cevallos (2020) agregó que la eficiencia en los recursos aumenta la productividad de la organización, porque se mejora los tiempos de producción, la eficiencia en el uso de la maquinaria y la reducción de piezas defectuosas. Es por ello, que planteó un modelo de mejora continua que aumentará la eficiencia de los recursos utilizados en un 14.4%. Del mismo modo, Ramírez (2020) presentó en sus resultados que la empresa había obtenido un 98% de eficiencia en la mano de obra como efecto de una buena programación de las actividades en el área de producción.

La optimización de recursos se realiza como parte de la planificación de la calidad. El 35% de los trabajadores nunca ha procedido a optimizar los recursos como parte de la planificación de la calidad, esto indica tal como se había manifestado líneas arriba que la empresa no planifica de manera efectiva y la calidad de sus productos o servicios se encuentran a la deriva, sin dar garantía de los mismos. Esta situación sucede cuando la empresa no planifica y por efecto tampoco cuenta con objetivos claros que deban perseguir. Tal como lo manifestó Hernández (2019), al reportar en sus resultados que la organización no cuenta con una definición clara de sus objetivos y el desarrollo de sus actividades, ni lo han documentado con el fin de revisarlo y realizar un seguimiento periódico. Del mismo modo, Gonzales y Ventura (2019) presentó un estudio en la fábrica de Dulces Lambayeque donde la producción bajo con el contexto de pandemia; sin embargo, a través de la planificación de sus actividades han reactivado a la empresa empleando para ello nuevas maquinarias, con mejor tecnología para elevar la eficiencia en sus procesos y servicios, calculando que con la nueva maquinaria su eficiencia se elevará en 14%.

Objetivo 2: Determinar las características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

El cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida. El 35% de los trabajadores afirmaron que muy pocas veces la producción se desarrolla en función a una planificación establecida, esta información corrobora lo que ya

se había manifestado líneas arriba de que esta empresa no realiza el proceso de planificación, por tanto, el efecto de este problema es que existe retrasos en las entregas a sus clientes y como consecuencia hay insatisfacción de los mismos. Este resultado coincide con el estudio de Balladares (2021) quien concluyó que la empresa no cuenta con las directrices y herramientas de planificación y control para programar y coordinar las acciones a realizar a corto y largo plazo para satisfacer necesidades internas y externas de la empresa. Por tanto, la planificación en cualquier tipo de organización es importante porque permite que todos los procesos funcionen de manera sincrónica y la producción pueda obtener a tiempo los productos que se deben entregar al mercado.

La empresa controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos. El 40% de los colaboradores nunca controla la calidad de la producción y tampoco tiene en cuenta los indicadores que permiten medirlo. Al no contar con indicadores de medición y no realizar un proceso de control preventivo, permanente y posterior el incumplimiento de las metas en el área de producción es inminente, es por ello, que antes de realizar el proceso de producción, éste se debe planificar, identificar los puntos críticos, definir los indicadores y realizar el proceso de control. Al respecto, Balladares (2021) realizó un estudio sobre la planificación y control de la producción para mejorar la gestión de la producción en la empresa comercializadora de néctar y refrescos en Chiclayo, donde concluyó que la empresa no realiza un control efectivo para programar y coordinar las acciones a realizar a corto y largo plazo, es por ello, que el planteamiento de la propuesta de mejora en el tema de producción y control, permitieron conocer en primer lugar las necesidades del mercado mediante el pronóstico de la demanda. En este caso se tuvo en cuenta los indicadores que se midieron mediante la comparación de la situación actual de la empresa versus la situación proyectada con la propuesta.

La empresa produce teniendo en cuenta su capacidad de producción. El 40% de las respuestas de los trabajadores indicaron que la empresa nunca tiene en cuenta su capacidad de producción cuando comienza a producir. Esta falta de atención a dicha capacidad hace que la empresa cometa errores en el cálculo del tiempo que emplea para realizar un determinado lote, lo que ocasiona frecuentemente el incumplimiento con sus clientes. Por el contrario, cuando se tiene en cuenta la capacidad de producción o capacidad instalada de la

empresa, esta puede optimizar los recursos y hacer eficiente los procesos, como efecto de una buena gestión de producción. Un resultado similar es el que arribó Alvarado y Lozano (2021) en su investigación donde trató acerca de la gestión de la producción para incrementar la productividad de la fabricación de pantuflas en la Empresa MVS, en cuyos resultados inferenciales aceptó la hipótesis del investigador de que la gestión de producción incrementa la eficiencia de producción.

La cantidad de unidades producidas tiene un bajo porcentaje de productos defectuosos.

El 40% de los trabajadores algunas veces sus productos son defectuosos en un bajo porcentaje, esta consecuencia es un efecto de una deficiente planificación y control en la producción, pues al no realizar ningún tipo de supervisión o ser demasiado superficial sin tener en cuenta los indicadores, es evidente que algunos productos saldrán defectuosos, ocasionando pérdidas a la empresa, retrasos e insatisfacción en los trabajadores y clientes. Estos resultados son comparables a los encontrados por Carbajal (2021) quien luego de analizar los beneficios del Lean Manufacturing para mejorar el control de producción en una empresa manufacturera de Lima, 2021, concluyó que aplicando el Lean Manufacturing en la empresa se mejora considerablemente el control en la producción puesto que no solamente se pudo controlar el nivel de stock y los tiempos de espera según lo planificado, sino también evita que haya mermas o productos defectuosos.

Objetivo 3: Determinar las características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

La empresa analiza permanentemente los procesos para optimizarlos. El 50% de los trabajadores de la empresa nunca analiza los procesos para optimizarlos, con esta situación se confirma que la empresa en estudio no cumple con diferentes elementos para una buena gestión de la producción, el motivo es por desorganización, desconocimiento o falta de interés. Por el contrario, en la investigación de Cruz (2018) se aplicó un método de planificación y control de los procesos de producción con la intención de mejorarlos, encontrando en los resultados luego de la aplicación del método que la productividad mejoró de 35% a 64%, asimismo, se definió un método de trabajo más eficiente en el área de

producción. Del mismo modo, Cevallos (2020) reportó en su estudio que la productividad de su maquinaria aumentó en un promedio de 30%, mejorando la calidad de sus productos y la disminución de la merma en su producción, demostrando con ello que el análisis permanente de los procesos permite que se eviten fallas y se tenga una mejora continua.

La empresa identifica las fallas en los procesos. El 50% de los trabajadores nunca identifica fallas en el proceso, esto sucede porque el proceso de control en la producción es deficiente, por lo tanto, los trabajadores no están concientizados para la calidad, sino que trabajan solo por cumplir, sin tener en cuenta indicadores o principios de calidad. Un resultado diferente fue el que presentó Ramírez (2020) quien realizó un estudio sobre la productividad de la Avícola Mi luz E.I.R.L., donde realizó un análisis en los procesos de producción para identificar fallas y presentar mejoras, donde fue importante la planificación y el control de las actividades para obtener procesos con la menor cantidad de errores, en tal sentido, se obtuvo una eficiencia de la mano de obra de 98% y una eficacia en la producción de 83%, con una productividad de 0.81; dando a entender una mejora notable en comparación a los indicadores iniciales, por tal motivo concluyó que la identificación de errores en el proceso de producción permitirá evitar errores, desperdicio y productos defectuosos en el futuro.

La empresa promueve la eficiencia en los procesos permanentemente. El 50% de los trabajadores confirma que la empresa nunca promueve la eficiencia en los procesos, es por ello, que aparecen las mermas, la procrastinación en los trabajadores, la falta de objetivos claros, trabajo en equipo, cuidado de las maquinarias, deficiente control, apareciendo los productos defectuosos frecuentemente. Al respecto, se obtuvo un resultado distinto en el estudio de Cruz (2018) que al implementar un modelo de trabajo para optimizar los procesos en el área de producción, obtuvo un incremento de 22% en la eficiencia de la planta de producción, donde concluyó que la planificación de la producción es un aspecto importante de la gestión que realizan los administradores. En esa misma línea se tiene a Cevallos (2020) quien afirmó que mediante la aplicación de la propuesta de mejora continua pudo emplear de manera eficiente sus recursos, aumentando su eficiencia en 14.4%.

El área de producción presenta mejoras constantes en los procesos. El 50% de los trabajadores confirmó que la empresa nunca presenta mejoras en los procesos en el área de producción, esto se debe a que no cuentan con una cultura de calidad y es por ello, que los

controles son deficientes; al no haber controles efectivos, tampoco se presentan mejoras porque hay un descuido en el área de producción. Sin embargo, Aranda y Coronado (2022) presentaron resultados diferentes en un estudio para mejorar la gestión de la producción de tanques de GLP aplicando la herramienta Lean, donde presentó mejoras a su proceso de producción en 14%, de esta manera pudo satisfacer la demanda del mercado con referencia a sus productos. Del mismo modo, Cevallos (2020) reportó en su investigación un aumento en la productividad en el área de fabricación, debido a la mejora en la disponibilidad de tiempo, eficiencia de maquinaria y reducción de piezas defectuosas, reflejándose en el incremento de la producción que en promedio alcanzó al 30%. Concluyendo que la propuesta del modelo de mejora continua aumentará la eficiencia de los recursos utilizados en un 14.4% debido al ahorro de láminas generado por el aumento de calidad.

La empresa adquiere tecnología para mejorar sus procesos. El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa nunca adquiere tecnología para mejorar sus procesos, esta situación implica que la empresa cuente con tecnología obsoleta, por ende, los procesos son lentos y la calidad mediana, esto ocasiona retrasos y entregas tardías de los productos a los clientes. Sin embargo, un resultado distinto fue el que obtuvo Gonzales y Ventura (2019) en su investigación en el área de producción en la empresa de Dulces Lambayeque, donde empleó maquinaria moderna para la producción, en este caso adquirió un horno Nova, por considerarse más productivo frente a un horno convencional que alcanza solo el 62% de productividad. Es por ello, que de acuerdo a los avances de la tecnología las empresas deben implementarla para ser competitivas en el mercado.

La empresa cuenta con una filosofía de calidad. El 75% de los trabajadores confirmó la empresa no cuenta con una filosofía de calidad, esto es evidente con los resultados reportados hasta el momento, esta falta de cultura de calidad en el área de producción sucede como un efecto de la capacitación, formación y decisión de quienes lideran los equipos de trabajo, afectando de manera nociva en general a toda la organización. Por el contrario, Portugal y Villavicencio (2022) en su estudio realizado en una empresa de Metal Mecánica en Lima Norte, aplicó una metodología denominada ágil y Lean Manufacturing, con el objetivo de mejorar la producción, al respecto, la metodología aplicada implica instaurar una filosofía de

calidad en la empresa y cambiar la forma de pensar de los trabajadores con respecto a los procesos. En tal sentido, con la aplicación de la metodología se redujo el incumplimiento de entrega del servicio en 30%. Del mismo modo, un resultado similar es el presentado por Villanueva (2019) en su investigación sobre Modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio de mantenimiento Electromecánico en la empresa Soluciones Técnicas Industriales S.R.L. Yanacocha, en este estudio presentó como resultados que esta empresa no se ciñe a ninguna filosofía de calidad, es por ello que no cuenta con políticas de calidad, tampoco cuenta con un área de calidad para difundir las normas de calidad y se haga un control eficiente de los procesos.

Objetivo 4: Identificar las características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

La empresa cuenta con maquinaria moderna. El 65% de los trabajadores respondió que la empresa no cuenta con maquinaria moderna. Esta condición hace que la empresa tenga procesos de producción lentos, teniendo en cuenta que los clientes quieren procesos rápidos, entonces la empresa estaría en desventaja. Una situación distinta es la que presentó Gonzales y Ventura (2019) en una empresa de productos King Kong en Chiclayo, donde realizó la comparación entre una maquinaria convencional y una maquinaria de la marca Nova, donde esta última demostró ser más productiva que la convencional, por tanto, las organizaciones que quieren estar siempre a la vanguardia deben concretar tener maquinaria moderna en sus procesos de producción.

La empresa cuenta con un establecimiento adecuado. 50% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con un establecimiento adecuado, ello implica que las instalaciones de la empresa no reúnen las condiciones para realizar una producción con procesos de calidad, talvez los espacios sean pequeños para el desplazamiento de los trabajadores, las maquinarias o la materia prima. Al respecto, Bustamante et al. (2020) determina que los elementos tangibles como el establecimiento en una empresa se refieren al conjunto de edificios y espacios donde el trabajador debe realizar su actividad, estos deben ser espaciosos para que el trabajador se pueda desplazar sin problemas, además deben estar señalizados con

elementos de seguridad y anuncios que indiquen direcciones o lugares. Asimismo, Crispín et al. (2020) reportó en su estudio que el 76% de los clientes se encuentra de acuerdo con la infraestructura y los espacios que cuentan los bancos para brindar su servicio.

Los elementos informativos de la empresa como folletos y carteles visibles son fáciles de entender. El 100% de los trabajadores indicaron que en la empresa no cuentan con elementos informativos como folletos y carteles visibles. En tal sentido, esto implica que el área de producción no cuenta con carteles donde indiquen por ejemplo cuidado en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo, elementos de seguridad, señalización, entre otros, talvez haya, pero estos son insuficientes. Sobre este tema, se tiene a Bustamante et al. (2020) manifestó que la empresa emplea material informativo como folletos, pancartas, volantes que informan a cerca de determinado tema dentro de la empresa y fuera de la empresa, que son parte de la comunicación que la empresa realiza. Al respecto Morales (2019) también presentó un estudio donde demuestra que la empresa no cuenta con ningún medio de comunicación externa e interna para dar a conocer políticas o información de la empresa.

Objetivo 5: Determinar las características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

La empresa cumple con la hora de entrega del producto o servicio. El 60% de los empleados de la empresa en el área de producción nunca cumple con la entrega del producto en la hora acordada con el cliente. Esto es un efecto de la deficiente planificación, control y calidad en el área de producción, a esta situación es importante agregarle el tema de la dirección, como parte del proceso administrativo de toda organización. Al respecto, Bustamante et al. (2020) indicó en su planteamiento teórico que las empresas deben ofrecer aquello que pueden cumplir de lo contrario estarían empleando publicidad engañosa, el cliente tiene una expectativa con respecto a lo que va a recibir, pero cuando obtiene un producto o servicio distinto al que solicitó, le produce decepción e insatisfacción. Asimismo, Crispin et al. (2020) reportó en su estudio que en cuanto a la capacidad de respuesta y cumplimiento de los Bancos en la ciudad de Huánuco fue de 64% de acuerdo, es decir, que la mayoría se encuentra satisfecho con la rapidez en la respuesta que obtienen en la atención.

Cuando un cliente presenta un problema, la empresa muestra un sincero interés en ayudarlo. El 55% de los empleados manifestaron que la empresa muy pocas veces se preocupa o muestra un sincero interés en ayudar al cliente que se encuentra en problemas, esto sucede porque los trabajadores no están adiestrados y en consecuencia la empresa no está sensibilizada para tratar con los clientes y solucionarles los inconvenientes que presentan en relación al producto o servicio. Al respecto, Bustamante et al. (2020) menciona que la empresa debe interesarse en conocer las necesidades del cliente con respecto al servicio o producto que vende, saber si estos satisfacen sus expectativas, o en todo caso poder ajustarlos con la intención de solucionar el problema que presentan y satisfacer las expectativas. Al respecto Aguado et al. (2022) presentaron un estudio donde manifestaron que la empresa capacita al personal para dar una mejor atención al cliente cuando éste presente algún problema, de tal manera que el trabajador esté dispuesto a servir.

La empresa concluye el servicio en el tiempo establecido. El 90% de los empleados confirmó que la empresa nunca concluye el servicio en el tiempo establecido, esto ocurre por la deficiente planificación, control y consciencia de calidad de los empleados de la empresa, que no han posado por un proceso de capacitación y sensibilización para que realice sus actividades laborales y cumplir con los objetivos, porque estos no son conocidos, sumado a ello hay que analizar los aspectos tangibles, espacios, herramientas, entre otros que permitan cumplir con lo establecido. Este aspecto está referido al cumplimiento de la empresa en sus servicios, o al cumplimiento de lo ofrecido, tal como se manifestó anteriormente, cuando la empresa ofrece que se va a entregar la mercadería a determinada hora, esta se debe cumplir para que el cliente mantenga en su mente la preferencia por el producto o servicio de la empresa (Bustamante, et al., 2020). Asimismo, se cita la investigación de Calderón y Quispe (2022) quienes presentaron como resultado que la fiabilidad en los servicios de la empresa en estudio fue de 66% en el nivel regular, lo que significa que el servicio debe ser mejorado para cumplir en el tiempo ofrecido y pueda demostrar fiabilidad en el servicio. Asimismo, en la investigación de Hernández (2019) en su investigación sobre una Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa LIPOGEN S.A.S, presentó como resultado que la empresa solo alcanzó un porcentaje de cumplimiento de sus trabajos de 27%, un porcentaje realmente bajo, lo que

ocasiona descontento en los clientes.

El compromiso del personal de la empresa transmite confianza a los clientes. El 30% de los trabajadores manifestaron que algunas veces transmite confianza a los clientes. Un resultado distinto es el que presentó Aguado et al. (2022) al demostrar que la calidad en el servicio sugiere el compromiso de toda la organización donde los trabajadores conozcan su servicio y producto y tengan la predisposición de atender con amabilidad al cliente, por tanto, como efecto de ello el cliente va a sentir confianza en el personal de la empresa. Este es un porcentaje bajo para este ítem, porque los trabajadores deben inspirar confianza en los clientes para que estos a su vez tengan confianza en la empresa, sin embargo, la situación es contraria, por lo general esto sucede cuando la empresa no tiene una trayectoria, no cuenta con una buena imagen, hay incumplimiento en anteriores servicios o venta de productos realizados. Asimismo, Crispín et al. (2020) presentó como resultados que el nivel de fiabilidad en la empresa de su estudio fue de 70%, lo que demuestra que la imagen de organización es buena frente a los clientes.

Los clientes se sienten seguros en las transacciones que hacen en la empresa. El 30% de los trabajadores respondieron que casi siempre los clientes se sienten seguros en las transacciones que hacen en la compra. Un resultado distinto es el que presentó Calderón y Quispe (2022) al reportar en su estudio que en cuanto a la seguridad que la empresa les ofrece o les inspira es de 46% en el nivel regular, lo que significa que la empresa debe mejorar su servicio en cuanto a la seguridad del mismo y la forma de pago. Esta situación sucede cuando el cliente no está seguro de recibir lo que ha solicitado y el proveedor le solicita que pague por adelantado; asimismo, se trata de la forma de pago que tiene la empresa para que el cliente pueda cancelar el producto o servicio, consiste en verificar si este medio es confiable o no para el cliente, para ello es importante que el proveedor le muestre al cliente las alternativas donde se sienta seguro de realizar el pago. Asimismo, Crispin et al. (2020) presentó un nivel de seguridad en sus servicios de 76% en relación al servicio que ofrece, razón por la cual los clientes se sienten seguros cuando compran en esta empresa.

El personal de la empresa tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes. El personal de la empresa manifestó que el 30% de ellos casi siempre tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas que el cliente realiza.

Al respecto, Aguado et al. (2022) manifiesta que para que los trabajadores tengan conocimiento del producto o servicio, ellos deben ser capacitados y formados en lo que ofrece la empresa, es por ello que es importante la capacitación que ellos realicen, tal como lo manifiesta en su estudio que el 60% de las empresas de su estudio en la ciudad de Pasco capacita a su personal para brindar una atención adecuada a los clientes. En tal sentido, estas preguntas pueden estar relacionadas al proceso, a la propia empresa o a otros temas relacionados con la empresa, donde el trabajador debe tener conocimiento y debe estar informado acerca del producto o servicio y de temas relacionados a la organización.

Objetivo 6: Definir las características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabayllo, Lima, 2023.

La empresa ofrece un servicio rápido a los clientes. El 75% de los trabajadores indicó que la empresa nunca ofrece un servicio rápido a los clientes. Un resultado diferente es el que presentó Aguado et al. (2022) en su investigación sobre las Mypes en la ciudad de Pasco donde reportó que el 50% de las empresas atienden rápidamente a sus clientes porque han comprendido que una atención rápida y adecuada permite que el cliente se fidelice y demuestra competitividad y buena atención de la empresa. Al respecto, esto se debe a que el trabajo no se realiza con la debida planificación correspondiente, los trabajadores dan un plazo aproximado por el servicio de plegado, pero por distintos factores estos no se cumplen, ya sea por la falla de las máquinas o por la misma acción del trabajador en el servicio, el hecho es que el servicio no es rápido y el cliente siempre tiene que esperar.

El personal de la empresa está siempre dispuesto ayudar a los clientes. El 40% de los trabajadores respondió que el personal de la empresa siempre se encuentra dispuesto ayudar a los clientes. Un resultado distinto es el que presentó Aguado et al. (2022) al indicar que el 40% de las empresas de la investigación premian a sus clientes por el cumplimiento de acuerdos y normas de identidad corporativa, donde se contempla la disposición de la persona a ayudar al cliente en lo que le requiera en relación con el servicio. Esta situación se presenta mediante la predisposición que tiene el trabajador en el servicio que realiza, a pesar de las limitaciones que se puede presentar en la empresa por razones propias de la misma

organización como la remuneración, el tiempo de trabajo, la exigencia de los supervisores, las limitaciones en cuanto a espacio y maquinaria, entre otros. Asimismo, se reportó similitud con el trabajo de Toledo (2023) del que se portó que el 54% de los clientes encuestados indicaron que el colaborador presentó disposición para atender con amabilidad al cliente, absolviendo las dudas que tenía sobre el producto.

El personal de la empresa da una atención personalizada a los clientes. El 50% de los trabajadores de la empresa nunca da una atención personalizada a los clientes. Un resultado distinto presentó Toledo (2023) al indicar en sus resultados que la amabilidad es un facto necesario en la atención al cliente, este resultado es respaldado por el 54% de los clientes encuestados. En tal sentido, es necesario que la empresa realice atenciones amables y personalizadas para que el cliente se considere especial para la empresa. Esta situación sucede cuando el personal de producción está más enfocado en realizar sus actividades no sabe para qué cliente se hace el servicio, por lo general quienes tratan con el cliente son los supervisores y el personal de atención en caja, quienes atienden según el orden de llegada de los clientes, por tanto, el trato es equitativo y justo para todos, rara vez se hacen excepciones para priorizar algún tipo de trabajo por preferencia algún tipo de empresa. Asimismo, Crispín et al. (2020) reportó en su estudio que la tención amable a los clientes se demuestra a través de la rapidez que demuestran en su servicio alcanzando un nivel de 64%.

La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes. El 80% de los trabajadores de la empresa manifestó que nunca se preocupa por los mejores intereses de sus clientes. Un resultado distinto es el que presentó Ramos (2022) quien realizó una investigación sobre la calidad del servicio y satisfacción al cliente en una empresa de revisiones técnicas, cuyo resultado reportó que el 85% de los clientes percibe que la empresa se interesa en conocer los mejores intereses de sus clientes con la finalidad de satisfacer dichos intereses. Al respecto, siendo personal de producción no saben cuáles son las necesidades del cliente, lo único que saben es qué tipo de trabajo van a realizar y en qué tiempo lo requieren para ver la lista de trabajos que tienen y proponer un tiempo aproximado que por la carga laboral casi nunca es exacto y se producen los retrasos.

El personal de la empresa comprende las necesidades específicas de los clientes. El 75% del personal de la empresa nunca comprende las necesidades específicas de los clientes. Un

resultado distinto es el que presentó Ramos (2022) quien realizó una investigación sobre la calidad del servicio y satisfacción al cliente en una empresa de revisiones técnicas, cuyo resultado reportó que el 85% de los clientes percibe que la empresa se preocupa en conocer, comprender y satisfacer los intereses de sus clientes y en cuanto a la empatía el 52% es de nivel medio, es decir que la empresa trata de conocer los aspectos individuales de las necesidades de los clientes en cuanto al servicio que brinda la organización. En este caso, la empresa no ha realizado un perfil del cliente y cuáles son las necesidades que tiene éste en cuanto al trabajo solicitado referido a detalles específicos del servicio; es decir, teniendo en cuenta que el servicio que realiza la empresa es de plegado, la empresa debe conocer mediante un plano o indicación directa del cliente qué es lo que requiere exactamente, debe indicar medidas, ángulos, entre otros detalles que son transferidos al operador de la maquinaria para que lo tenga en cuenta, cuando sucede de esta forma, entonces el trabajo sale como el cliente lo requiere y puede decirse que ha satisfecho su necesidad. Un resultado que coincide con la investigación, es el estudio de Hernández (2019) quien reportó que los colaboradores de la empresa no tienen en cuenta su entorno y tampoco conocen las necesidades de sus clientes, lo que genera en ellos una desventaja en relación con otras empresas del rubro en el mercado.

Objetivo 7. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L. distrito de Carabaylo, Lima, 2023.

PLAN DE MEJORA

1. Datos de la empresa

Nombre o razón social: Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L.

Giro de la empresa: Metal Mecánica.

Dirección: Mz B. Lote 6. APV. Las Nieves de Carabayllo. Lima. Lima. Carabayllo.

RUC: 20536821032

2. Misión

Somos un equipo dispuesto a crear, brindamos servicio de alta calidad y contamos con profesionales experimentados capaces de diseñar y ejecutar proyectos para negocios, la industria y también soluciones exclusivas para cubrir necesidades de diseño y desempeño.

3. Visión

Ser una opción confiable para el desarrollo de la industria metal mecánica, ofreciendo un servicio diferenciado fabricando y desarrollando de forma eficiente y segura para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Valores

Compromiso. Nos identificamos con las necesidades del cliente para presentar soluciones creativas.

Honestidad. Brindamos un servicio acorde a lo solicitado por el cliente con un trato y precio justo.

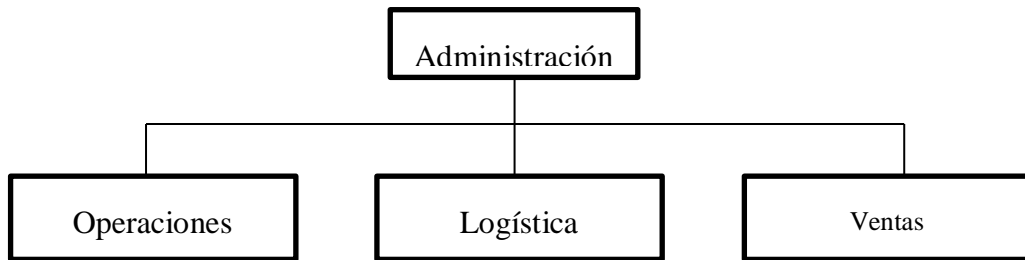
Capacidad de respuesta. Presentamos soluciones creativas en el tiempo que el cliente requiere el servicio.

Empatía. Entendemos las expectativas del cliente en relación al servicio, por ello nos esmeramos en conocer mejor sus necesidades en el rubro.

4. Producto y/o servicio

Fabricación, reparación y mantenimiento de estructuras metálicas en acero inoxidable o fierro negro, brindar servicios de soldadura, corte, dobléz y plegado de planchas metálicas.

5. Organigrama



6. Descripción de funciones

Administración	
Cargo	Administrador
Perfil	Capacidad de liderazgo. Habilidad comunicativa. Conocimientos de administración y gestión de empresas. Organizado y con capacidad resolutive. Capacidad para tomar decisiones. Capacidad para trabajar en equipo. Debe ser una persona responsable y sensata. Proactiva.
Funciones	Realizar el proceso administrativo en la empresa. Gestionar el equipo humano de la empresa. Gestión de horarios de trabajo de los colaboradores. Formular políticas y procedimientos adecuados para mejorar y garantizar el adecuado funcionamiento de una empresa. Preparar y aprobar el presupuesto, además de fijar precios y tarifas de descuentos. Realiza el control de ingresos y egresos de la empresa. Pago de proveedores. Enviar los comprobantes a contador para el pago de impuestos a Sunat.

Área de ventas	
Cargo	Encargado del área marketing
Perfil	Conocimientos de marketing y comercialización. Analítico. Creativo. Organizado. Proactivo.
Funciones	Realizar estudios de mercado. Conocer la competencia y estrategias que emplea. Elaborar estrategias de marketing acordes al mercado. Realizar campañas relacionadas con la promoción de servicios. Atención al cliente. Sugerir precios y promociones de productos.
Área de logístico	
Cargo	Encargado de Logística.
Perfil	Conocimiento de organización de inventarios. Organizado.
Funciones	Realizar las compras de materia prima e insumos. Contactar con proveedores de productos y llegar a acuerdos en cantidad, calidad y precio de productos. Control de inventarios y stock de productos. Recibir mercadería de proveedores.
Área de operaciones	
Cargo	Jefe de producción.
Perfil	Ingeniero mecánico, industrial o de operaciones. Experiencia mínima de un año. Organizado. Proactivo. Liderazgo y manejo de equipos de trabajo.
Funciones	Planificar la producción semanal. Control de la producción. Organización de equipos de trabajo. Realizar distribución de planta. Realizar estudio de métodos (tiempos y movimientos). Programar mantenimiento preventivo de maquinarias. Programar sobre tiempos de trabajadores. Llevar el control de entrega de servicios.

7. Diagnóstico general

<p style="text-align: center;">Análisis FODA</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>O1. Economía estable del país. O2. Sector industrial atractivo. O3. Poca competencia en el mercado. O4. Demanda del servicio de doblez y plegado. O5. Línea de crédito bancario.</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>A1. Aparición de nuevas empresas del rubro cerca. A2. Contexto político alborotado. A3. Mercado altamente competitivo. A4. Clientes pueden optar por otro proveedor. A5. Crecimiento horizontal hacia atrás del cliente.</p>
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <p>F1. Local propio. F2. Experiencia en el rubro. F3. Cuenta con maquinarias de gran capacidad. F4. Personal capacitado en el manejo de plegadoras. F5. Cuenta con capital de trabajo. F6. Cuenta con buen historial crediticio.</p>	<p style="text-align: center;">FO</p> <p>Mantenimiento de maquinarias al día (F3, O4). Realizar planificación de actividades (F2; O4). Solicitar un préstamo de capital de trabajo para arreglos internos de la infraestructura y adecuación de planta como carteles de aviso de seguridad en el trabajo y señalización (F6, O,2,04,05).</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <p>Realizar campaña de comunicación del servicio (F5, F6, A1, A3, A4, A5). Crear promociones en servicios frecuentes de las empresas (F5, F6, A1, A3, A4, A5). Hacer alianzas con clientes para descuentos corporativos por cantidad de servicios mensuales (F5, F6, A1, A3, A4, A5).</p>
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <p>D1. Maquinarias con muchos años de uso. D2. Desorganización en el taller. D3. No se ha realizado estudio de métodos. D4. No se ha realizado distribución de planta. D5. Jefe de producción poco proactivo. D6. Retraso en la entrega del servicio. D7. Poco conocimiento de trato al cliente. D8. Desconocimiento de gestión de calidad.</p>	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>Aplicar a leasing para compra de maquinaria moderna (D1, D2, D4, D6, O1, O2, O3, O4, O5). Planificar actividades semanalmente (D1, D2, D4, D6, O1, O2, O3, O4, O5). Realizar distribución de planta en el taller (D4, O4)</p>	<p style="text-align: center;">DA</p> <p>Realizar un estudio de métodos (D3, D4, A1, A3, A4). Capacitación en gestión de calidad (D5, D8, A1, A3, A4). Capacitación en atención al cliente (D5, D8, A1, A3, A4).</p>

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores en el área de producción
El 50% de los colaboradores percibe que Nunca se planifica las actividades antes de tomar la decisión.	No se hace participar a los trabajadores en las decisiones de la empresa porque el jefe de producción no los convoca por su deficiente liderazgo en el cargo.
El 40% de los trabajadores percibe que en la empresa Nunca se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos.	No hay consciencia en el ahorro de recursos porque el personal no ha sido capacitado en temas de optimización de recursos y de manera general en gestión de calidad.
El 35% de los trabajadores manifestó que algunas veces el cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida.	El jefe de producción muy pocas veces se le realizando planificación de las actividades diarias, menos lo hace de manera semanal, recibe los trabajos y en el momento mira qué se debe hacer.
El 40% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos.	No se realizan controles permanentes, existe mucha libertad en el trabajo, al parecer el jefe de producción aplicar el liderazgo “dejar hacer-dejar pasar”.
El 40% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca produce teniendo en cuenta su capacidad de producción	Esto se debe a que en la empresa nunca se ha realizado un estudio de la capacidad instalada de la empresa.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca analiza permanentemente los procesos para optimizarlos.	Incumplimiento de funciones del jefe de producción. No se ha hecho un estudio de tiempos y movimientos en los procesos.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca identifica las fallas en los procesos.	Debido a que no se realiza planificación y el proceso de control es deficiente, las fallas no son identificadas con facilidad hasta que la maquinaria se pare o el producto salga defectuoso.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca promueve la eficiencia en los procesos permanentemente.	Esto pasa por un tema de desconocimiento de indicadores, los trabajadores en su mayoría han aprendido el oficio, pero no han sido capacitados.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca en el área de producción presenta mejoras constantes en los procesos.	Esto se debe a que no se ha aplicado ninguna metodología en el área de producción.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca adquiere tecnología para mejorar sus procesos.	Se debe a un tema de indecisión de los dueños de la empresa, pues esta organización siempre tiene trabajo y el capital suficiente para mejorar su tecnología en las maquinarias.

(continúa)

(continuación)

Indicadores	Evaluación de indicadores en el área de producción
El 65% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con maquinaria moderna.	Las maquinarias tienen muchos años, aunque siguen funcionando bien, su período de vida ya ha sido cumplido.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con un establecimiento adecuado.	Se debe a que el taller es muy desorganizado, las herramientas se encuentran en diferentes lugares y no hay orden ni limpieza en ese sentido.
El 100% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca cuenta con elementos informativos de la empresa como folletos y carteles visibles son fáciles de entender.	La empresa no tiene avisos informativos de seguridad y salud en el trabajo donde mencionen mensajes alusivos al tema y tampoco cuenta con señalización.
El 60% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca cumple con la hora de entrega del producto o servicio.	Esto se debe a una consecuencia de la programación que realiza el jefe de producción, la cual es escasa, los trabajos se hacen tal como van llegando.
El 55% de los trabajadores manifestó que la empresa Muy pocas veces muestra una sincera intención en ayudar al cliente cuando presenta un problema.	Esto se puede apreciar por las demoras en los trabajos, que demuestran un bajo interés en ayudar al cliente.
El 90% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca concluye el servicio en el tiempo establecido.	Se debe a una deficiente planificación y uso de cronogramas.
El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca ofrece un servicio rápido a los clientes.	Se debe a una deficiente planificación y uso de cronogramas.
El 50% de los trabajadores manifestó que el personal de la empresa Nunca da una atención personalizada a los clientes.	Ocurre porque el personal y sobre todo el jefe de producción no se organizan bien para entregar los trabajos a tiempo y tratar bien al cliente al no hacerlo esperar demasiado.
El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	
El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca comprende las necesidades específicas de los clientes.	

9. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
El 50% de los colaboradores percibe que Nunca se planifica las actividades antes de tomar la decisión.	No se hace participar a los trabajadores en las decisiones de la empresa.	Los trabajadores son personas con experiencia que bien podrían aportar significativamente a los problemas de planificación de la empresa, pero que no son tomados en cuenta.
El 40% de los trabajadores percibe que en la empresa Nunca se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos.	No hay consciencia en el ahorro de recursos.	La mayoría de los trabajadores han aprendido el oficio en el mismo centro laboral, empezaron como ayudantes y luego se hicieron maestros, el problema surge porque no cuentan con formación y tampoco manejan el indicador de eficiencia.
El 35% de los trabajadores manifestó que algunas veces el cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida.	Planificación deficiente.	En el taller no se realiza planificación a simple vista, el jefe de taller lo que hace es recibir el trabajo y programarlo de acuerdo a la orden de llegada, sin realizar ningún cálculo de demora de, trabajo y entrega del mismo.
El 40% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos.	Control deficiente.	El control en el taller es muy escueta o débil, existe mucha libertad en los trabajadores que en ocasiones practican la procrastinación.
El 40% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca produce teniendo en cuenta su capacidad de producción	Desconocimiento de la capacidad instalada de la empresa.	La empresa a pesar de que tiene muchos años en el mercado, se desconoce su capacidad de producto, esto es porque aún no se ha hecho un estudio de la capacidad instalada.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca analiza permanentemente los procesos para optimizarlos.	Incumplimiento de funciones del jefe de producción. No se ha hecho un estudio de tiempos y movimientos en los procesos.	Existe una parsimonia del jefe de taller al no preocuparse por realizar una planificación eficiente de las actividades y tampoco realizar un estudio de métodos en el taller.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca identifica las fallas en los procesos.	No se realiza control en los procesos.	Las fallas que surgen en la producción se detectan en el instante en el que aparecen, esto es un síntoma de que no se realiza ningún proceso de control de las actividades.

(continúa)

(continuación)

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca promueve la eficiencia en los procesos permanentemente.	1. Ausencia de políticas de calidad. 2. Ausencia de principios de gestión de calidad.	Sumando al desconocimiento de los trabajadores con respecto a indicadores como la eficiencia y la falta de decisión del jefe de taller, se encuentra la ausencia de políticas de calidad, esto se encierra dentro de lo que se conoce como principios de gestión de calidad.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca en el área de producción presenta mejoras constantes en los procesos.		
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca adquiere tecnología para mejorar sus procesos.		
El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca ha reportado una filosofía de calidad.	Desconocimiento de filosofía de calidad.	La empresa no cuenta con una filosofía de gestión de calidad, es por ello, que existen muchos problemas relacionados a este tema.
El 65% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con maquinaria moderna.	Planificación inadecuada.	Las maquinarias que cuenta la empresa tienen en promedio 15 años, las cuales ya han cumplido con su ciclo de trabajo, pero la empresa aún no las ha cambiado.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con un establecimiento adecuado.	Poca organización del área de producción.	En el taller se puede apreciar un total desorden y hasta suciedad, pues las herramientas se encuentran en diferentes lugares, no tienen un lugar establecido y frecuentemente se pierde, asimismo, los desperdicios de metales se encuentran en el sucio, dando un aire de suciedad.
El 100% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca cuenta con elementos informativos de la empresa como folletos y carteles visibles son fáciles de entender.	Desorganización y desconocimiento.	Los elementos informativos se refieren a los carteles de mensajes de seguridad y salud ocupacional como advertencia para evitar los accidentes laborales, así como tampoco cuenta con señalización.
El 60% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca cumple con la hora de entrega del producto o servicio.	Planificación deficiente.	La empresa no cumple con la hora de entrega pactada en el servicio porque surge los efectos de la falta de una planificación adecuada.
El 55% de los trabajadores manifestó que la empresa Muy pocas veces muestra una sincera intención en ayudar al cliente cuando presenta un problema.	Desconocimiento de técnicas en atención al cliente.	Se aprecia que la empresa no muestra interés en ayudar al cliente, pero esto es un efecto de su falta organización y planificación, como consecuencia de ello, se tienen la percepción de que la empresa no se preocupa por el cliente.

(continúa)

(continuación)

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
El 90% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca concluye el servicio en el tiempo establecido.	1. Desconocimiento de técnicas en atención al cliente y gestión de calidad. 2. Deficiente planificación.	Estos problemas relacionados se deben a que el personal general de la empresa no conoce las técnicas de atención al cliente, pero esto también se encuentra dentro de la metodología de gestión de la calidad, al no conocer los principios relacionados a lo mencionado, se produce los problemas que se han registrado.
El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca ofrece un servicio rápido a los clientes.		
El 50% de los trabajadores manifestó que el personal de la empresa Nunca da una atención personalizada a los clientes.		
El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.		
El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca comprende las necesidades específicas de los clientes.		

10. Establecer soluciones

a. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas encontrados	Acción de mejora
El 50% de los colaboradores percibe que Nunca se planifica las actividades antes de tomar la decisión.	No se hace participar a los trabajadores en las decisiones de la empresa.	Hacer participar a los trabajadores en la toma de decisiones en temas específicos donde es importante su participación.
El 40% de los trabajadores percibe que en la empresa Nunca se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos.	No hay consciencia en el ahorro de recursos.	Capacitación al personal en optimización de recursos durante el proceso de producción.
El 35% de los trabajadores manifestó que algunas veces el cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida.	Planificación deficiente.	Realizar una adecuada planificación teniendo en cuenta los recursos disponibles y el tipo de producción.
El 40% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos.	Control deficiente.	Verificar los tiempos de producción y monitorear el avance del trabajo de forma permanente.
El 40% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca produce teniendo en cuenta su capacidad de producción	Desconocimiento de la capacidad instalada de la empresa.	Calcular la capacidad de producción de la empresa.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca analiza permanentemente los procesos para optimizarlos.	Incumplimiento de funciones del jefe de producción. No se ha hecho un estudio de tiempos y movimientos en los procesos.	1. Hacer un diagnóstico de los procesos empleando las herramientas de gestión de calidad. 2. Elaboración de manual de funciones.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca identifica las fallas en los procesos.	No se realiza control en los procesos.	
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca promueve la eficiencia en los procesos permanentemente.		1. Elaboración de políticas de calidad.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca en el área de producción presenta mejoras constantes en los procesos.	1. Ausencia de políticas de calidad. 2. Ausencia de principios de gestión de calidad.	2. Control permanente de procesos.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca adquiere tecnología para mejorar sus procesos.		3. Implementación de un sistema de gestión de calidad.

(continúa)

(continuación)

Indicadores	Problemas encontrados	Acción de mejora
El 65% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con maquinaria moderna.	Planificación inadecuada.	Evaluación del estado de las maquinarias.
El 50% de los trabajadores manifestó que la empresa no cuenta con un establecimiento adecuado.	Poca organización del área de producción.	Realizar un estudio de distribución de planta.
El 100% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca cuenta con elementos informativos de la empresa como folletos y carteles visibles son fáciles de entender.	Desorganización y desconocimiento.	Implementar avisos de mensajes de seguridad y salud ocupacional y señalizaciones.
El 60% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca cumple con la hora de entrega del producto o servicio.	Planificación deficiente.	1. Estudio de tiempos y movimientos. 2. Planificación adecuada de los trabajos en curso.
El 55% de los trabajadores manifestó que la empresa Muy pocas veces muestra una sincera intención en ayudar al cliente cuando presenta un problema.	Desconocimiento de técnicas en atención al cliente.	Capacitación en gestión de calidad y atención al cliente.
El 90% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca concluye el servicio en el tiempo establecido.	1. Desconocimiento de técnicas en atención al cliente y gestión de calidad. 2. Deficiente planificación.	1. Estudio de tiempos y movimientos. 2. Planificación adecuada de los trabajos en curso. 3. Capacitación en gestión de calidad y atención al cliente.
El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca ofrece un servicio rápido a los clientes.		
El 50% de los trabajadores manifestó que el personal de la empresa Nunca da una atención personalizada a los clientes.		
El 80% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.		
El 75% de los trabajadores manifestó que la empresa Nunca comprende las necesidades específicas de los clientes.		

11. Recursos para la implementación de la estrategia

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos	Tiempo
1	Hacer participar a los trabajadores en la toma de decisiones en temas específicos donde es importante su participación.	Jefe de producción	----	Salón de reuniones y computadora.	Permanente
2	Capacitación al personal en optimización de recursos durante el proceso de producción.	Jefe de producción	---	Planta de producción y maquinarias	1 mes
3	Realizar una adecuada planificación teniendo en cuenta los recursos disponibles y el tipo de producción.	Jefe de producción.	---	Oficina y computadora	Permanente
4	Verificar los tiempos de producción y monitorear el avance del trabajo de forma permanente.	Jefe de producción.	---	Oficina y computadora	1 mes
5	Calcular la capacidad de producción de la empresa.	Jefe de producción.	---	Oficina y computadora	1 mes
6	Hacer un diagnóstico de los procesos empleando las herramientas de gestión de calidad.	Jefe de producción y trabajadores de producción	---	Oficina y computadora	1 mes
7	Elaboración de manual de funciones.		---	Oficina y computadora	1 mes
8	Elaboración de políticas de calidad.		---	Oficina y computadora	1 mes
9	Control permanente de procesos.	Jefe de producción y trabajadores de producción.	---	Oficina y computadora	Permanente
10	Implementación de un sistema de gestión de calidad.		---	Oficina y computadora	3 mes
11	Compra de maquinaria	Gerencia general.	Según evaluación de estado de las máquinas plegadoras.	Oficina y computadora	1 mes
12	Capacitación al personal en gestión de calidad.		3000	Salón de reuniones	1 mes
13	Evaluación del estado de las maquinarias.	Jefe de producción y trabajadores de producción.	---	Planta de producción	15 días
14	Realizar un estudio de distribución de planta.		---	Planta de producción	1 mes
15	Implementar avisos de mensajes de seguridad y salud ocupacional y señalizaciones.	Gerencia general.	1000	Planta de producción	1 mes
16	Estudio de tiempos y movimientos.		1500	Planta de producción	1 mes

Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	Agosto				Setiembre				Octubre			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Hacer participar a los trabajadores en la toma de decisiones en temas específicos donde es importante su participación.	01/08/23	Permanente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Capacitación al personal en optimización de recursos durante el proceso de producción.	01/08/23	30/08/23	x	x	x	x								
3	Realizar una adecuada planificación teniendo en cuenta los recursos disponibles y el tipo de producción.	01/08/23	Permanente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Verificar los tiempos de producción y monitorear el avance del trabajo de forma permanente.	01/08/23	30/08/23	x	x	x	x								
5	Calcular la capacidad de producción de la empresa.	01/08/23	30/08/23	x	x	x	x								
6	Hacer un diagnóstico de los procesos empleando las herramientas de gestión de calidad.	01/08/23	30/08/23	x	x	x	x								
7	Elaboración de manual de funciones.	01/09/23	30/09/23					x	x	x	x				
8	Elaboración de políticas de calidad.	01/09/23	30/09/23					x	x	x	x				
9	Control permanente de procesos.	01/08/23	Permanente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
10	Implementación de un sistema de gestión de calidad.	01/09/23	30/11/23					x	x	x	x	x	x	x	x
11	Compra de maquinaria	01/10/23	30/10/23									x	x	x	x
12	Capacitación al personal en gestión de calidad.	01/09/23	30/11/23					x	x	x	x	x	x	x	x
13	Evaluación del estado de las maquinarias.	01/08/23	15/08/23	x	x										
14	Realizar un estudio de distribución de planta.	01/08/23	30/08/23	x	x	x	x								
15	Implementar avisos de mensajes de seguridad y salud ocupacional y señalizaciones.	01/08/23	30/08/23	x	x	x	x								
16	Estudio de tiempos y movimientos.	01/08/23	30/08/23	x	x	x	x								

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores coincide en que nunca se planifican las actividades antes de tomar una decisión y que dicha decisión nunca se toma de manera conjunta con los trabajadores, algunas veces se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos y nunca se optimiza los recursos como parte de la planificación de la calidad.

Con respecto a las características del control de la calidad en la empresa en estudio la mayoría de los trabajadores concuerda en que la empresa algunas veces el cumplimiento de la producción la desarrolla en función a una planificación establecida, asimismo, la mayoría manifestó que la empresa nunca controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos; del mismo modo, nunca la empresa produce teniendo en cuenta su capacidad de producción y casi siempre la cantidad de unidades producidas tiene un bajo porcentaje de productos defectuosos.

Con respecto a las características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., los trabajadores coincidieron en que la mayoría asegura que la empresa nunca analiza permanentemente los procesos para optimizarlos; asimismo, la empresa nunca identifica las fallas en los procesos; nunca promueve la eficiencia en los procesos permanentemente; nunca el área de producción presenta mejoras constantes en los procesos, nunca adquiere tecnología para mejorar sus procesos y nunca cuenta con una filosofía de calidad.

En referencia a las características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., la mayoría de los trabajadores manifestaron que la empresa no cuenta con maquinaria moderna; no cuenta con un establecimiento adecuado, la totalidad percibe que no cuentan con elementos informativos como folletos y carteles visibles que sean fáciles de entender.

En relación a las características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., la mayoría de los trabajadores manifestó que la empresa nunca cumple con la hora de entrega del producto o servicio, muy pocas veces muestra un sincero interés en ayudar al cliente cuando presenta un problema, nunca concluye el servicio en el tiempo establecido, algunas veces el personal de la empresa transmite confianza a los clientes, casi siempre los clientes se sienten seguros en las transacciones que hacen con la empresa y casi

siempre el personal de la empresa tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

Acerca de las características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., la mayoría de los trabajadores indicaron que casi siempre el personal de la empresa comunica a los clientes hasta qué hora es la atención en la empresa, nunca la empresa ofrece un servicio rápido a los clientes; siempre el personal está siempre dispuesto ayudar a los clientes; nunca da una atención personalizada a los clientes y nunca la empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.

Se realizó una propuesta de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., donde se mencionó cada uno de las dificultades encontradas en el área de producción, de tal manera que fue necesario presentar alternativas de mejora que contribuya a cambios necesarios de las condiciones actuales de la empresa en función a la gestión de producción y calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

El jefe de producción debe realizar la planificación de forma semanal teniendo en cuenta los recursos disponibles de la empresa.

El jefe de producción debe implementar un sistema de control que no hostigue al trabajador, pero que tenga todo monitoreado para identificar fallas y corregir inmediatamente y de esta manera poder cumplir con los tiempos de entrega.

La empresa debe adoptar un sistema de gestión de calidad y capacitar a todo el personal en gestión de calidad y atención al cliente.

El jefe de producción debe realizar una distribución de planta adecuada, teniendo en cuenta el espacio que tiene, el personal, las maquinarias y la materia prima.

La empresa debe darle las facilidades al cliente con respecto a prioridad de trabajos, cumplir en el tiempo establecidos, darle las modalidades de pago disponibles y cumplir en el tiempo que se ha establecido y no causar retrasos.

Se debe hacer un estudio de métodos para identificar los procedimientos innecesarios y el tiempo de demora de cada uno de los procesos, de esta manera se podrá realizar una adecuada planificación y se podrá cumplir con los tiempos de entrega.

Implementar la propuesta de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., elaborada en esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achote, L. y Chancusi, S. (2020). *Aplicación de un sistema de costos por órdenes de producción para la metalmecánica PICCHUS del Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Archivo digital. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5780/1/T-001438.pdf>
- Aguado, J., Rodríguez, A., Abellán, M. (2023). La economía social responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible frente a la crisis post-COVID19: la voz de las personas expertas. CIRIEC - España: *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 107, 1-289. <https://hal.science/hal-04059436/>
- Aguilar, O. (2023). El impacto de la dirección en el desempeño en las micro y pequeñas empresas: un análisis sistémico. *Revista Contaduría y Administración*, 68 (3), 46-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8958185>
- Ahmad, B., Ahmed, U., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Alvarado, R. y Lozano, N. (2021) . *Gestión de la producción para incrementar la productividad de la fabricación de pantuflas en la Empresa MVS, Lima 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106330/Alvaro_PRM-Lozano_VNL%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez L. y Padilla, B. (2023). Gestión de la producción y disposición final de llantas usadas en Cartagena de Indias: una oportunidad para mitigar de la contaminación ambiental y la pobreza extrema. *Lúmina*, 24(1), E0031-. <https://doi.org/10.30554/lumina.v24.n1.4720.2023>
- Alzate, P., Hurtado, B. y Gómez, M. (2022). Gestión de la producción: evolución y tendencias de investigación. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de La Información*, 9(18). <https://doi.org/10.21017/rimci.2022.v9.n18.a118>
- Aranda L. y Coronado, J. (2022). *Propuesta de aplicación de Herramientas Lean para mejorar la Gestión de la producción de tanques GLP en una empresa metal*

- mecánica*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Archivo digital. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6023/T030_74986258_T%20ARANDA%20CORTEZ%20LUIS%20FERNANDO%20-%20CORONADO%20AMAYA%20JOCELYN%20LUCIApdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Ascona, A. y Canchihuaman, S. (2019). *Planificación de la producción para mejorar la productividad en la empresa Afersa E.I.R.L., Ate, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107080>
- Balcázar, S. (2019). *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería en la urbanización Nicolás Garatea del distrito Nuevo Chimbote, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Archivo digital. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14437/GESTION_DE_CALIDAD_BALCAZAR_CHAVARRY_SANTOS_BRISAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balladares, I. (2021). *Planificación y control de la producción para mejorar la gestión de la producción en la empresa comercializadora de néctar y refrescos, Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104591/Balladares_M_IJDR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Baque, M., Cedeño, B., Chele, J. y Gaona, V. (2020). Fracaso de las pymes: Factores desencadenantes, Ecuador 2020. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 5(4), 3-25. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i4.293>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la

percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Revista Información Tecnológica, 31 (1). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100161&script=sci_arttext&tlng=pt

Carbajal, G. (2021). *Aplicación del Lean Manufacturing para mejorar el control de producción en una empresa manufacturera de Lima, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86651>

Cevallos, M. (2020). *Propuesta de un modelo de mejora continua de los procesos en el área de producción de una metalmecánica aplicando herramienta Lean*. [Tesis de pregrado, Universidad De Las Americas]. Archivo digital. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/12119/1/UDLA-EC-TIPI-2020-07.pdf>

Chávez, J. (2021). *Gestión de calidad ISO 9001:2015 para el mejoramiento de los procedimientos de fabricación de estructuras metálicas, Carabayllo, Lima – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/11537/27711>

Chavesta, R. (2020). *Gestión de la producción para aumentar la productividad en la Empresa Miranda S.R.L - Chiclayo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7708/Chavesta%20Pai%20va%20Rosmery%20Jannet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz, L. (2018). *Planificación de la producción para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Plast Leyla S.A.C, Carabayllo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34093>

De La Cruz, L. (2022). *Gestión Logística y Calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109685/Delacruz_CL E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- De la Cruz, A. (2020). *La importancia de la gestión de operaciones en una organización*. Proavance. <https://proavance.pe/2020/11/02/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion/>
- Dini, M. y Stumpo, G. (2020). *Mipyme en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Cepal. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/S1900361_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enciso, Z. (2020). Mejora del cumplimiento de fechas programadas en servicios de calibración aplicando Seis Sigma. *Industrial Data*, 23 (1), 143-164. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593009/81664593009.pdf>
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). Service quality, customer satisfaction, customer trust, and customer loyalty in service of Paediatric Polyclinic over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(2), 105-111. <http://www.kemalapublisher.com/index.php/JoMA/article/view/442>
- El Peruano (2023). *INACAL brinda más de 5,200 normas técnicas peruanas*. <https://elperuano.pe/noticia/207740-calidad-ingrediente-que-las-mypes-necesitan-para-crecer-y-exportar>
- Espinosa, L. y Ramirez, A. (2019). *Propuesta para la planeación y control de la producción de productos personalizados en la empresa Ecoempaques Corrugados en Bogotá* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8595>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- García, J. (2013). *Modelo de gestión de calidad aplicado a una empresa de*

empaques flexibles en Lima, periodo 2019-2021 [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Archivo digital.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5612/T030_15986843_M%20JOSE%20EDUARDO%20GARCIA%20CASTRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L. y Ventura, J. (2019). *Planeamiento y control de la producción para incrementar la productividad en la Empresa Fábrica de Dulces Lambayeque, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8887/Gonzales%20Vilchez%2C%20Luz%20%26%20Ventura%20Huaman%2C%20Juliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guarnizo F. y Cárdenas, S. (2020). *Costos por órdenes de producción y por procesos*. Universidad de la Salle. <https://bit.ly/44u5atf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education

Hernández, J. (2019). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa LIPOGEN S.A.S., desarrollado en Bogotá* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. Archivo digital.
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/70164245-e315-4634-80ab-07b50dfb5c99/content>

Huamán, D. (2019). *Gestión de la calidad y la mejora continua en pequeñas y medianas empresas* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Archivo digital.
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5145/HUAMAN%20MEJIA%20-%20FCA%20-%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jha, S. K., Prakash, S., Rathore, R. S., Mahmud, M., Kaiwartya, O., & Lloret, J. (2022). Quality-of-Service-Centric Design and Analysis of Unmanned Aerial Vehicles. *Sensors*, 22(15), 5477. <http://dx.doi.org/10.3390/s22155477>

Khatoon, S., Zhengliang, X., & Hussain, H. (2020). The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality and

- Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020935887>
- Quintero, J. (2020). Las tecnologías de la información y las comunicaciones como apoyo a las actividades internacionales y al aprendizaje a distancia en las universidades. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100366&script=sci_arttext&tlng=pt
- Ministerio de la Producción (2023). *2022 Diciembre: Reporte de producción manufacturera*. <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/oe-documentos-publicaciones/boletines-industria-manufacturera/item/1098-2022-diciembre-report-de-produccion-manufacturera>
- Morales, V. (2019). *La gestión de calidad en la competitividad y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panadería, en la ciudad de Casma, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Archivo digital. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14521/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_MORALES_CHURANO_VANITY_YESENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, H. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de calidad orientado a los procesos productivos del asadero el leñador dos de la ciudad de Latacunga para el mejoramiento de la producción y control de los mismos* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Archivo digital. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8251/1/PI-001858.pdf>
- Oluyisola, O.E., Bhalla, S., Sgarbossa, F. (2022). Designing and developing smart production planning and control systems in the industry 4.0 era: a methodology and case study. *Journal Intell Manuf* 33, 311–332. <https://doi.org/10.1007/s10845-021-01808-w>
- Palacios, L. (2019). *Administración de la producción*. ECOE Ediciones. https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_de_la_producci%C3%B3n/tepZEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=administraci%C3%B3n+de+la+producci%C3%B3n&printsec=frontcover

- Portugal, D. y Villavicencio, M. (2022). *Propuesta de mejora de gestión de producción esbelta mediante el uso de Metodologías Ágiles y Lean Manufacturing en una MYPE metalmecánica de Lima Norte* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Archivo digital. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660312/Portugal_PD.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Prado, C., García, J. y Fernández, A. (2020). *Fundamentos de gestión de la producción*. Editorial Dextra. ISBN: 9788417946302. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Ramírez, W. (2020). *Planificación y control de la producción y su efecto en la productividad de la Avícola Mi Luz EIRL, Guadalupe - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56139/Malca_RW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reid, G. (2020). Growth and its determinants. *Small Business Enterprise*, 203-224. <https://doi.org/10.4324/9780203053171-19>.
- Rodríguez, H. y Ninaquispe, M. (2021)). *Análisis de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su eficiencia en la EMPRESA EPCM EXPERTS, LIMA-2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Del Norte]. Archivo digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27814/Ninaquispe%20Portilla%2c%20Marco%20Antonio%20-%20Rodriguez%20Perez%2c%20Hilda%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Romero, M., Torres, M. y Reyes, N. (2020). La gestión de operaciones como herramienta de desarrollo en empresas transportadoras de carga. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5 (3), 668-694. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608898>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15 (2), 85-

101.<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Silva, G. T. R. D., Santos, I. A. R. D., Conceição, M. M. D., Góis, R. M. O. D., Santos, A. S., Amestoy, S. C., ... & Queiros, P. J. P. (2022). Factores que influyen en el proceso de toma de decisiones de los enfermeros en los hospitales universitarios iberoamericanos. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 30, e3563. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/p4H9ts9YHVFdyk33fpvXD3x/?lang=es>
- Soeltanong, M., & Sasongko, C. (2021). Perencanaan produksi dan pengendalian persediaan pada perusahaan manufaktur. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8 (1), 14–27, 2021. 10.35838/jrap.2021.008.01.02
- Tarrillo, E. (2021). *La gestión de calidad y la rentabilidad en la empresa industrial manufacturera APROIN PERÚ SAC, Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72715/Tarrillo_ME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toledo, V. (2023). *Gestión de calidad y satisfacción del cliente en el Mini-Market “The New Point” en el Cantón Salinas, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Archivo digital <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9339/1/UPSE-TAE-2023-0068.pdf>
- Vega, M. (2023). *Calidad, ingrediente que las mypes necesitan para crecer y exportar*. <https://elperuano.pe/noticia/207740-calidad-ingrediente-que-las-mypes-necesitan-para-crecer-y-exportar>
- Vencataya, L., Pudaruth, S., Juwaheer, R., Dirpal, G., & Sumodhee, N. (2019). Assessing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Commercial Banks of Mauritius. *Studies in Business and Economics*,14(1), 259-270. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0020>
- Villanueva, I. (2019). *Modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio de mantenimiento Electromecánico en la empresa Soluciones Técnicas Industriales S.R.L. Yanacocha - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57329/Villanueva_CI

-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

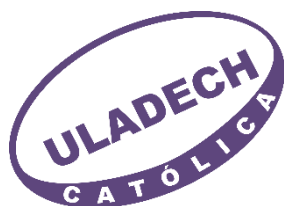
ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima 2023?.</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023?.</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de la planificación de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023. Determinar las características del control de la calidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023. Determinar las características de la mejora de procesos en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023. Identificar las características de la tangibilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabayllo, Lima, 2023. Determinar las características de la fiabilidad en la microempresa Industria</p>	<p>En la presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis de investigación, tal como lo manifiesta Arias (2020), las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis, sobre todo aquellas que solo se enfocan en describir al objeto de estudio.</p>	<p>Variable 1: Gestión de la producción.</p> <p>Dimensiones: Planificación de la calidad. Control de la calidad. Mejora de procesos.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio.</p> <p>Dimensiones: Tangibilidad. Fiabilidad. Capacidad de respuesta.</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo y de propuesta.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental – Transversal.</p> <p>Población y muestra: 20 trabajadores de la empresa.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

<p>E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la fiabilidad en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023?.</p> <p>¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023?.</p>	<p>Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023.</p> <p>Definir las características de la capacidad de respuesta de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L, distrito de Carabaylo, Lima, 2023.</p>			
---	---	--	--	--

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión de producción para la calidad de servicio en la microempresa Industria Metal Mecánica DJesús E.I.R.L., distrito de Carabaylo, Lima 2023.

Para tal efecto, se acordó con usted como trabajador de la empresa con la finalidad de que conteste las siguientes preguntas realizadas, en donde la información que nos brindará será para fines académicos

Escala valorativa				
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable 1: Gestión de la producción					
	Dimensión 1: Planificación de la calidad	1	2	3	4	5
1	En la empresa se planifican las actividades antes de tomar una decisión.					
2	Las decisiones en la empresa referidas a la calidad del servicio se toman de manera conjunta con los trabajadores.					
3	En la empresa se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos.					

4	La optimización de recursos se realiza como parte de la planificación de la calidad.					
Dimensión 2: Control de la calidad						
5	El cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida.					
6	La empresa controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos.					
7	La empresa produce teniendo en cuenta su capacidad de producción.					
8	La cantidad de unidades producidas tiene un bajo porcentaje de productos defectuosos.					
Dimensión 3: Mejora de procesos						
9	La empresa analiza permanentemente los procesos para optimizarlos.					
10	La empresa identifica las fallas en los procesos.					
11	La empresa promueve la eficiencia en los procesos permanentemente.					
12	El área de producción presenta mejoras constantes en los procesos.					
13	La empresa adquiere tecnología para mejorar sus procesos.					
14	La empresa cuenta con una filosofía de calidad.					

N°	Variable 2: Calidad de servicio					
	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	La empresa cuenta con maquinaria moderna.					
2	La empresa cuenta con un establecimiento adecuado.					
3	Los elementos informativos de la empresa como folletos y carteles visibles son fáciles de entender.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
4	La empresa cumple con la hora de entrega del producto o servicio.					
5	Cuando un cliente presenta un problema, la empresa muestra un sincero interés en ayudarlo.					
6	La empresa concluye el servicio en el tiempo establecido.					
7	El compromiso del personal de la empresa transmite confianza a los clientes.					
8	Los clientes se sienten seguros en las transacciones que hacen con la empresa.					
9	El personal de la empresa tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						

10	El personal de la empresa comunica a los clientes hasta qué hora es la atención en la empresa.					
11	La empresa ofrece un servicio rápido a los clientes.					
12	El personal de la empresa está siempre dispuesto ayudar a los clientes.					
13	El personal de la empresa da una atención personalizada a los clientes.					
14	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
15	El personal de la empresa comprende las necesidades específicas de los clientes.					

Fuente. Adaptado del modelo Servqual de Calidad de Servicio.

Anexo 03. Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: VÍCTOR HUGO ESPINOSA OTOYA. N° DNI 07535731 Edad: 68 Teléfono / celular: 996468340 Email: vheo_berolina@yahoo.es

Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: DOCENCIA ,CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

Institución que labora: Instituto Superior Tecnológico "ARGENTINA"

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis:

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA INDUSTRIA METAL MECÁNICA DJESÚS E.I.R.L., DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA, 2023.

Autor(es):

JACOBO VILLALOBOS GABRIEL

Programa académico:

Facultad de ciencias e ingenierías



Firma



Huella digital



VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
Dimensión 1: Excepciones (negativas)								
1	X		X					
2	X		X					
3	X		X					
Dimensión 2: Positivas								
4	X		X					
5	X		X					
6	X		X					
7	X		X					
8	X		X					
9	X		X					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
10	X		X					
11	X		X					
12	X		X					
13	X		X					
14	X		X					
15	X		X					

Recomendaciones

Opinión de experto: Aplicable (X) / No aplicable ()

Nombre y Apellido de experto: / Mg. VICTOR HUGO ESPINOSA OTOYA DNE 07535731



Firma

CLUB DE EXPERTOS EN SERVICIOS



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Willy Gastello Mathews
Nº DNI / CE: 09635561 Edad: 50
Teléfono / celular: 994394600 Email: Willygastello@gmail.com
Título Licenciado en Administración profesional:
académico: Educación Maestría Doctorado: X Grado
Institución Proyecto Empresarial Fénix SAC que labora:

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA INDUSTRIA METAL MECANICA DJESUS E.I.R.L, DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA, 2023.

Autor(es):

JACOBÓ VILLALOBOS GABRIEL

Programa académico:

Facultad de ciencias e ingenierías

Firma


Lic. Willy Gastello Mathews
Colegio de Licenciados en Administración
CLAD - 08250



Huella digital

Formulario de Fichas de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA INDUSTRIA METAL MECANICA DISSUS E.I.R.L., DISTRITO DE CAKABAYLLO, LIMA, 2023.		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	
VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN						
Dimensión 1: Planificación de la calidad						
1	En la empresa se planifican las actividades antes de tomar una decisión.	✓	✓	✓	✓	
2	Las decisiones en la empresa referidas a la calidad del servicio se toman de manera conjunta con los trabajadores.	✓	✓	✓	✓	
3	En la empresa se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos.	✓	✓	✓	✓	
4	La optimización de recursos se realiza como parte de la planificación de la calidad.	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 2: Control de la calidad						
5	El cumplimiento de la producción se desarrolla en función a una planificación establecida.	✓	✓	✓	✓	
6	La empresa controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos.	✓	✓	✓	✓	
7	La empresa produce teniendo en cuenta su capacidad de producción.	✓	✓	✓	✓	
8	La cantidad de unidades producidas tiene un bajo porcentaje de producción defectuosas.	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 3: Mejora de procesos						
9	La empresa analiza permanentemente los procesos para optimizarlos.	✓	✓	✓	✓	
0	La empresa identifica las fallas en los procesos.	✓	✓	✓	✓	
1	La empresa promueve la eficiencia en los procesos permanentemente.	✓	✓	✓	✓	
2	El área de producción presenta mejoras constantes en los procesos.	✓	✓	✓	✓	
3	La empresa adquiere tecnología para mejorar sus procesos.	✓	✓	✓	✓	
4	La empresa cuenta con una filosofía de calidad.	✓	✓	✓	✓	

Xestela
 Lic. Willy Gastello Moscoso
 Colegio de Licenciados en Administración
 CLAD - 08250

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: FERNANDO, NAYRA SALDARRIAGA N°
DNI / CE: 06710379 Edad: 63 Telefono
celular: 950820838 Email: fernando.saldomiro@hotmail.com
Titulo: Licenciado en Administración profesional:
académico: Maestría Grado
Gestión Pública y Gobernabilidad Especialidad:
Institución: MINSA - Dir. Lma. Centro - Centrosalud Villa María Poyetico Sacoma labora:

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Titulo: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA INDUSTRIA METAL MECANICA DJESUS E.I.R.L, DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA, 2023.

Autores):

JACOBO VILLALOBOS GABRIEL

Programa académico:

Facultad de ciencias e ingenierias

Firma
Fernando Nayra Saldomiro
06710379



Huella digital

Presentación de Ficha de Verificación

FABRICA ALUMINUM
 UNIDAD PRODUCTIVA DE ALUMINIO DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA HEMSA S.A.S.
 CENTRO DE CALIDAD UNICOM

VARIABLE O OBJETIVO DE LA PRODUCCIÓN

	RELEVANCIA CUMPLE	PERTINENCIA CUMPLE	CLARIDAD CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Descripción y Priorización de la actividad En la empresa se planifican las actividades antes de iniciarlas, de forma	✓	✓	✓	
2. Los recursos en la empresa referidos a la calidad del servicio se tienen de manera continua con los trabajadores	✓	✓	✓	
3. En la empresa se toma en cuenta la eficiencia en el uso de recursos	✓	✓	✓	
4. La planificación de recursos se realiza como parte de la planificación de la calidad	✓	✓	✓	
5. Cuando se realiza la planificación de la producción se determina en función a una planificación establecida	✓	✓	✓	
6. La empresa controla la calidad en función a indicadores de producción establecidos	✓	✓	✓	
7. La empresa produce teniendo en cuenta su capacidad de producción	✓	✓	✓	
8. La actividad de unidades productivas tiene un bajo porcentaje de productos defectuosos	✓	✓	✓	
9. La empresa analiza permanentemente sus procesos para mejorarlos	✓	✓	✓	
10. La empresa detecta los fallos en los procesos	✓	✓	✓	
11. La empresa mejora la eficiencia en los procesos permanentemente	✓	✓	✓	
12. El área de producción presenta mejoras constantes en los procesos	✓	✓	✓	
13. La empresa adopta tecnología para mejorar sus procesos	✓	✓	✓	
14. La empresa cuenta con una filosofía de calidad	✓	✓	✓	

Juan Carlos Rodríguez
 6/10/2007
 00710379

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	Opinión de experto
Dimensión 1: Eficiencia operativa									
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
Dimensión 2: Fiabilidad									
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta									
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
Recomendaciones:									
<p>Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> No aplicable <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: <u>06/10/2019</u> DNI: <u>06710379</u></p> <p>Nombre y Apellidos: <u>Fernando Perea Saldarriaga</u></p> <p>Opinión de experto: <u>+ cuando venga por delante</u></p> <p><u>06/10/2019</u></p>									

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Variable 1. Gestión de la producción

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	SUMA
Sujeto 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Sujeto 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Sujeto 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Sujeto 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Sujeto 5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	16
Sujeto 6	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	16
Sujeto 7	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	16
Sujeto 8	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
Sujeto 9	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	22
Sujeto 10	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	22
Sujeto 11	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	29
Sujeto 12	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	29
Sujeto 13	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	30
Sujeto 14	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	31
Sujeto 15	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	34
Sujeto 16	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	36
Sujeto 17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	39
Sujeto 18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	41
Sujeto 19	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	45
Sujeto 20	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	45
VARIANZA	0.61	0.69	0.7475	0.7	1.1875	0.9475	1.00	0.84	0.61	0.61	0.5275	0.5275	0.44	0.1875	

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) = 0.98656143

K (Numero de Items) = 14

Vi (Varianza de cada Items) = 9.625

Vt (Varianza Total) = 114.71

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Variable 2. Calidad de servicio

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	SUMA
Sujeto 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	16
Sujeto 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	16
Sujeto 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	17
Sujeto 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	17
Sujeto 5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	4	1	1	1	21
Sujeto 6	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	22
Sujeto 7	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	22
Sujeto 8	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	1	4	1	1	1	25
Sujeto 9	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	1	4	1	1	1	26
Sujeto 10	1	1	1	1	2	1	2	3	3	4	1	4	1	1	1	27
Sujeto 11	1	2	1	1	2	1	3	4	3	4	1	4	2	1	1	31
Sujeto 12	1	2	1	1	2	1	3	4	4	4	1	4	2	1	1	32
Sujeto 13	1	2	1	2	2	1	3	4	4	4	1	5	2	1	1	34
Sujeto 14	2	2	1	2	2	1	3	4	4	4	1	5	2	1	1	35
Sujeto 15	2	2	1	2	2	1	3	4	4	4	1	5	2	1	1	35
Sujeto 16	2	3	1	2	2	1	3	4	4	5	2	5	2	1	2	39
Sujeto 17	2	3	1	2	2	1	4	5	4	5	2	5	2	2	2	42
Sujeto 18	2	3	1	2	2	1	4	5	5	5	2	5	2	2	2	43
Sujeto 19	3	3	1	2	3	2	4	5	5	5	2	5	3	3	3	49
Sujeto 20	3	3	1	2	3	2	4	5	5	5	3	5	3	3	3	50
VARIANZA	0.4475	0.6875	0	0.24	0.3875	0.09	1.05	2.09	1.8475	2.36	0.31	0.89	0.44	0.41	0.4275	

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) = 0.96259026

K (Numero de Items) = 15

Vi (Varianza de cada Items) = 11.25

Vt (Varianza Total) = 110.7475

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Anexo 5. Formato de consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRO EMPRESA INDUSTRIA METAL MECANICA DJESUS E.I.R.L., DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA, 2023** y es dirigido por Alumno: Villalobos Gabriel Jacobo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es para terminar mi tesis profesional y obtener mi licenciamiento.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de aviso. Si desea, también podrá escribir o llamar al número 935118506 para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: José Ramos Victorio

Fecha: 03 de Junio del 2023

Firma del participante

Firma del Investigador

Anexo 6. Documento de aprobación de Institución para la recolección de información.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N° 001 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr (a). MARTINEZ SANCHEZ PEPE
Representante de la Empresa Metal Mecánica Djesus E.I.R.L.

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, JACOBO VILLALOBOS GABRIEL, con código de matrícula N° 3211121042, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota, virtual o presencial el proyecto de investigación titulado "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO, RUBRO METAL MECÁNICA, DISTRITO DE CARABAYLLO, 2023", durante los meses de ejecución de la investigación del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

VILLALOBOS GABRIEL JACOBO
DNI. N° 40265477

Recibido
20/09/23
Doyana Martínez

Anexo 7. Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jacobo Villalobos Gabriel, identificado (a) con DNI,40265477 con domicilio real en Av. Huayna Capac Mz. 8W , Distrito Villa María del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento Lima,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de Bachiller con código de estudiante 3211121042 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE PRODUCCION PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA INDUSTRIA METAL MECANICA DJESUS E.I.R.L. DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

10 , de Julio de 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI 40265477



Huella Digital