



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5S COMO  
HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO  
VENTA MINORISTA DE ARTICULOS DE FERRETERÍA, EN  
LA AV. AIJA, DISTRITO DE HUARMEY, REGIÓN ANCASH,  
2016.

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

**AUTOR**

Br. PAREDES SÁNCHEZ, Andy Brayan

Código Orcid: 0000-0001-7078-809X

**ASESOR**

Dr. CENTURIÓN MEDINA, Reinerio Zacarías

Código Orcid: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERU**

**2019**

## **Equipo de Trabajo**

Br. PAREDES SANCHEZ, Andy Brayan

Código Orcid: 0000-0001-7078-809X

**Autor**

Dr. CENTURIÓN MEDINA, Reinerio Zacarías

Código Orcid: 0000-0002-6399-5928

**Asesor**

## **Miembros del Jurado**

Mgtr. MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda

Código Orcid: 0000-0002-5746-9373

**Presidente**

Mgtr. LIMO VÁSQUEZ, Miguel Ángel

Código Orcid: 0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Mtro. CERNA IZAGUIRRE, Julio César

Código Orcid: 0000-0002-5471-4549

**Miembro**

**Jurado Evaluador**

Mgtr. MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda

**Presidente**

Mgtr. LIMO VÁSQUEZ, Miguel Ángel

**Miembro**

Mtro. CERNA IZAGUIRRE, Julio César

**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar le doy gracias a Dios por ser el ente espiritual que estuvo conmigo a pesar de las difíciles situaciones que se presentaron en mi vida, a mis padres Eliseo y Maribel que estuvieron conmigo siempre alentándome en todo momento para poder seguir adelante en mis estudios apoyándome económicamente a lo largo de todos estos años. Así también le doy a gracias a mi hermano y mis tíos por los buenos deseos y consejos que me otorgaron.

Finalmente a mi asesor de Tesis el Dr. Reinerio Centurión Medina por las indicaciones y la asesoría que me dio para poder desarrollar el presente trabajo, por otro lado también a los profesores que fueron los que me brindaron sus conocimientos para lograr el objetivo de ser profesional.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres por la confianza que me dieron para poder lograr mi objetivo de ser profesional, por las fuerzas motivacionales que me brindaron para poder seguir adelante, teniendo como eje fundamental la perseverancia.

Con mucho cariño y respeto hacia cada una de las personas que estuvieron conmigo en el proceso de mi formación académica, para poder lograr mis más ansiados sueños, por ello y por todo se los dedico desde el fondo de mi corazón.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarmey, 2016. La investigación fue de diseño No experimental – Transversal, se utilizó una población muestral de 8 Micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas a través de la encuesta en donde se obtuvo los siguientes resultados: El 62,5% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas tienen de 31 – 51 años de edad, el 62,5% son de género Femenino y el 62,5% tienen Más de 6 años de experiencia en el rubro. El 62,5% de las Micro y Pequeñas empresas tienen un nivel de Micro empresa, el 50% son de tipo de sociedad S.A.C. y el 62,5% tienen Más de 7 años de funcionamiento. El 62,5% de los representantes mencionan que el producto debe ser de Marca, el 50% mencionan que la atención al cliente debe ser Personalizada, Rápida y Cálida y el 62,5% mencionan que recurrirían a Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y El rigor en las consignas y tareas. En tal sentido se concluyó que la mayoría absoluta son personas de entre 31-51 años de edad, de género Femenino y con Más de 6 años de experiencia en el rubro además con nivel de Micro empresa, tipo de sociedad S.A.C y con Más de 7 años de funcionamiento, por consiguiente se afirma que los productos a ofrecerse deben ser de Marca, la atención al cliente debe ser Personalizada, Rápida y Cálida; y que recurrirían a Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y el Rigor en las consignas y tareas para que su negocio este presentable.

**Palabras clave:** Gestión de calidad con el uso de las 5s, Mypes, Representante.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine quality management with the use of the 5s as an administrative tool in the Micro and small companies of the commerce sector - retail sale of hardware items in Av. Aija of the District of Huarmey, 2016. The research was non-experimental - Cross-sectional design, a sample population of 8 Micro and small companies was used, to which a structured questionnaire of 18 questions was applied through the survey where the following results were obtained: 62, 5% of the representatives of the Micro and Small companies are 31 - 51 years old, 62.5% are Female and 62.5% have more than 6 years of experience in the field. 62.5% of the Micro and Small companies have a level of Micro company, 50% are of type of company S.A.C. and 62.5% have more than 7 years of operation. 62.5% of the representatives mention that the product must be branded, 50% mention that customer service must be personalized, fast and warm and 62.5% mention that they resort to Organize and select, Sort, Clean, Maintain cleanliness and rigor in the slogans and tasks. In this sense it was concluded that the absolute majority are people between 31-51 years of age, of Feminine gender and with more than 6 years of experience in the field also with Micro company level, type of SAC society and with More than 7 years of operation, therefore it is stated that the products to be offered must be branded, the customer service must be personalized, fast and warm and that they would resort to Organize and select, order, clean, maintain cleanliness and rigor in the slogans and tasks that your business is presentable.

**Keywords:** Mypes, Quality management with the use of the 5s, Representative.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas.....	ix
8. Índice de figuras.....	x
<b>I.</b> Introducción.....	1
<b>II.</b> Revisión de la Literatura.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas.....	9
2.3. Marco Conceptual.....	32
<b>III.</b> Hipótesis.....	37
<b>IV.</b> Metodología.....	38
4.1. Diseño de la investigación.....	38
4.2. Población.....	38
4.3 Muestra.....	38
4.4 Definición y operacionalización de la variable.....	39
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.6. Plan de Análisis.....	44
4.7. Matriz de consistencia.....	45
4.8. Principios éticos.....	46
<b>V.</b> Resultados.....	47
5.1 Resultados.....	47
5.2 Análisis de resultados.....	50
<b>VI.</b> Conclusiones.....	57
Referencias Bibliográficas.....	58
Anexos.....	63



## ÍNDICE DE TABLAS

### TABLAS:

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, Rubro Venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarmey, Región Ancash, 2016.....	46
<b>Tabla 2.</b> Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarmey, Región Ancash, 2016.....	47
<b>Tabla 3.</b> Característica de la Gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarmey, Región Ancash, 2016.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

### FIGURAS (Anexos)

<b>Figura 1:</b> Edad del representante de la Mype.....	68
<b>Figura 2:</b> Género del representante de la Mype.....	68
<b>Figura 3:</b> Estado civil del representante de la Mype.....	69
<b>Figura 4:</b> Grado de instrucción de la Mype.....	69
<b>Figura 5:</b> Representante de la Mype.....	70
<b>Figura 6:</b> Experiencia del representante en la empresa.....	70
<b>Figura 7:</b> Nivel de la empresa u organización.....	71
<b>Figura 8:</b> Tipo de sociedad de la empresa.....	71
<b>Figura 9:</b> Años de funcionamiento de la empresa.....	72
<b>Figura 10:</b> Número de empleados en la empresa.....	72
<b>Figura 11:</b> Objetivo de creación.....	73
<b>Figura 12:</b> Los productos a ofrecerse deben ser de:.....	73
<b>Figura 13:</b> La atención al cliente debe ser:.....	74
<b>Figura 14:</b> Maneja un sistema de control de calidad.....	74
<b>Figura 15:</b> Cree que es importante manejar un sistema de control de calidad.....	75
<b>Figura 16:</b> Qué es más importante para su negocio.....	75
<b>Figura 17:</b> Que haría usted para que su negocio este presentable.....	76
<b>Figura 18:</b> Estaría dispuesto usted ha transformar el orden, la limpieza, la organización, la selección y el rigor en las actividades diarias; en una cultura.....	76

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años en el mundo empresarial la necesidad de gestión ha sido de vital y de suma importancia en las Mypes dado que han ido ayudando a las mismas a poder mejorar sus procesos, permitiéndole de esta manera surgir como empresas altamente potenciales y de calidad, no obstante ha ido aportando y generando un valor agregado al desarrollo de nuestro país puesto que ha permitido generar nuevos puestos de trabajo para mejorar el nivel socioeconómico del mismo. Ahora bien debido a la falta de criterio en gestión de muchas Mypes en nuestro país y a la falta de información en cuanto al negocio o giro en donde se involucran las personas es que da como resultado que los sistemas de venta fallen, por causa de un desconocimiento en técnicas administrativas esto genera como efecto primario el cese del negocio y como secundario un desequilibrio económico para el país. En ese contexto Valdivia nos menciona que a lo largo de las dos últimas décadas, el país ha sido testigo de un incremento acelerado del número de las micro y pequeñas empresas conducidas por un nuevo tipo de “empresario emergente”. Este segmento de empresas concentra casi la totalidad del crecimiento del empleo reciente. El conocimiento de la dinámica de ese sector implica responder a dos preguntas: ¿Tienen estos empresarios características y trayectorias similares? ¿Alcanzan un mismo dinamismo y nivel de éxito en la conducción de sus empresas? La respuesta es no. El nivel de desarrollo de estas empresas y su crecimiento en términos de empleo, utilidades y productividad es desigual. Las características de sus negocios, los montos de inversión, la tecnología incorporada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas, al empresario peruano de una Mype le falta generalmente una adecuada orientación tanto para los que recién quieren iniciarse, como para los que ya están en este camino (Valdivia, 2010). Asimismo el problema de gestión que han ido teniendo las Mypes a lo largo de todos estos años ha generado una desaceleración en el desarrollo del país puesto que a falta de información y conocimiento de herramientas administrativas en las mismas, fueron quebrando en poco tiempo, donde también la calidad tuvo un papel fundamental, sin embargo el problema no solo se presenta a nivel nacional sino también a nivel internacional por mencionar por ejemplo Miranda nos argumenta que en Cuba la necesidad de gestión de calidad resulto ser en este país de vital importancia dado que en los años 60 ejecutaban construcciones con

interés extraordinario de analizar en el momento de ejecutar edificaciones. En Japón se llegaba a crear los círculos de control de calidad, que les tomo cerca de 20 años de arduas labores llevar sus construcciones a una etapa de inspección de calidad y de control estadístico, así hasta centrar las bases del control total de calidad, debido a que son países altamente sísmicos. En los EE.UU se llegó a establecer, a principios de los 70, el primer código en cuanto al aseguramiento de la calidad como requisito obligatorio en las empresas del país mencionado (**Miranda, 2006**). Por consiguiente Castella declara que en Europa, en principio la gestión en cuanto a la calidad, fue tomado en el mismo como una complejidad debido a su implantación en las empresas, pero poco a poco fue tomado como una filosofía más; dado que se convirtió en una forma más de vida de sus Mypes, si bien es cierto cada organización en este continente sigue su propio modelo a seguir en cuanto a la incorporación de elementos, evaluación de su funcionamiento con respecto a los resultados y mejoras; la fundación Europea para la gestión de calidad (EFQM) ha elaborado con el paso de los años un documento que ofrece a las Mypes un modelo de calidad, que ofrece un marco genérico de criterios para orientar a cualquier organización a seguir el camino hacia una calidad (**Castella, 2011**). Retornando a nuestro país Mayorga resalta que en el Perú, la labor de INDECOPI, en el marco de las competencias que tiene, está orientada a propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, para alcanzar ello, como muestra de los esfuerzos institucionales hacia la satisfacción de sus clientes, INDECOPI ha implementado un conjunto organizado orientado a la gestión de calidad (**Mayorga, 2013**). Por otro lado Medina nos señala que El sistema económico en la Región Ancash en la década de los sesenta estaba basado en sus actividades principales que son la pesca y el acero; pero actualmente debido a aspectos coyunturales, por la existencia de vedas programadas y el desempleo, han surgido otras actividades económicas realizadas por emprendedores que han generado su propia fuente laboral conformando unidades pequeñas de producción, servicio y comercio denominadas Mypes, las cuales requieren un tratamiento especial para su supervivencia, es decir, gestionarlas adecuadamente con calidad y aplicando estrategias acorde a sus necesidades (**Medina, 2015**). Volviendo la mirada al lugar de la investigación en el distrito de Huarney se encontraron muchas Mypes dedicadas a la venta minorista de artículos de ferretería, que fueron en aumento debido a la gran demanda que hay por parte de las personas que llegan

de las zonas alto andinas para adquirir artículos ferreteros como lampas, hachas, picos, cinceles, hoces, carretillas, etc. que le den la facilidad para simplificar sus labores diarias, que por lo general se dan en el campo; así también se encuentran las personas naturales del distrito que solicitan generalmente ladrillos, cemento, fierros, clavos, agregados, tuberías, etc. para la construcción de sus viviendas; esto a su vez hace que las personas a cargo de esas Mypes tengan una rutina compleja debido a la gran fluidez de personas, la cual termina desencadenando que estas personas por lo general se olviden de muchas cosas como por ejemplo de la ubicación de los productos esto como consecuencia trae una demora en el despacho y que el cliente opte por irse a comprar a otro establecimiento debido a dichos problemas. Así también existen un gran número de Mypes en los sectores de servicio, comercio y producción en donde algunas de las mismas desaparecen al poco tiempo de su creación y otras permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose el motivo de este fenómeno, existen muchos factores como la gestión de la calidad, que por desconocimiento del empresario no la usa adecuadamente, y esto hace que muchos negocios se vayan a la quiebra en la ciudad. En tal sentido, en el distrito de Huarney en donde se está enfocando la investigación, existen varias Mypes que se dedican exclusivamente a la venta minorista de artículos de ferretería, de las cuales por un tema de falta de conocimiento empresarial en sus encargados y de gestión en sus labores rutinarias no logran aplicarlo eficientemente es por ello que se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles con las principales características de la gestión calidad con el uso de las 5S como herramienta administrativa en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarney, 2016?. Para lograr lo anterior expuesto se ha determinado plantear un objetivo general la cual consiste en: Determinar la gestión de calidad con el uso de las 5S como herramienta Administrativa en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarney, 2016. A su vez también se ha determinado plantear los objetivos específicos las cuales constan en: Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarney, 2016; Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de artículos de ferretería en la Av. Aija del

Distrito de Huarmey 2016; y finalmente Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de artículos de ferretería Huarmey 2016. En síntesis la presente investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de las 5S de la calidad Japonesa en las micro y pequeñas empresas del lugar de estudio; en tal sentido se generara conocimiento sobre las técnicas que debe realizar el empresario de las Mypes, en cuanto al mantenimiento integral tanto de los productos, como del entorno de trabajo donde se ejecutan las labores diarias; por ello nos centraremos en como clasificar y descartar las cosas que nos sirven o no en un lugar específico; la manera o forma en cómo debe estar organizado un producto; la limpieza que debe ejecutarse en el ambiente de trabajo; el factor higiene, la visualización del producto y la capacidad de compromiso y la disciplina que debe tener el recurso humano en la empresa. En resumen de lo mencionado los beneficios que se obtendrá del estudio; es que servirá de mucha ayuda para los futuros empresarios que se inician en un sector o rubro determinado, que desean saber cómo mantener una organización ordenada, limpia, clasificada, organizada en cuanto a los productos que puedan ofrecer, y rigurosa para la ejecución de las actividades, así también para los estudiantes que desean tener una fuente de información para elaborar futuros temas de investigación relacionados, que le ayuden posteriormente a poder formarse como profesional y adquirir en consecuencia conocimientos y en líneas generales el trabajo de investigación servirá como uso, para fuentes de información de posteriores investigaciones que se realicen ya sea a nivel local, regional o internacional. En síntesis el diseño de la investigación fue No experimental – Transversal – Descriptiva, fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable gestión de calidad en el estudio, solo se describió tal y como se presentó en la realidad, así mismo fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado como un inicio y un fin, específicamente en el año 2016 y finalmente fue descriptiva porque se dio paso a la descripción de las principales características de la variable gestión de calidad.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Guzmán (2013)** en su estudio: *Caracterización gestión de calidad y formalización de las Mypes rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013*, con su objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las Mype rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. Llego a los siguientes resultados: El 56% de los encuestados SI cree que la buena atención determina la calidad del servicio; El 54% que es la mayoría SI cree que el crecimiento de la empresa depende de la calidad del servicio que ellos brindan; El 69.56% de los encuestados SI están seguros que una buena gestión de calidad asegura el éxito de la empresa; El 54% de los encuestados manifestó que la empresa SI utiliza mecanismos que garantizan la calidad del servicio. Se concluye que: a) No hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente. b) Se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad. c) El nivel de manejos de mecanismos para el control de calidad y servicios no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas. d) La mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio siempre que la entendamos en que debe cumplir con ciertos requisitos como estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable y tener un buen funcionamiento.

**Séptimo (2016)** en su estudio: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2016*, con su objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de muebles de madera (mueblería) del distrito de Huaraz, 2015. Llego a los siguientes resultados: Con respecto a los representantes, el 80% de los gerentes encuestados son de género Masculino, El 50% de los encuestados tienen estudios Superior no Universitario, El 40% de los encuestados tienen una experiencia de 1 – 5 años. Con respecto a la gestión de

calidad, el 60% de gerentes del rubro venta de muebles estuvieron en desacuerdo con la planificación de las actividades que realizan; el 60% de gerentes encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la realización medidas de prevención en las actividades que cumplen; el 60% de encuestados menciona estar en desacuerdo con la evaluación de las alternativas de solución para los errores que se cometen ya que solo el gerente brinda la solución al problema que se pueda presentar; el 60% de gerentes encuestados indico estar en desacuerdo en la asignación de las actividades y funciones a sus colaboradores ya que desconocen la importancia de evitar la duplicidad de funciones. Se concluyó que: a) En el estudio realizado respecto a las características de la gestión de la calidad, se ha identificado que no se planifica al no establecer los objetivos de la organización , existiendo duplicidad de funciones, no existe un encargado de verificar los resultados anteriores y los actuales. b) Las principales características de los gerentes de venta de muebles de madera (mueblerías), la mayoría son de género masculino, con estudios superiores no universitarios y cuentan con una experiencia de 1 a 5 años en el cargo, la escasa experiencia con que cuentan genera dificultades en la implementación de procesos de calidad. c) Las características de la gestión de calidad identificadas en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de muebles de madera (mueblería) del distrito de Huaraz, se desarrollan de manera deficiente originando problemas en los procesos, lo que repercute en la calidad en los procesos.

**Poma (2015)** en su estudio: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz, 2015*. Con su objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz, 2015. Llego a los siguientes resultados: El 60% de los representantes manifiesta tener de 38 – 47 años de edad, El 83% de los gerentes encuestados son de sexo Masculino, El 45% manifiesta tener un grado de instrucción Superior Universitario, El 80% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería manifiesta que algunas veces tienen problemas con el tiempo de entrega de productos; El 70% de gerentes encuestados del rubro venta minorista de artículos de ferretería manifestó que nunca utiliza medios de evaluación de proveedores. Se concluyó que: a) La gestión de calidad, parte



esencial de esta investigación es entendida como un conjunto de normas correspondientes a una organización vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma, así también estos gerentes de las ferreterías perciben un alto grado de deficiencia respecto a la gestión de calidad porque no consideran el procedimiento de comprar importante para realizar las comprar de sus productos. b) En relación a las características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos tienen de 38 – 47 años de edad, son varones y con estudios superiores universitarios. Esto nos permite observar que este grupo de personas en particular consideran importante formar su propio negocio.

**Rubio (2014)** en su estudio: *Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en la Mypes del sector comercio rubro-venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, 2014*, con su objetivo general: Determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las Mypes (Micro y Pequeñas empresas) del sector comercio rubro venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el distrito de Chimbote año 2014. Llego a los siguientes resultados: El 45% de los encuestados tienen de 41 – 51 años de edad, El 89% de los encuestados está representado por el género Masculino, El 78% de los encuestados tienen por grado de instrucción estudios superior universitario completo, El 56% tienen como representantes de la Mype a los propietarios, El 67% de los encuestados aseguran tener de 6 – 10 años de experiencia, El 56% de los encuestados aseguran tener Más de 5 años de actividad, El 89% de los encuestados aseguran su finalidad es obtener ganancias. El 67% de los encuestados aseguraron conocer sobre gestión de calidad; del 100% de los encuestados el 89% de las Mypes han aplicado estrategias de gestión de calidad; del 100% de los encuestados el 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. Se concluyó que: a) Los representantes de las Mypes vienen aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos. b) La mayoría de los representantes de las Mypes aseguro que las

mediciones del desempeño de los procesos han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

**Padilla (2014)** en su estudio: *La gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercial rubro de zapaterías de la provincia de Chiclayo año 2014*; con su objetivo general: Determinar si la gestión de calidad esta relacionada con la competitividad y desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro zapaterías de la provincia de Chiclayo año 2014. Llegó a los siguientes resultados: Con respecto a la conformidad el 60% de los encuestados consideran un grado de aplicabilidad entre máximo y considerable; Con respecto a la aprobación el 60% de los encuestados consideran un grado de aplicabilidad entre máximo y considerable. Se concluye que: a) Existe asociación entre la gestión de calidad y la competitividad. b) La calidad del producto o servicio es la clave para la competitividad y éxito de las Mype, por ende la fidelización de sus clientes.

**Cieza (2013)** en su estudio: *Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “El Virrey”- Trujillo, año 2013*, con su objetivo general: Determinar y describir las principales características en la gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector comercio rubro compra y venta de calzado en el centro comercial “El Virrey” Trujillo, año 2013. Llegó a los siguientes resultados: El 50% de los encuestados tienen de 30 – 50 años de edad, El 75% de los representantes son de género Masculino, El 37,5% de los encuestados tienen por grado de instrucción Secundaria completa. El 75% de los encuestados aseguraron utilizar documentos de gestión para la mejora de calidad en la comercialización de su producto; El 100% de los microempresarios aseguraron que sus empresas son formales; El 62,50% reconoció que capacitan a su personal para mejorar la calidad de su empresa. Se concluye que: a) Respecto a la empresa: La mitad de las Mypes encuestadas se establece que los representantes tienen entre 30 a 50 años, la mayoría son de género masculino y la mayoría tienen secundaria completa. b) Respecto a la gestión de calidad: Todas las Mypes encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la

ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto, según gustos y preferencias del cliente, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

## 2.2 Bases Teóricas de la investigación

### Micro y Pequeña empresa

Según la Ley 28015 en el Perú, la Micro y Pequeña empresa es:

La micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, Transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios **Ley N° 28015 (Artículo 2, 2003)**.

*Nos hace referencia al entendimiento que se debe tener sobre la Micro y Pequeña empresa la cual es creada por un individuo con la finalidad de generar beneficios; no obstante cada una de ellas ejecuta diferentes actividades para llegar a ese fin según nos menciona la Ley en el Perú.*

### **Características de las Micro y Pequeñas empresas**

Así también la Ley 28015 en el Perú nos menciona detalladamente lo siguiente:

Las Micro y Pequeñas empresas deben ubicarse mediante las siguientes categorías empresariales, todas en función a sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

- **Pequeña Empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).
- **Mediana Empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 (UIT).

Estas ventas anuales son señaladas y decretadas por el ministerio de economía y finanzas las cuales son modificadas cada 2 años. Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas de promoción y formalización del sector.

**Ley 28015 (artículo 3, 2003).**

*Las Micro y Pequeñas empresas generan utilidades muy diferentes entre sí, por ello se recurre a clasificarlos según sus ventas anuales las cuales se dan en unidades impositivas tributarias, en conclusión esto permite que el gobierno a través del MEF pueda identificarlas para luego solicitarles a la mismas su formalización.*

### **Tipos de Micro y Pequeñas empresas**

Según **Mendoza (2011)** las Micro y Pequeñas para su entendimiento y análisis se clasifican de la siguiente manera:

- **Medianas y Pequeñas empresas de subsistencia**  
Son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o que deben ejecutar dicha transformación con tecnología artesanal. Estas empresas disponen de un flujo de caja vital, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.
- **Medianas y Pequeñas empresas de emprendimiento**  
Son entendidas como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de

generación de ingresos. Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia a la innovación, creatividad y transformación de una situación económica saludable y más deseable ya sea iniciando un negocio o haciendo mejoras para hacer más competitivas las empresas.

- **Medianas y Pequeñas empresas de acumulación**

Son unidades económicas que poseen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo.

*Las Micro y Pequeñas empresas tienen una serie de acciones distintas entre sí, dado que cada persona que se encarga de su empresa tiene una manera diferente de dirigir, con objetivos y proyecciones distintas, que conllevan luego a nuevos planes en el futuro. Por ello es que según el autor nos menciona que para entenderlo se recurre al desglose según la actividad que cada Micro empresa ejecuta.*

### **Importancia de las Micro y Pequeñas empresas**

A lo mencionado por Sánchez nos dice que la importancia de las Mypes es relevante dado que:

Las micro y pequeñas (Mype) en el Perú, son un componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre las más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país (Sánchez, 2008).

*En un contexto general las Mypes son un factor muy determinante en el desarrollo de un país porque proporciona a la misma una estabilidad económica en el tiempo y no solo eso*

*sino que también contribuye a generar puestos de trabajo siendo en síntesis de mucha relevancia.*

En otro contexto Aguirre expresa que:

No obstante la microempresa tiene una importancia fundamental tanto en la generación de empleo como en el combate de la pobreza, es por ello que se realizan grandes esfuerzos para que puedan acceder a financiamientos y de esta manera puedan surgir con el finalidad de combatir la pobreza (**Aguirre, 2009**).

*En este sentido se debe entender que la Microempresa tiene como fin generar beneficios mutuos tanto para el empleador como para el empleado, esto es visto como una pieza fundamental porque contribuye a la reducción de la pobreza en ese contexto el apoyo financiero hacia la misma es vital para que perdure en el tiempo.*

### **Crecimiento en las micro y pequeñas empresas**

Según Vigil nos expresa que:

El futuro de las Mypes es aún incierto dado que el 90% de su totalidad tienen baja productividad, es decir el trabajo se mantiene autónomo y con la finalidad de subsistencia familiar. Esto hace que la empresa tenga muy escaso potencial de crecimiento. La falta de apoyo de parte del sistema bancario es un gran obstáculo ya que los empresarios no piden prestamos grandes con finalidad de expansión debido a las altas tasas de interés actuales y esto genera miedo al aumento de costos. Además, lo único que podría ayudarlos a que

tengan un futuro crecimiento sería lograr que los microempresarios informales tomen conciencia de los beneficios que les traería la formalidad, estimulándolos a tomar retos de competitividad, productividad y ampliación de mercados (**Vigil, 2008**).

*Las dificultades que ha ido teniendo las Mypes con el pasar del tiempo son la falta de financiación y la baja producción, pero esto no debe ser un impedimento para que las mismas sigan creciendo dado que en el camino siempre existirán muchas dificultades, se debe tener en consideración que el formalizar para las Mypes es de suma importancia por lo que les trae muchos beneficios en todos los sentidos y esto generaría un beneficio tanto para el país como para los microempresarios.*

### **Participación de las Mypes en el PBI y el Empleo**

A lo investigado por Lozano nos manifiesta que la participación de las Mypes en el PBI y el empleo son:

Según cifras publicadas en la página web de Produce, al cierre del año 2011 las Mypes formales ascendían a 1.28 millones – en el 2004 eran solo 650 mil –, representaban el 99.3% de empresas formales y empleaban el 59.6% de la población trabajadora. Si a lo anterior se suman las Mypes informales, el total de Mypes en el país ascendían a 2.2 millones, generando en conjunto el 79% del empleo de los trabajadores y una contribución equivalente al 42% del PBI. Como dato adicional, es de indicar, que en el año 2012 se crearon 177 mil Mypes formales, número menor al registrado en el año 2011. en que ascendieron a 199 mil. El tipo de empleo que generan las Mypes de acuerdo a la OIT, la población empleada (no agrícola) en el Perú asciende a 11.8 millones (la PEA total es de 15.5 millones, según el INEI). De esos 11.8 millones, el 68.6% es empleo informal; que equivale a 8.1 millones de trabajadores. Es decir, no tienen cobertura de protección social y carecen de prestaciones. Según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el 26.7% de trabajadores informales están en el sector formal (empresas formales), es decir, 2.2 millones. La diferencia, ascendente a 5.9 millones, se encuentra en las Mypes informales. La tasa de informalidad laboral es una de las más altas de la región. A nivel de

América Latina y el Caribe, la informalidad afecta al 47.7% de trabajadores **(Lozano, 2013)**.

*El comportamiento de las Mypes según las cifras estadísticas como es que su participación ha sido importante en la generación de empleos aunque muchas de ellas informales pero que con el pasar del tiempo han ido evolucionando para luego formalizar, no obstante aun la persistencia de la informalidad ha seguido siendo fuerte por lo que así también constantemente se sigue luchando para bajar esas cifras que perjudican mucho.*

## **Factores de surgimiento de las micro y pequeñas empresas**

Según manifiesta Nicolás Cárdenas podemos observar que los factores que dieron como surgimiento a las Mypes en el Perú fueron las siguientes:

### **Las Migraciones**

- Fue un factor predominante en los diversos cambios que nuestra sociedad ha sufrido, todo comenzó cuando la gente que vivía en comunidades en el agro empezó a trasladarse hacia las ciudades por distintas razones que se describe a continuación:
- Cuando empezó la construcción de carreteras, la cual constituyó la base material y despertó anhelo de los campesinos de la ciudad para tener una vida más acomodada y lograr un mayor ingreso.
- Cuando la crisis del sector agroindustrial estaba en su auge entre los años 40 y 45, el empeño en la modernización y la limitada seguridad de la venta de azúcar y algodón como resultado de la segunda guerra mundial, desató el despido masivo de los peones en las haciendas tradicionales de la sierra y en las grandes explotaciones agroindustriales de la costa.
- Cuando comenzaron a existir problemas en los derechos de propiedad en el campo, pues muchas personas no tenían, ni podían acceder a una propiedad. Sumándose en los años 50 la reforma agraria, concebido como un proceso largo e inestable.
- Los grandes ingresos remunerativos que se compensaban en la ciudad, fue otro estímulo notable de la migración
- La administración pública y la posibilidad de adherirse a niveles educativos más altos fueron también fundamentales alicientes para venir a la ciudad



## **La recepción hostil de los migrantes**

- Los migrantes hallaron en la ciudad un mundo hostil, una élite de personas cerrada en un mundo tradicional, que se oponían a recibirlos y aceptarlos, eran repudiados por su condición de campesinos y porque de cierta manera significaba incremento de competencia. Los programas de asistencia y desarrollo estaban enfocados a que los campesinos prosperaran en el campo y no en la ciudad. De Soto nos declara que la mayor hostilidad que descubrieron los migrantes fue la institucionalidad legal vigente, que no les otorgaba la posibilidad de afiliarse a las actividades sociales y económicas constituidas legalmente y les era sumamente complicado acceder formalmente a la vivienda, la educación y, sobre todo, a la empresa y al trabajo. Los migrantes se dieron cuenta que no debían competir con las personas sino también con el sistema. Por eso la ley empezó a ser desafiada y a perder vigencia social

## **De migrantes a informales**

- Debido a la recepción hostil, no quedó más alternativa a los migrantes que volverse informales, pues para cualquier hecho que cubriera sus necesidades tenían que recurrir a la ilegalidad (desobediencia a la ley y desafía a las instituciones), pero no con fines antisociales sino empleando medios ilegales para satisfacer objetivos esencialmente legales, como edificar una casa, prestar un servicio o desplegar una industria. Para lo cual han ganado espacio en la ciudad, se apoderan de los mercados, se adueñan de terrenos para vivir y producir, se alojan en las calles como ambulantes para trabajar, irrumpen las vías de la ciudad para prestar servicio de transporte y generan puestos de trabajo. **(Cárdenas, 2010).**

*Las personas del campo a lo largo de muchos años fueron viendo en sí mismos la capacidad que tenían para poder satisfacer demandas en los mercados por las necesidades que otras personas tenían, si bien es cierto los factores surgimiento fueron para ellos en un*

*momento muy difíciles de afrontar, los microempresarios de ese entonces pudieron superarlo y lograr con el pasar del tiempo un crecimiento acelerado en sus pequeños negocios que siendo ilegalmente para las leyes de un país contribuían a la generación de puestos de trabajo dando finalmente como resultado una estabilidad económica indirecta. De lo anterior expuesto según los resultados es que el 100% crea una Mype con el objetivo de generar ganancias (Tabla 01).*

### **Generalidades de las Mypes en el Perú**

A lo investigado por Regalado nos menciona que las generalidades de las Mypes en el Perú se han dado de la siguiente manera:

De acuerdo a las estadísticas de América latina, las MYPES fluctúan entre el 95 a 98%. En el caso del Perú, el 98% de la economía está constituida por el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPES) estos contribuyen al 42% de la producción nacional y con el 88% del empleo privado, las MYPES de acuerdo a la experiencia internacional poseen la capacidad de convertirse en el motor del desarrollo empresarial, descentralizado y flexible **(Regalado, 2007)**.

*El gran impacto que tiene la Microempresa en el entorno donde vivimos; es una gran piedra angular en la economía de un país que si bien es cierto muchas de ellas son informales, tienen una gran participación proporcionando estabilidad económica y un crecimiento económico significativo.*

Gestión de Calidad

#### **a) ¿Qué es la gestión de calidad?**

A lo mencionado por Griful nos expresa que:

- La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. En síntesis la gestión de calidad utiliza el aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente a través de del planeamiento, control, aseguramiento y mejora (**Griful, 2010**).

*Las herramientas de apoyo que utiliza la gestión de calidad para dar como resultado es una mejora en los procesos de las empresas en sus distintas fases, por ello es que se da la importancia en lo que respecta a su necesidad de aplicación.*

Por otro lado Udaondo nos menciona que la misma:

- Así también debe entenderse por gestión de calidad como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades, de este modo una definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente (**Udaondo, 2006**).

*Nos dice que la gran influencia que tiene la gestión de calidad para con las cosas que se ejecutan en cada actividad, en la que cada decisión que tomemos debe estar específicamente enfocada en la calidad y a su vez direccionada hacia la misma, para que en síntesis podamos obtener esa mejora continua.*

## **b) Diferencias en lo que respecta al antiguo concepto de calidad y gestión de calidad**

Según **Udaondo (2006)**. Los cambios que se han dado en los conceptos a través del paso del tiempo son por los siguientes aspectos:

- **Según el objeto**  
 Concepto clásico: Afecta a productos y servicios  
 Gestión de calidad: Afecta a todas las actividades de la empresa
  
- **Según el alcance**  
 Concepto Clásico: Actividades de control  
 Gestión de calidad: Gestión y asesoramiento, además de control
  
- **Según el modo de aplicación**  
 Concepto clásico: Impuesta por la dirección  
 Gestión de calidad: Por convencimiento y participativa
  
- **Según la metodología**  
 Concepto clásico: Detectar y corregir  
 Gestión de calidad: Prevenir
  
- **Según la responsabilidad:**  
 Concepto clásico: Del departamento de calidad  
 Gestión de calidad: Compromiso de cada miembro de la empresa
  
- **Según los clientes:**  
 Concepto clásico: Ajenos a la empresa  
 Gestión de calidad: Internos y externos

*La manera en como se ha cambiado los paradigmas de la gestión de calidad para cada tipo de aspecto que se considera en una empresa, en donde la evolución del actuar se ha mejorado de una manera favorable para la minimización de los errores que se pueda suscitar en la misma.*

### **c) Objetivos de la gestión de calidad**

Según Udaondo (2006) mediante la gestión de calidad, la gerencia participa en el logro de ciertos puntos:

- Lograr los objetivos de calidad, aunando para ello los intereses de la empresa con la necesidades de los clientes
- Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo
- Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada
- Mejorar continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evolucione de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado.

*Las cosas que se debe alcanzar con la aplicación de la gestión de calidad se da en donde todo debe ir acorde a lo fijado por la misma, así también se debe ahondar en no solo lograrlo y aplicarlo, sino que también velar para que este perdure y vaya mejorando aún más con el pasar del tiempo. En síntesis según los resultados nos indica que el 62,5% de las personas prefiere un producto de calidad y el 50% desea que la atención sea personalizada, rápida y cálida, cumpliéndose de esta manera la expectativa que tienen las personas con respecto a la calidad (Tabla 02)*

### **d) ¿En que se fundamenta la gestión de calidad?**

Según Udaondo (2006) la gestión de calidad se fundamenta en los siguientes apartados:

- Ser competitivos y mejorar continuamente
- Ayudar a satisfacer necesidades
- Los recursos humanos son su elemento más importante
- Es preciso el trabajo en equipo para conseguirla
- La comunicación, la información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles
- Buscar la disminución de costes mediante la prevención de anomalías
- Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados
- Formar parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental

*Nos detalla específicamente en cuáles son esos aspectos en los que se centra la gestión de calidad para concretar sus objetivos, no obstante las diversas situaciones de trabajo que se dan en muchas ocasiones en una empresa hacen que cada vez más la gestión de calidad sea más minuciosa con la misma, para no pasar por alto algún error.*

#### **e) Ventajas de implantar un modelo de gestión de calidad**

Según **Udaondo (2006)** el nivel de síntesis global, anticipa que los puntos más fuertes de lo que llamamos gestión de calidad son:

- Ayuda a mejorar continuamente la productividad y la competitividad
- Su fundamento es hacer las cosas bien a la primera
- Consiste en dar al cliente lo que desea
- Está basada en el sentido común
- No supone hacer más que lo necesario
- Todos los niveles de la empresa están involucrados
- Asegura el espíritu de equipo y el corporativismo
- Su aplicación es altamente motivante

*Hace énfasis del beneficio que se obtiene por consecuencia de aplicar la gestión de calidad en una organización, en ese sentido se logra que todos los colaboradores trabajen en armonía involucrados en competencias para dar lo mejor de sí mismos trayendo como resultado una conexión proactiva que ayuda a mejorar los procesos de la empresa.*

#### **f) Dificultades o desventajas de la implantación de un modelo de gestión de calidad**

Según **Udaondo (2006)** la existencia de ciertos aspectos negativos desarrollara:

- Implicará dedicarle bastante tiempo y trabajo: Esta dedicación será especialmente difícil de conseguir por parte de los directivos, salvo en el caso de que dispongan de una adecuada mentalización o de una visión clara acerca de su utilidad estratégica que, al menos al principio, no será muy frecuente
- Se producirá el fenómeno típico de resistencia al cambio: Si esta resistencia es algo congénito a la naturaleza humana hacia todo lo que se supone novedad, en este caso puede ser particularmente grave, dado que esta filosofía va a modificar completamente muchas teorías comúnmente implantadas y los esquemas culturales de la mayoría de las empresas que conocemos

*Los escenarios negativos que se dan por consecuencia de aplicar la gestión de calidad que si bien es cierto no solo nos proporciona beneficios sino que también trae consigo obstáculos que ralentizan su aplicación; la manera en como poder ver los frutos por su aplicación es estar constantemente persistiendo y perseverando tratando en todo momento de ser personas con mucho positivismo.*

#### **g) Conceptos clave que sustenta la gestión de calidad**

Según **Udaondo (2006)** los conceptos donde se apoya la gestión de calidad son muchas, aquí mencionamos las dos más relevantes.

- **Compromiso y participación de la alta dirección:** Por encima de cualquier otro concepto, antes de hablar de su participación activa, se insiste en que es absolutamente fundamental que las iniciativas de orientación hacia la calidad de una empresa deben partir de la alta dirección, poner en práctica este planes de calidad es la auténtica implantación de gestión de calidad.
- **Indicadores de calidad:** Los objetivos de calidad deben ser definidos a partir ciertos aspectos que la organización considere imprescindible e importante en la gestión de calidad como por ejemplo: Los factores materiales, factores funcionales, factores de producción, factores humanos, factores comerciales, factores de calidad.

*Explica sobre los aspectos de más importancia en donde se enfoca la gestión de calidad para que de ahí sea su punto de partida, para luego ir corrigiendo los demás factores que se presentan como falencias en la empresa; así mismo el enfoque que se da desde el punto de vista administrativo es clave para ir mejorando cada vez más los procesos.*

#### **h) ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?**

A lo manifestado por Llorens nos menciona que:

- Los sistemas de gestión de calidad son actualmente un referente de la excelencia empresarial. Ante las exigencias que impone un entorno competitivo cada vez más dinámico y globalizado, la gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa. Las ventajas que ofrece la implantación de modelos de gestión de calidad, de excelencia empresarial osistemas certificados son numerosas. Los índices de satisfacción de los clientes, las ventas y la rentabilidad de la empresa aumentan, y disminuyen los costes. Por otra parte, la gestión de calidad es un elemento que favorece la motivación e integración



de los trabajadores en la empresa, actuando de una manera muy positiva en el clima laboral. Estos y otros beneficios permiten afirmar que la gestión de calidad empresarial es un enfoque gerencial básico para mejorar la competitividad de las empresas (Llorens, 2007).

*Los sistemas de gestión de calidad hoy por hoy se han hecho parte esencial dentro de la organización para darle seguimiento a todos los procesos dentro de la organización, esta herramienta constituye un gran aporte en todos los sentidos para la minimización de los errores y hasta de las pérdidas de dinero, permite que las microempresas sean cada vez más competitivas.*

#### **i) Beneficios que otorga un sistema de gestión de calidad**

Según Marín (2015) existen ciertos aspectos que contribuyen a la gestión de calidad de la organización:

- Una empresa en la que todo su equipo humano trabaja orientado a la calidad consigue que sus empleados siempre dispongan de los medios e instalaciones adecuados para realizar su trabajo, pues el sistema prevé y regula la relación con proveedores, colaboradores, medios y materiales necesarios para la actividad, de tal forma que la empresa asegura que siempre dispondrá de los recursos humanos y materiales necesarios para ello.
- Todos los procesos de trabajo de la empresa quedan perfectamente documentados. Si todo el personal cumple y aplica los procesos tal y como se han reflejado en el sistema, se consiguen que la producción de bienes y servicios de la empresa se obtengan de forma estandarizada, asegurando la homogeneidad de los resultados. También se evalúan y analizan estos procesos para mejorar su eficacia.
- La empresa mejora la gestión del conocimiento mediante el control de la documentación y de los datos, quedando siempre actualizada.

*El otorgamiento de los beneficios que da los sistemas de gestión de calidad es amplio, no obstante las situaciones que se presentan constantemente en las empresas hacen que cada vez más las microempresas recurran a la implementación de estos sistemas para ser partícipes de los mismos, que si bien es cierto el coste es alto pero la satisfacción de las personas a cargo serán también altas. En este sentido es que el 62,5% de los encuestados hace uso de un sistema de control de calidad para que los errores sean minimizados y la satisfacción sea maximizada (Tabla 02)*

#### **j) La gestión de calidad para la prevención de riesgos**

Díaz nos expresa que la gestión de calidad es usada para la prevención de riesgos dado que:

Cuando en prevención de riesgos laborales hablamos de evaluaciones, inspecciones de seguridad, medidas de control, registros, planificaciones, mejora continua, responsabilidades, integración de la prevención en todas las áreas y actividades de la empresa, procedimientos de trabajo, protocolos de vigilancia de la salud, etc. de lo que estamos hablando es de gestionar desde una métrica de calidad, es decir, de lo que hablamos es de la gestión de calidad en la empresa para mejorar dichos factores y enfocarnos a la mejora continua en consecuencia **(Díaz, 2014)**.

*La gestión de calidad proporciona un gran aporte en lo que concierne a la forma de trabajo de los colaboradores dentro de las organizaciones por ello la necesidad de aprendizaje de los mismos sobre este factor es vital, dado que se tendría una empresa mucho más apta para afrontar los riesgos de una manera inmediata. Por ello según los resultados nos indica que el 75% de los encuestados menciona que siempre es importante manejar un sistema de control de calidad para la prevención de los riesgos (Tabla 02).*

#### **k) La gestión de calidad en el tiempo**

A lo manifestado por Corzo nos dice que la gestión de calidad en el tiempo ha ido evolucionando, por ejemplo:

En los años 80 la crisis de la calidad en las empresas en las áreas de productos y procesos produjo que estas reevaluaran de nuevo sus gestiones de calidad. Esta dio a conocer que los problemas se encontraban en la planificación de la calidad en sí; las pérdidas en ventas, costos de la mala calidad y las amenazas a la sociedad se resumen a la crisis de la calidad. En los años 80 al surgir la crisis de la calidad, los altos directivos se vieron en uno de estos casos: a. Daños considerables en sus empresas y querían recuperarse b. No habían sufrido daños pero no querían que dicha crisis llegara a sus puertas. c. Los que ya trabajan con la calidad como máxima prioridad y vieron la ocasión oportuna para hacerse sentir (**Corzo, 2009**).

*Tenemos que considerar que la gestión de calidad ha existido desde hace mucho tiempo, muchas veces las personas a cargo de las empresas fueron cometiendo muchos errores en las cuales desencadenaron que casi la totalidad de las mismas quiebren por un mal manejo de gestión en la misma pero a su vez las que quedaron supieron adaptarse a las nuevas tendencias dándole finalmente la máxima consideración a la gestión de calidad para no verse en las ruinas.*

## **Las 5s de la calidad Japonesa**

### **a) Definición**

Según **Sanguesa (2006)** Las 5s son el nombre de una metodología internacional cuya finalidad es conseguir el orden y la limpieza en los puestos de trabajo, resumida en cinco palabras que en japonés empiezan con ese. En Volkswagen se emplean de la siguiente manera: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke.

*Las 5s de la calidad japonesa ha ido tomando fuerza y fama en muchos lugares del mundo por la simplicidad de su uso porque hace que una organización cambie su forma de trabajo solo con seguir cinco simples palabras al pie de la letra.*

Por otro lado **Sacristán (2006)** define a las 5s como un estado ideal en el que:

- Los materiales y útiles innecesarios se han eliminado
- Todo se encuentra ordenado e identificado
- Se han eliminado las fuentes de suciedad
- Existe un control visual mediante el cual saltan a la vista las desviaciones o fallos, y todo lo anterior se mantiene y mejora continuamente

*Las 5s de la calidad japonesa es una herramienta que hoy en día se ha hecho muy famosa por la forma en cómo actúa en las organizaciones pero por sobre todo porque el hacer uso de la misma no genera un coste alguno y genera grandes beneficios. Solo es necesario seguir al pie de la letra su forma de trabajo para darle un orden a la empresa.*

## **b) Historia de las 5s**

Santos nos expresa y nos cuenta que:

La historia de este método versa de Japón, de hecho su nombre viene designado por la primera letra del nombre de sus cinco etapas, y se inicia con Toyota en los años 60 para conseguir lugares de trabajo más limpios, ordenados y organizados. Surgió tras la segunda guerra mundial por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros con el objetivo de mejorar la calidad y eliminar obstáculos a la producción eficiente. En un principio se aplicó al montaje de automóviles, pero en la actualidad tiene aplicación a muchos más sectores, empresas y puestos de trabajo. Varios estudios estadísticos demuestran que aplicar las primeras 3S da lugar a resultados tan interesantes como el crecimiento del 15% del tiempo medio entre fallos, el crecimiento del 10% en fiabilidad del equipo, la reducción del 70% del número de accidentes y una reducción del 40% en costos de mantenimiento (**Santos, 2016**)

*El aspecto más importante que ha ido teniendo las 5s de la calidad japonesa es que más allá de haber sido copiada por muchas empresas para mejorar sus procesos ha sido vista como una herramienta administrativa fundamental a lo largo de muchos años; según los*

*datos estadístico que se han hecho a través de los años el aporte que ha hecho a las empresas fue tan gigantesca que ha ganado hasta el día de hoy muchos reconocimientos.*

### **c) Clasificación de las 5s**

Según **Sacristán (2006)** las 5s son cinco principios japoneses cuyos nombres comienzan por la inicial “S” y que todos van en la dirección de conseguir un ambiente limpio y ordenado, estos nombres son:

- **Seiri (Organizar y seleccionar):** Se trata de organizar todo, separar lo que sirve de lo que no sirve y clasificar esto último
- **Seiton (Ordenar):** Tiramos lo que no sirve y establecemos normas de orden para cada cosa. Además de colocar las normas a la vista para que sean conocidas por todos y en el futuro nos permitan practicar la mejora de forma permanente.
- **Seiso (Limpiar):** Realizar la limpieza inicial con el fin de que el trabajador se identifique con su puesto de trabajo y sus herramientas de trabajo que tenga asignado.
- **Seiketsu (Mantener la limpieza):** A través de gamas y controles, iniciar el establecimiento de los estándares de limpieza, aplicarles y mantener el nivel de referencia alcanzado, esta “S” consiste en distinguir fácilmente una situación

normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos, así como mediante controles visuales de todo tipo.

- **Shitsuke (Rigor en la aplicación de consignas y tareas):** Realizar la auto inspección de manera cotidiana. Cualquier momento es bueno para revisar y ver

cómo estamos, establecer las hojas de control y comenzar su aplicación, mejorar los estándares de las actividades realizadas con el fin de aumentar la fiabilidad de los medios y el buen funcionamiento de los equipos de oficinas, en definitiva, ser rigurosos y responsables para mantener el nivel de referencia alcanzado, entrenando a todos para continuar la acción con disciplina y autonomía.

*Debemos entender que las 5s de la calidad japonesa definitivamente como su propio nombre lo dice se desglosan en cinco, cada una de ellas cumple un rol muy fundamental en la empresa dado que cada una de ellas da a la misma una característica única que hace que la empresa crezca cada vez más en competencias únicas y diferentes de las demás. Todas ellas enfocadas al aspecto e imagen que tiene la organización. En este sentido es que el 62,5% de los encuestados recurriría a organizar y seleccionar, ordenar, limpiar, mantener la limpieza y el rigor en las aplicaciones de consignas y tareas para lograr sacar el máximo provecho (Tabla 03).*

#### **d) Efectos de la aplicación de las 5s**

Según **Sacristán (2006)** los efectos que tiene el aplicar las 5s son:

- Es motivante, pues admite conocer en qué situación nos encontramos en relación con el estado en que se encuentra el sistema de producción y las oficinas y fijar unos objetivos con el compromiso por parte de todos de alcanzarlos.
- Transforma el equipo de producción hasta llevarlo a su estado ideal o de referencia, eliminando anomalías, averías y defectos, y mantenerlo en el tiempo en dicho estado.
- Transforma al propio empleado quien va a alcanzar mayores responsabilidades y una cualificación y preparación que antes no tenía, visionando la importancia del cero averías y cero defectos, así como la de su participación en todo tipo de mejoras

*Las consecuencias que se dan después de la aplicación de las 5s, es tan grande como los beneficios que otorga pero toma tiempo, dado que implementar esta ideología en cada*

*persona es complicado pero más allá de ello el estar comprometido es lo que más relevancia toma.*

#### **e) Importancia de las 5s como técnica administrativa**

A lo expuesto por Faez nos menciona que la 5s como técnica administrativa es relevante porque:

Esta estrategia fomenta la creación de un ambiente laboral agradable en la empresa, en el cual todos los niveles estructurales de la organización empresa se involucran y se comprometen con las actividades de mejora, haciéndose énfasis especialmente en el trabajo de equipo, la comunicación y la importancia del compromiso de la Alta Dirección, a fin de que se genere un entorno altamente motivador y productivo y por ende se transforme en una ventaja competitividad. **(Faez, 2013).**

*Las 5s como herramienta administrativa desde el principio va generar un aporte valioso a la organización haciendo que los colaboradores trabajen en armonía así también que las personas a cargo del nivel estratégico sean los que guíen de una manera efectiva y eficaz a la consecución de los logros propuestos. De lo anterior expuesto es que el 50% de los encuestados menciona que es importante organizar y seleccionar, ordenar, limpiar, mantener la limpieza y el rigor en las consignas y tareas para que la imagen empresarial sea cada vez más competitiva (Tabla 03).*

#### **f) Metodología de las 5s**

La mención que nos hace Aldavert sobre el método que usa las 5s es que:

Las 5S son la metodología idónea para iniciar el cambio hacia la cultura de la Mejora Continua y la excelencia, con ellas, la organización aprende y crece desde la

responsabilidad de las personas. Es la oportunidad de aportar valor aflorando el talento de cada una de las personas. Las 5S son la metodología idónea para iniciar el cambio hacia la cultura de la Mejora Continua y la excelencia. Con ellas, la organización aprende y crece desde la responsabilidad de las personas (Aldavert, 2016).

*El método de las 5s de la calidad japonesa es simple porque se enfoca en mejorar la disposición de los colaboradores para hacer las cosas bien dentro de la empresa, eso permite que la misma sea cada vez más competitiva, dado que la responsabilidad toma una fuerza tan considerable que el más mínimo error no podrá ser tolerado.*

### **g) Ventajas del aplicar las 5s**

Según Sacristán (2006) entre las ventajas que aportan las 5s cabe señalar tres:

- **La implantación de las 5s se basa en el trabajo en equipo:** Permite involucrar a los trabajadores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo. Los trabajadores se comprometen, se valoran sus aportaciones y conocimiento; la mejora continua se hace una tarea de todos.
- **Manteniendo y mejorando asiduamente el nivel de 5s conseguimos una mayor productividad que se traduce en:** Menos productos defectuosos, menos averías, menos accidentes, menor nivel de existencias o inventarios, menos movimientos y traslados inútiles, menor tiempo para el cambio de herramientas.
- **Mediante la organización, el orden y la limpieza, logramos un mejor lugar de trabajo para todos, puesto que conseguimos:** Más espacio, satisfacción por el lugar en el que se trabaja, mejor imagen ante nuestros clientes, mayor cooperación y trabajo en equipo, mayor compromiso y responsabilidad en las tareas, mayor conocimiento del puesto de trabajo.

*Las ventajas que otorgan las 5s en lo que respecta a su aplicación son muchas dado que las mismas se centran en poder mejorar cada proceso de manera minuciosa, cada una de*



*ellas propone un cambio distinto en la organización, y aporta un valor agregado de suma importancia enfocada en la forma de trabajo. Es por ello que el 87,5% de los encuestados menciona que si estarían dispuestos a transformar el orden, la limpieza, la organización, la selección y el rigor en las actividades; en una cultura (Tabla 03).*

#### **h) Las 5s en las empresas**

A lo expresado por Sousa nos dice que el vínculo entre la 5s y las empresas es fuerte puesto que:

Las 5s representan el primer paso que debe dar cualquier organización en su proceso de mejora continua, y serán fundamento para aumentar la productividad y obtener de esta manera un entorno más agradable y seguro para trabajar, la implementación de las 5s permite obtener una mayor productividad, que se traduce en menor cantidad de productos defectuosos, inventarios, accidentes, traslados inútiles, averías y tiempos desperdiciados **(Sousa, 2014)**.

*La consideración que se le tiene a las 5s de calidad japonesa es tan fuerte que los vínculos que ha creado a través del tiempo se traducen en mejoras continuas que se han multiplicado y expandido hacia otras, hoy por hoy esta herramienta es tan importante como los colaboradores que si trabajan entre sí, se puede lograr muchos objetivos.*

#### **i) Medidas preventivas: Aspecto generales de un programa 5s**

Chinchilla nos menciona que en las medidas preventivas las 5s se dan:

Con el propósito de lograr llegar a la meta, algunas de las empresas han puesto en práctica programas de orden y limpieza de reconocimiento internacional que les han permitido disponer de procesos productivos y de servicios más eficientes, estos programas son

protocolizados y presentados por las empresas como garantía de sus servicios, el programa 5s es empleado en empresas e instituciones internacionales y nacionales para que constituya la base para desarrollar un procedimiento de las actividades más efectivo y eficaz (Chinchilla, 2006).

*En las organizaciones las 5s de la calidad japonesa se ha tomado como punto de partida para lograr las metas y los objetivos, se las ha aplicado como un cimiento fundamental para ofrecer al entorno una imagen distinta del resto, para que finalmente de esta manera se pueda dar inicio a esa ventaja competitiva que siempre es anhelada.*

### **5.3 Marco Conceptual**

#### **Historia de las Ferreterías**

Hacia finales del año 1972, la industria de la construcción empezaba su reto ascendente, el comercio se dinamiza y en esa misma medida los barrios se arrabalizaban como consecuencia del crecimiento demográfico. Con dicho crecimiento adviene el flagelo de la especulación con los productos de primera necesidad y de ciertos renglones del sector de la construcción, como las varillas y el cemento. Las varillas y el cemento, dos renglones del comercio de ferretería sólo era posible adquirirlos en el mercado negro uno, y otro, bajo los efectos de la especulación. Las autoridades de entonces, específicamente las del control de precios, asediaban al comercio minorista, pero se hacían de la vista gorda ante la realidad, ya que el cemento se expendía a precios especulativos en sus propias narices en la puerta de la fábrica del cemento. En lo referente a las varillas, tres grandes empresas de comercialización gozaban del privilegio de la monopolización del mercado de este

producto. Las empresas ferreteras, muchas de ellas surgen como pequeñas tiendas instaladas en las viviendas, en las que se ofrecían: abarrotes, enseres del hogar (comales, utensilios, martillo, focos, alambre), es decir suministros para los hogares, conforme pasa el tiempo y las necesidades de los clientes cada vez son mayores estos empresarios empezaron a diversificar los productos, con el fin de servirles a aquellos trabajadores de obras, a los

cuales se les facilita la compra de insumos para realizar trabajos de reparaciones y mantenimiento de viviendas, de tal manera es que las empresas ferreteras empiezan a sobresalir en el mercado en base a la necesidad de abastecer a los artesanos dedicados ciertas actividades del hogar

### **Definición de Ferretería**

Etimológicamente está compuesto del sustantivo “ferrete” y del sufijo “ería” que indica tienda o lugar donde se vende o se ejerce. Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavo, tornillos, silicona, persianas, por citar unos pocos. Con respecto a lo que venden estas empresas podemos mencionar los siguientes:

- **Artículos para el hogar:** La mayoría de las cosas que venden en una ferretería es para el bricolaje, pero es justo porque el bricolaje es una actividad de aficionado, no existen las ferreterías dedicadas enteramente a ellos. También se encuentran herramientas muy profesionales y de consumo muy específico.
- **Artículos y herramientas para la construcción:** Para el oficio de la albañilería venden palas, herramientas, picos varillas, y algunos tipos de materiales de construcción y, básicamente, todo lo que necesitas para hacer una pared, como ya dijimos. También venden instrumentos para soldar, material para techar y pegamentos de alta rigidez. Además, si eres carpintero serás un cliente asiduo de este tipo de lugares ya que cada pieza de herramienta que utiliza es de donde sale además de tablones, clavos, martillos, lijadoras, lijas y sierras, entre otro tipo de herramientas eléctricas.
- **Productos de cerrajería:** Para el cerrajero, que instala barreras importantísimas para preservar la seguridad de algo tiene llaves, instrumentación y materiales. En el

caso de la electrónica y la electricidad, además del el cable, los apagadores, las bases y los focos, se encuentran los alambres, los cordones, las pinzas, los guantes de seguridad, los aislantes y muchas cosas más. Incluso podemos encontrar aparatos eléctricos como alarmas o equipos de audio, multímetros y cautines.

- **Artículos para plomería:** Si te dedicas a la fontanería puedes adquirir cualquier tipo de tubería hecha de varios materiales, para hacer llegar el agua y el gas a donde tengan que hacerlo. En el caso de la decoración no se limitan, las ferreterías tienen todo para embellecer cualquier espacio de tu hogar.

### **Las Micro y pequeñas empresas de ferretería**

Las Mypes dedicadas a la venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del distrito de Huarmey, por lo general el 80% de ellos empresas son individuales de responsabilidad limitada (E.I.R.L.) que quiere decir que son de un solo dueño, mientras que el otro 20% son sociedades anónimas cerradas (S.A.C) la cual indica que son de dos o más dueños; de las cuales son ellos mismo los que se encargan del direccionamiento de cada una de sus empresas; no obstante estas pequeñas empresas ferreteras ofrecen una variedad de artículos que son de interés y a la vez importantes para los albañiles, gasfiteros, artesanos, plomeros, etc. para poder desempeñar las actividades que realizan los mismos diariamente; así también se observa que la Av. Aija está ubicado estratégicamente en una zona comercial, con una fluidez de personas muy alta, dado que las personas que llegan a la ciudad de Huarmey provenientes de la sierra pasan por dicha avenida y por lo general compran algunos artículos que les sirve posteriormente para sus campos; por tal motivo los encargados de los negocios ferreteros tratan de brindar un servicio de calidad al cliente especificándole al cliente las características del producto, así como un servicio de despacho de otros tipos de materiales con efectividad y eficacia hacia su punto de destino. Finalmente los empresarios aplican por lo general estrategias de marketing basado en la rebaja del producto que el cliente desee comprar pero a partir de que el mismo lleve más productos (Mayoreo), esto hace que el cliente posteriormente regrese pasado un tiempo.

## **Gestión de calidad**

Es un factor mediante el cual los empresarios recurren a ello para mejorar los distintos procesos que pueda haber en un organización que si bien es cierto fallan por una mala aplicación de la administración; en tal sentido la misma nace con la finalidad de que las organizaciones puedan cumplir sus metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.

## **Las micro y pequeñas empresas de venta de artículos de ferretería y la gestión de calidad**

La Mypes dedicadas a la venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del distrito de Huarmey son pequeñas empresas que poco a poco se están haciendo un espacio en el mundo empresarial y en el rubro; debido a la mala administración y gestión que ejecutan en sus procesos diarios, las mismas hacen que al poco tiempo de abierto el negocio tengan la necesidad de cerrarlas. La falta de conocimiento empresarial juega un papel importante en la supervivencia de estas ferreterías; es por ello que los empresarios deben orientarse y conocer, lo que supone la planeación, la organización, la dirección y el control en sus empresas para que tengan una visión más amplia en la administración de sus negocios; esto a su vez permitirá que estas empresas mejoren los procesos de sus negocios para que en consecuencia puedan crecer de aquí a un futuro no lejano.

## **Las 5s de la calidad Japonesa**

Es un término que fue usado y que a su vez se origina en el país oriental de Japón debido a que muchas empresas consideraban que el orden y la disciplina en sus empresas serían las bases que les llevarían al éxito empresarial; en tal sentido las 5s de la calidad nace como un factor que no generaba ningún costo solo debía existir la disposición e iniciativa del recurso humano de la empresa para poder aplicarlo. Posteriormente a lo largo de los años distintas empresas de otros países fueron tomando este factor para aplicarlos a sus empresas; haciéndolas suyas en consecuencia

### III. HIPÓTESIS

En el Presente estudio no se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue No experimental – Transversal – Descriptiva.

- Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable gestión de calidad en el estudio, solo se describió tal y como se presentó en la realidad.
- Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado como un inicio y un fin, específicamente en el año 2016.
- Fue descriptiva porque se dio paso a la descripción de las principales características de la variable, gestión de calidad, dentro del contexto de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, Huarmey 2016.

### 4.2. Población

En la investigación realizada se conoció que existen 8 microempresas ferreteras en la Av. Aija en el distrito de Huarmey, estos datos se obtuvieron mediante el sondeo.

### 4.3 Muestra

En la investigación realizada se conoció que existe una población de 8 microempresas ferreteras en la Av. Aija en el distrito de Huarmey, de las cuales la totalidad de la misma sirvió para ser tomada en cuenta como muestra para finalmente dar paso al desarrollo de la investigación.

#### 4.4. Definición y operacionalización de variables.

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante	Son individuos que tienen por finalidad generar ingresos a partir de una idea de un negocio que tengan en mente, por ello se plantean metas y objetivos a largo plazo que les permita crecer empresarialmente, aportando finalmente al desarrollo del país y de sí mismo.	Edad	a) 18 a 30 años b) 31 a 50 años c) 51 a más años	Razón
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Estado civil del representante de la Mype	a) Soltero b) Casado c) Viudo d) Divorciado e) Conviviente	Nominal
		Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Educación Básica c) Superior Universitario d) Superior no universitario	Nominal
		Cargo del representante de la Mype	a) Gerente b) Encargado c) Dueño d) Administrador	Nominal
		Experiencia del representante en la empresa	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) Más de 6 años	Razón



<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Microempresas	Son pequeños negocios que tienen por finalidad brindar u ofrecer productos y/o servicios, para satisfacer las necesidades de los individuos, las misma pueden dedicarse al comercio, producción o transformación.	Nivel de la empresa u organización	a) Micro empresa b) Pequeña empresa	Nominal
		Tipo de sociedad de la empresa	a) E.I.R.L. b) S.A.C. c) S.R.L. d) S.A.A	Nominal
		Años de funcionamiento	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Razón
		Número de empleados	a) 01 a 05 trabajadores b) 06 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	Razón
		Objetivo de creación	a) Generar ganancias b) Subsistencia	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad y 5s de la calidad Japonesa	Es un medio por el cual ayuda a la empresa a mejorar sus procesos y procedimientos para que la misma se dirija de una manera correcta al logro de las metas y objetivos, por ello se enfoca primordialmente en los colaboradores para que los mismos aprendan y tengan conocimiento sobre cómo hacer un trabajo más eficiente y eficaz, en ese sentido las 5s de calidad Japonesa también desempeña un papel fundamental cuando interviene en los procesos apoyados siempre en sus cinco pilares las cuales se tornan relevantes a la hora de la toma de decisiones.	Los productos a ofrecer deben ser de:	a) Marca b) Imitación c) Bajo precio d) Alto precio e) T.A.	Nominal
		La atención al cliente debe ser	a) Personalizada b) Rápida c) Cálida d) T.A.	Nominal
		Maneja un sistema de control de calidad	a) Si b) No	Nominal
		Cree que es importante manejar un sistema de control de calidad	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	Nominal
				Continúa...

Gestión de calidad y 5s de la calidad Japonesa	Es un medio por el cual ayuda a la empresa a mejorar sus procesos y procedimientos para que la misma se dirija de una manera correcta al logro de las metas y objetivos, por ello se enfoca primordialmente en los colaboradores para que los mismos aprendan y tengan conocimiento sobre cómo hacer un trabajo más eficiente y eficaz, en ese sentido las 5s de calidad Japonesa también desempeña un papel fundamental cuando interviene en los procesos apoyados siempre en sus cinco pilares las cuales se tornan relevantes a la hora de la toma de decisiones.	¿Que es importante para usted en su negocio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organizar y seleccionar</li> <li>b) Ordenar</li> <li>c) Limpiar</li> <li>d) Mantener la limpieza</li> <li>e) Rigor en la aplicación de consignas y tareas</li> <li>f) T.A.</li> </ul>	Nominal
		¿Qué haría usted para que su negocio este presentable?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organizaría y seleccionaría</li> <li>b) Ordenaría</li> <li>c) Limpiaría</li> <li>d) Mantendría la limpieza</li> <li>e) Aplicaría rigor en las consignas y tareas</li> <li>f) T.A.</li> </ul>	Nominal
		Estaría dispuesto usted ha transformar el orden, la limpieza, la organización, la selección y el rigor en las actividades diarias; en una cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si</li> <li>b) No</li> </ul>	Nominal
				Concluye.

#### 4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:** La técnica que se utilizó para recolección de la información para el trabajo de investigación fue: La encuesta, la misma fue utilizada como una técnica vital para la obtención de los datos que fueron importantes para la investigación, las cuales fueron rescatadas de las opiniones de las personas.
- **Instrumento:** El instrumento que se utilizó para la recopilación de la información fue: El cuestionario, en donde se plantearon 18 preguntas que se desglosaron de la siguiente manera: Referente al representante de la Mype (6 preguntas), Referente a las Micro y Pequeñas empresas (5 preguntas), Referente a la Gestión de calidad y la 5s de la calidad Japonesa (7 preguntas), las mismas fueron preparadas minuciosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en la investigación.

#### 4.6. Plan de análisis

- Se utilizó el programa Excel, en donde se elaboró los cuadros y las tablas estadísticas, que permitieron hacer un conteo sistémico, y también para la creación de las figuras circulares donde se pueden visualizar los datos finales de las encuestas.
- Se utilizó el programa Word, para el desarrollo del trabajo de investigación en donde se redactó detalladamente a la presente investigación.
- Se utilizó el programa Pdf, para la conversión del trabajo de investigación para que sea revisado y calificado por el docente.

#### 4.7. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Población Muestral</b>	<b>Métodos</b>	<b>Técnica - Instr.</b>
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del distrito de Huarmey, 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>- Determinar la gestión de calidad con el uso de las 5S como herramienta administrativa en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarmey, 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>- Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarmey, 2016.</p> <p>- Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarmey 2016.</p> <p>- Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería Huarmey 2016.</p>	<p><b>Gestión calidad:</b> Es un medio por el cual ayuda a la empresa a mejorar sus procesos y procedimientos para que la misma se direccionen de una manera correcta al logro de las metas y objetivos, por ello se enfoca primordialmente en los colaboradores para que los mismos aprendan y tengan conocimiento sobre cómo hacer un trabajo más eficaz y eficiente.</p>	<p><b>Población Muestral:</b> En la investigación realizada se conoció que existen 8 microempresas en la Av. Aija en el distrito de Huarmey, estos datos se obtuvieron mediante el sondeo, las cuales posteriormente sirvieron para tomarlas como muestra para finalmente dar paso al desarrollo de la investigación.</p>	<p><b>Diseño de la investigación:</b></p> <p>El diseño de la investigación fue No experimental – Transversal. Fue no experimental porque no se manipuló a la variable gestión de calidad en el estudio, solo se describió tal y como se presentó en la realidad.</p> <p>- Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado como un inicio y un fin, específicamente en el año 2016.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

#### 4.8. Principios éticos

En esta investigación realizada por mi autoría, se hace énfasis al principio de la honestidad dado que la investigación no es copia fiel de ningún otro trabajo de investigación, así también al principio de credibilidad puesto que la información que se ha extraído son de fuentes confiables con el único fin de aportar al mismo; no obstante por los distintos factores negativos que lo rodean se hace mención al respeto con la única finalidad de poder generar una posición digna hacia cada individuo mencionado en el trabajo de investigación, así también a la Responsabilidad porque fue esa piedra angular que permitió darle forma al trabajo. Finalmente mencionar a la ética profesional como base fundamental en la formación de cada individuo, dado que ayudara a que se forme competencias positivas para que se creen buenos profesionales en esta sociedad que cada día se torna cambiante.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, Rubro Venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarney, Región Ancash, 2016.*

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 – 30 años	3	37.50
31 – 51 años	5	62.50
Más de 51 años	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Genero</b>		
Masculino	3	37.50
Femenino	5	62.50
Total	8	100.00
<b>Estado Civil</b>		
Soltero	3	37.50
Casado	4	50.00
Viudo	0	0.00
Divorciado	0	0.00
Conviviente	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Educación Básica	3	37.50
Superior Universitario	4	50.00
Superior No Universitario	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Cargo del representante de la Mype</b>		
Gerente	2	25.00
Encargado	1	12.50
Dueño	4	50.00
Administrador	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Experiencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	2	25.00
4 a 6 años	1	12.50
Más de 6 años	5	62.50
Total	8	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarney, Región Ancash, 2016.

Tabla 2

*Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarmey, Región Ancash, 2016*

<b>De la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Nivel</b>		
Micro empresa	5	62.50
Pequeña empresa	3	37.50
Total	8	100.00
<b>Tipo de sociedad</b>		
E.I.R.L.	3	37.50
S.A.C.	4	50.00
S.R.L	1	12.50
S.A.A.	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Años de funcionamiento</b>		
0 a 3 años	1	12.50
4 a 6 años	2	25.00
Más de 7 años	5	62.50
Total	8	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
01 a 05 empleados	7	87.50
06 a 10 empleados	1	12.50
Más de 10 empleados	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancias	8	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	8	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarmey, Región Ancash, 2016.



Tabla 3

*Características de la Gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarney, Región Ancash, 2016.*

<b>Gestión de Calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Los productos a ofrecer deben ser de:</b>		
Marca	5	62,50
Imitación	0	0,00
Bajo precio	1	12,50
Alto precio	0	0,00
T.A.	2	25,00
Total	8	100,00
<b>La atención al cliente debe ser:</b>		
Personalizada	2	25,00
Rápida	1	12,50
Cálida	1	12,50
T.A.	4	50,00
Total	8	100,00
<b>Maneja un sistema de control de calidad</b>		
Si	5	62,50
No	3	37,50
Total	8	100,00
<b>Importancia de manejar un sistema de control de calidad</b>		
Siempre	6	75,00
Casi siempre	1	12,50
A veces	1	12,50
Casi nunca	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00
<b>5s de la Calidad Japonesa</b>		
<b>Importancia para el negocio</b>		
Organizar y seleccionar	3	37,50
Ordenar	0	0,00
Limpiar	0	0,00
Mantener la limpieza	0	0,00
Rigor en la aplicación de consignas y tareas	1	12,50
T.A.	4	50,00
Total	8	100,00

Continúa...

<b>5s de la Calidad Japonesa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Recursos para la buena presentación del negocio</b>		
Organizar y seleccionar	2	25,00
Ordenar	1	12,50
Limpiar	0	0,00
Mantener la limpieza	0	0,00
Rigor en la aplicación de consignas y tareas	0	0,00
T.A.	5	62,50
Total	8	100,00
<b>Disposición para transformar el orden, la limpieza, la organización, la selección y el rigor en las actividades en una cultura</b>		
Si	7	87,50
No	1	12,50
Total	8	100,00

Concluye.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, Distrito de Huarmey, Región Ancash, 2016.

## 5.2 Análisis de los resultados

### a) Discusión

#### Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas

##### **Referente a la edad.**

El 62.5% de los representantes tienen de 31 – 51 años de edad (Tabla N° 1). Estos resultados encontrados coincide con Poma, (2015) quien manifiesta que el 60% de los representantes tienen de 38 – 47 años de edad, a su vez coincide con Rubio, (2014) quien manifiesta que el 45% de los representantes tienen de 41 – 51 años de edad, así también coincide con Cieza, (2013) quien manifiesta que el 50% de los representantes tienen de 30 – 50 años de edad. Esto nos demuestra que la mayoría de las microempresas están siendo manejadas por personas adultas que rodean de los 31 a 51 años de edad. Porque a esta edad es cuando las personas tienen los deseos o las ansias de emprender su propio negocio, tratando de buscar una rentabilidad que a largo plazo le genere utilidades para que finalmente pueda tener un futuro realizado o con una mejora en su calidad de vida.

##### **Referente al género.**

El 62.5% de los representantes tienen por género Femenino (Tabla 1). Estos resultados contrastan con Séptimo, (2016) quien manifiesta que el 80% de los representantes son de género Masculino, a su vez también contrasta con Poma, (2015) quien manifiesta que el 83% de los representantes son de género Masculino, seguidamente contrasta con Rubio, (2014) quien manifiesta que el 89% de los representantes son de género Masculino, por consiguiente contrasta con Cieza, (2013) quien nos manifiesta que el 75% de los representantes son de género Masculino. Esto nos demuestra que existe una pequeña parte de las microempresas, que están siendo dirigidas por personas del género Femenino. Porque son las propias personas quienes buscan la manera o la forma de poder generarse un auto empleo a partir de lo que ya conocen o tienen en mente; siendo este el caso de las mujeres emprendedoras.

### **Referente al estado civil**

El 50% de los representantes son casados, el 37.5% son solteros y el 12.5 % son convivientes (Tabla 1). Esto nos demuestra que en la actualidad las personas que están a cargo, son casados. Porque las personas de hoy tienen desde ya un vínculo que los une en matrimonio con los seres que más quieren para poder crecer como una familia y poder quizá más adelante tener un negocio familiar que sea rentable y sobre todo duradero en el tiempo.

### **Referente al grado de instrucción**

El 50% de los representantes tienen una educación Superior Universitaria (Tabla 1). Estos resultados coinciden con Poma, (2015) el cual menciona que el 45% de los representantes tienen un grado de instrucción de Superior Universitario, a su vez coincide con Rubio, (2014) quien manifiesta que el 78% de representantes tienen por grado de instrucción superior universitario completo, pero contrasta con Séptimo, (2016) quien manifiesta que el 50% de los representantes tienen un grado de instrucción Superior no Universitario, de la misma manera contrasta con Cieza, (2013) el cual manifiesta que el 37.5% de los representantes tienen un grado de instrucción de Secundaria Completa. Esto nos demuestra que hoy la mayoría, tienen un grado de instrucción Superior Universitaria. Porque las personas se han dispuesto a surgir profesionalmente para tener conocimiento y habilidades que le permitan a largo plazo poder formar un negocio propio y poder de esta manera administrarlo de una manera correcta.

### **Referente al cargo**

El 50% de los representantes son los dueños del negocio (Tabla 1). Estos resultados coinciden con Rubio, (2014) quien manifiesta que el 56% de los representantes son los propietarios del negocio. Esto nos demuestra que la mayoría, son los dueños del negocio. Porque las personas buscan generarse un autoempleo y eso lo logran abriendo su propio

negocio donde ellos mismos son los que toman las decisiones para poder llegar a un objetivo o meta trazada.

### **Referente a la experiencia en el rubro**

El 62.5% de los representantes tienen Más de 6 años de experiencia en el rubro (Tabla 1). Estos resultados coinciden con Rubio, (2014) quien manifiesta que el 67% de los representantes tienen de 6-10 años de experiencia pero contrasta con Séptimo, (2016) quien manifiesta que el 40% de los representantes tienen de 1 a 5 años de experiencia. Esto nos demuestra que la mayoría, tienen Más de 6 años de experiencia en el rubro. Porque las personas nunca pensaron en abandonar su negocio y siguieron perseverando y ganando más experiencia a lo largo de los años lo que los lleva a ser personas más conocedoras del mundo empresarial.

## Características de las Micro y Pequeñas empresas

### **Referente al Nivel**

El 62.5% tienen un nivel de Micro empresa y el 37.5% tienen un nivel de Pequeña empresa (Tabla 2). Esto nos demuestra que la mayoría, tienen un nivel de Micro empresa. Porque las personas prefieren iniciar su negocio con algo pequeño dado que su capital es reducido pero con el tiempo se empiezan abrir en el mundo empresarial hasta convertirse en algo más grande.

### **Referente al Tipo de sociedad.**

El 50% son de tipo de sociedad S.A.C., el 37.5% son de tipo de sociedad E.I.R.L. por último, el 12.5% son de tipo de sociedad S.R.L (Tabla 2). Estos nos demuestra que la mayoría, son de tipo de sociedad S.A.C. Porque antes de que las empresas den inicio las personas se contactan con otras personas con esos deseos de emprendimiento para poder

dar inicio al mismo esto les lleva a fusionar sus capitales de trabajo convirtiéndolos en socios igualitarios.

### **Referente a los Años de Funcionamiento**

El 62.5% tienen Más de 7 años de funcionamiento (Tabla 2). Estos resultados coinciden con Rubio, (2014) quien nos menciona que el 56% tienen Más de 5 años de actividad. Estos nos demuestra que la mayoría, tienen Más de 7 años de funcionamiento. Porque las empresas de hoy que son administradas por los dueños han tenido buena aceptación por parte de sus clientes y eso les ha permitido perdurar durante muchos años en el negocio.

### **Referente al Número de trabajadores**

El 87.5% tienen de 01 a 05 empleados y el 12.5% tienen de 06 a 10 empleados (Tabla 2). Estos nos demuestra que la mayoría, tienen de 01 a 05 empleados. Porque las empresas han decidido minimizar los costos y eso los llevo a contratar menos personal para invertir en más capital y finalmente satisfacer la demanda de sus clientes.

### **Referente al Objetivo de Creación**

El 100% tienen por objetivo de creación Generar ganancias (Tabla 2). Estos resultados coinciden con Rubio, (2014) quien manifiesta que el 89% tienen por finalidad u objetivo obtener ganancias. Esto nos demuestra que la mayoría, tienen por objetivo Generar ganancias. Porque las empresas buscan siempre ese beneficio que les incentive a seguir adelante es por ello que las mismas buscan ese espacio en el mercado para seguir obteniendo más ganancias.

## **Características de la Gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las Micro y Pequeñas empresas**

### **Referente a los Productos que se deben ofrecer**

El 62.5% de los representantes mencionan que el producto debe ser de Marca, el 25% de los representantes mencionan que el producto debe ser de Marca, Imitación y Bajo Precio (T.A.) y el 12.5% de los representantes mencionan que el producto debe ser de Bajo Precio (Tabla 3). Esto nos demuestra que la mayoría, tienen por idea que el producto debe ser de Marca. Porque son los mismos clientes los que buscan tener un producto óptimo y duradero en el tiempo, esto hace que los dueños a cargo de los negocios compren mercadería de buena calidad para satisfacer esa demanda de sus clientes.

### **Referente a la atención al cliente**

El 50% de los representantes mencionan que la atención al cliente debe ser Personalizada, Rápida y Cálida (T.A.) (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Guzmán, (2014) quien manifiesta que el 56% de los representantes creen que debe existir una buena atención. Esto nos demuestra que la mayoría, creen que la atención al cliente debe ser Personalizada, Rápida y Cálida (T.A.). Porque son los mismos clientes los que buscan en muchas ocasiones el buen trato por parte de los encargados del negocio muy aparte de adquirir un producto lo que buscan es sinónimo de amabilidad.

### **Referente al Manejo de un sistema de control de calidad**

El 62.5% de los representantes si manejan un sistema de control de calidad (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Guzmán, (2014) quien menciona que el 54% de los representantes si utilizan mecanismos que garantizan la calidad. Esto nos demuestra que la mayoría, si manejan un sistema de control de calidad. Porque hoy en día los dueños a cargo de sus negocios buscan tener un control adecuado a nivel general en su empresa, es por ello que

los mismos han ido implementando distintas herramientas de control que le han permitido mejorar sus procesos en cuanto a la calidad.

### **Referente a la importancia de manejar un sistema de control de calidad**

El 75% de los representantes mencionan que Siempre es importante manejar un sistema de control de calidad, el 12.5% de los representantes mencionan que Casi siempre es importante manejar un sistema de control de calidad y el 12.5% de los representantes mencionan que A veces es importante manejar un sistema de control de calidad (Tabla 3). Esto nos demuestra que la mayoría, creen que Siempre es importante manejar un sistema de control de calidad. Porque las personas a cargo de sus negocios desean tener siempre el control de sus negocios para gestionarlos con calidad es por ello que es importante para ellos el manejo de un sistema de control de calidad para identificar los errores y poder tomar buenas decisiones que permitan corregir dichos errores.

### **Referente a lo más importante para su negocio**

El 50% de los representantes mencionan que Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y El rigor en la aplicación de las consignas y tareas (T.A.) es lo más importante para su negocio, el 37.5% de los representantes mencionan que el Organizar y seleccionar es lo más importante para su negocio y el 12.5% de los representantes menciona que el Rigor en la aplicación de consignas y tareas es lo más importante para su negocio (Tabla 3). Esto nos demuestra que la mayoría, creen que lo más importante para su negocio son Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y El rigor en la aplicación de las consignas y tareas (T.A.). Porque los dueños buscan que su negocio este siempre a la altura de los buenos estándares para que sus clientes se sientan satisfechos en el momento de hacer una compra en su negocio.



### **Referente a lo que se haría para que el negocio este presentable**

El 62.5% de los representantes mencionan que Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y El rigor en la aplicación de las consignas y tareas (T.A.) es lo que harían para que el negocio este presentable, el 25% de los representantes mencionan que Organizar y seleccionar es lo que harían para que su negocio este presentable y el 12.5% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas mencionan que Ordenar es lo que harían para que su negocio este presentable (Tabla 3). Esto nos demuestra que la mayoría, confirman que Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y El rigor en la aplicación de las consignas y tareas (T.A.) es lo que harían para que el negocio este presentable. Porque los dueños de los negocios tienen como punto de partida o idea fundamental que todo entra por la observación es por ello que los mismos dan prioridad a los aspectos mencionados para que sus clientes sientan una satisfacción durante y después de su compra.

### **Referente a la disposición de transformar el orden, la limpieza, la organización, la selección y el rigor en las actividades en una cultura**

El 87.5% de los representantes mencionan que si están dispuestos a transformarlo en una cultura y el 12.5% de los representantes mencionan que no están dispuestos a transformarlo en una cultura (Tabla 3). Esto nos demuestra que la mayoría, si están dispuestos a transformarlo en una cultura. Porque las personas cargo de sus negocios buscan siempre la innovación en sus procesos por ello recurren a nuevos factores que le ayuden a lograr sus metas u objetivos.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría absoluta de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, distrito de Huarmey, Región Ancash 2016, están siendo dirigidas por sus dueños. La mayoría son personas de entre 31-51 años de edad y de género Femenino, con estado civil casado y con grado de instrucción Superior Universitario así como también con Más de 6 años de experiencia en el rubro.

La mayoría absoluta de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, distrito de Huarmey, Región Ancash 2016, tienen un nivel de Micro empresa con un tipo de sociedad S.A.C y con Más de 7 años de funcionamiento. La mayoría tienen entre 01 a 05 empleados y con el objetivo de generar ganancias.

La mayoría absoluta de la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, distrito de Huarmey, Región Ancash 2016, los representantes afirman que los productos a ofrecerse deben ser de Marca y la atención al cliente debe ser Personalizada, Rápida y Cálida (T.A.). La mayoría maneja un Sistema de control de calidad y creen que siempre es importante manejar un sistema de control de calidad. La totalidad de las 5s en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija, distrito de Huarmey, Región Ancash 2016, los representantes afirman que el Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y el Rigor en las consignas y tareas (T.A.) son los más importante para su negocio, así también la mayoría afirman que harían o recurrirían a Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y el Rigor en las consignas y tareas (T.A.) para que su negocio este presentable; y finalmente si estarían dispuestos a transformarlo en una cultura.

## REFERENCIAS

- Guzmán, I. (2013). Caracterización gestión de calidad y formalización de las Mypes rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013 (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Piura, Perú.  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034229>
- Séptimo, L. (2016). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2016 (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040232>
- Poma, J. (2015). Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz, 2015 (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038640>
- Rubio, Y. (2014). Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en la Mypes del sector comercio rubro-venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, 2014 (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034216>
- Padilla, I. (2014). La gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro zapaterías de la provincia de Chiclayo año 2014 (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Chiclayo, Perú.  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035920>
- Cieza, E. (2013). Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector comercio rubro venta de calzado en el centro comercial “El Virrey”, Trujillo año 2013 (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034235>

- Valdivia, M. (2010). *El heterogéneo mundo de las microempresas*. Recuperado el sábado 7 de octubre de <http://monicasarmientoare.blogspot.pe/>
- Miranda, L. (2006). *Sistemas de gestión de la calidad*. Recuperado el 10 de noviembre de <http://www.gestiopolis.com/sistemas-de-gestion-de-la-calidad/>
- Castella, R. (2011). *Expertos en la aplicación del modelo EFQM a la mejora de la gestión empresarial*. Recuperado el 22 de abril de <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>
- Mayorga, M. (2013). *Experiencia de recertificación del ISO 9001 del sistema de gestión de calidad del INDECOPI*. Recuperado el 23 de setiembre de [http://www.cdi.org.pe/pdf/Reconocimientos/experiencias\\_2013/INDECOPI%20Experiencia%20SGC%20\(23-sep\).pdf](http://www.cdi.org.pe/pdf/Reconocimientos/experiencias_2013/INDECOPI%20Experiencia%20SGC%20(23-sep).pdf)
- Medina, R. (2013). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa*. Recuperado el 6 de enero de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/viewFile/829/489>
- Ley N° 28015 (artículo 2, 2003). *Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 03 de julio de [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)
- Ley N° 28015 (artículo 5, 2013). *Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 03 de julio de [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)
- Mendoza, A. (2011). *Tipos de Mypes*. Recuperado el 22 de Marzo de <https://es.scribd.com/doc/51302497/Tipos-de-MYPES>

- Sánchez, B. (2008). *Las Mype en Perú, su importancia y propuesta tributaria*. Recuperado el 20 de Enero de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>.
- Aguirre, P. (2009). *Mype (Micro y pequeña empresa), Perú*. Recuperado el 20 de enero de <http://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas.shtml>
- Vigil, Y. (2008). *Formación, crecimiento y proyección de las MYPE*. Recuperado el 11 de Junio de <http://www.monografias.com/trabajo58/formacion-MYPE/formacion-MYPE2.shtml>.
- Lozano, I. (2013). *Mypes, inclusion y desarrollo en el peru*. Recuperado el 29 de octubre del 2013 de <http://www.elanalista.com/?q=node/195>.
- Cárdenas, N. (2010). *Influencia de la informalidad en la competitividad de la micro y pequeña empresa en la región Arequipa 2010*. Recuperado el 7 de Julio de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/micro\\_pequenaempresa.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/micro_pequenaempresa.html)
- Regalado, R. (2007). *Las MIPYMES en Latinoamérica, estudios e investigaciones en la organización latinoamericana de administración*. Recuperado el 5 de Junio de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/274/117.htm>
- Griful, E. (2010). *Gestión de calidad*. Barcelona, España: Ed. Univ. Politécnica de Catalunya.
- Udaondo, M. (2006). *Gestión de calidad*. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág.5
- Udaondo, M. (2006). *Gestión de calidad*. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág.10
- Udaondo, M. (2006). *Gestión de calidad*. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág. 6
- Udaondo, M. (2006). *Gestión de calidad*. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág. 7
- Udaondo, M. (2006). *Gestión de calidad*. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág.11

- Udaondo, M. (2006). Gestión de calidad. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág. 12
- Udaondo, M. (2006). Gestión de calidad. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág. 13
- Udaondo, M. (2006). Gestión de calidad. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág. 14
- Llorens, F. (2007). *Gestión de la calidad empresarial*. Recuperado el 3 Septiembre de <http://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=1144190>
- Marín, D. (2015). *Sistemas integrados de gestión*. Recuperado el 9 de Noviembre de <http://dmmarin50.blogspot.pe/2015/11/la-importancia-de-la-implantacion-de-un.html>
- Díaz, J. (2014). La gestión de calidad en la prevención de riesgos. España: Ed. Díaz de santos
- Corzo, L. (2009). Control de calidad en el tiempo. Lima, Perú: Ed. El cid editor
- Sanguesa, M. (2006). Teoría y práctica de la calidad. Madrid, España: Ed. Paraninfo
- Sacristán, F. (2006). Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo. Madrid, España: Ed. Fundación Confemetal, capítulo I pág. 23
- Santos, E. (2016). *El método de las 5s consiste en una técnica de gestión Japonesa que cuenta con 5 principios simples designando a cada una de sus etapas*. Recuperado el 2 de agosto de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/El-m%C3%A9todo-de-las-5S-consiste-en-una/3524582.html>
- Sacristán, F. (2006). Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo. Madrid, España: Ed. Fundación Confemetal, capítulo I pág. 17
- Sacristán, F. (2006). Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo. Madrid, España: Ed. Fundación Confemetal, capítulo I pág. 22
- Faez, G. (2013). *La estrategia de las 5s, una metodología que te ayudara a mejorar tu estación de trabajo*. Recuperado el 12 de Diciembre de <https://www.emprendices.co/estrategia-de-las-5s-metodologia-mejorar-estacion-de-trabajo/>

Aldavert, J. (2016). 5S para la mejora continua. Guadalajara, México: Ed. CIMS

Sacristán, F. (2006). Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo. Madrid, España: Ed. Fundación Confemetal, capítulo I pág. 26

Sousa, L. (2014). Eficiencia con las 5s limpieza y orden eficientes, clave del desarrollo Japones. Guadalajara, México: Ed. CIMS

Chinchilla, R. (2006). Salud y seguridad en el trabajo. Costa Rica: Ed. EUNED

### Anexo 01: Cronograma de actividades para la elaboración del informe final de tesis

ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Registro de Matricula	X															
Redacción de páginas preliminares		X														
Revisión de la literatura de Investigación			X	X												
Metodología de investigación					X	X										
Resultados de la Investigación							X	X								
Conclusiones, Referencias Bibliográficas y Anexos.									X	X						
Informe final de investigación y elaboración del artículo científico.											X					
Presentación del informe final de investigación.												X	X	X	X	X



## PRESUPUESTO

### a) Bienes

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Lapiceros	2	Unidad	1.50	3.00
Cuaderno	1	Unidad	6.00	6.00
Libros	2	Unidad	15.00	30.00
<b>TOTAL</b>			<b>22.50</b>	<b>39.00</b>

### b) Servicios

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	40	Unidad	0.20	8.00
Copias	20	Unidad	0.10	2.00
Pasajes	10	Unidad	2.30	23.00
Internet	60	Horas	1.00	60.00
Telefonía	60	Minutos	0.50	30.00
Taller co curricular	1	Matricula	300.00	300.00
		1er mes	850.00	850.00
		2do mes	850.00	850.00
		Turnitin	100.00	850.00
<b>TOTAL</b>			<b>2101.8</b>	<b>2223.00</b>

**FINANCIAMIENTO:** Autofinanciado por el estudiante



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**Escuela Profesional de Administración**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5S COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA EN LA AV. AIJA, DISTRITO DE HUARMEY, REGIÓN ANCASH 2016**. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**ENCUESTA**

**I. DATOS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES**

**1. EDAD DEL REPRESENTANTE DE LA MYPE**

A. 18 – 30 años

B. 31 – 50 AÑOS

C. Más de 51 años

**2. GENERO DEL REPRESENTANTE DE LA MYPE**

A. Masculino

B. Femenino

### **3. ESTADO CIVIL DEL REPRESENTANTE DE LA MYPE**

A. Soltero      B. Casado      C. Viudo      D. Divorciado      E. Conviviente

### **4. GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA MYPE**

A. Sin instrucción   B. Educación Básica   C. Superior Universitario   D. Superior no Universitario

### **5. CARGO DEL REPRESENTANTE DE LA MYPE**

A. Gerente      B. Encargado      C. Dueño      D. Administrador

### **6. EXPERIENCIA DEL REPRESENTANTE EN LA EMPRESA**

A. 0 A 3 años      B. 4 a 6 años      C. Más de 6 años

## **II. DATOS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MYPE**

### **1. NIVEL DE LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN**

A. Micro empresa      B. Pequeña empresa

### **2. TIPO DE SOCIEDAD DE LA EMPRESA**

A. E.I.R.L.      B. S.A.C.      C. S.R.L.      D. S.A.A.

**3. AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DE SU EMPRESA**

A. 0 a 3 años

B. 4 a 6 años

C. Más de 7 años

**4. NUMERO DE EMPLEADOS EN LA EMPRESA**

A. 01 a 05 empleados

B. 06 a 10 empleados

C. Más de 10 empleados

**5. OBJETIVO DE CREACIÓN DE LA EMPRESA**

A. Generar ganancias

B. Subsistencia

**III. DATOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**1. LOS PRODUCTOS A OFRECERSE DEBEN SER DE:**

A. Marca

B. Imitación

C. Bajo precio

D. Alto precio

E. T.A.

**2. LA ATENCION AL CLIENTE DEBE SER:**

A. Personalizada

B. Rápida

C. Cálida

D. T.A.

**3. ¿MANEJA UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD?**

A. Si

B. No

**4. ¿CREE QUE ES IMPORTANTE MANEJAR UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD?**

- A. Siempre                      B. Casi siempre                      C. A veces                      D. Casi nunca                      E. Nunca

**IV. DATOS RESPECTO A LA VARIABLE “5S DE LA CALIDAD JAPONESA”**

**1. ¿QUE ES IMPORTANTE PARA USTED EN SU NEGOCIO?**

- A. Organizar y seleccionar                      B. Ordenar                      C. Limpiar  
D. Mantener la limpieza                      E. Rigor en la aplicación de consignas y tareas                      F. T.A.

**2. ¿QUE HARIA USTED PARA QUE SU NEGOCIO ESTE PRESENTABLE?**

- A. Organizaría y seleccionaría                      B. Ordenaría                      C. Limpiaría  
D. Mantendría la limpieza                      E. Aplicaría rigor en las consignas y tareas                      F. T.A.

**3. ¿ESTARIA DISPUESTO USTED HA TRANSFORMAR EL ORDEN, LA LIMPIEZA, LA ORGANIZACIÓN, LA SELECCIÓN Y EL RIGOR EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS; EN UNA CULTURA?**

- A. Si    B. No

### Anexo 03

#### FIGURAS

##### 1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas

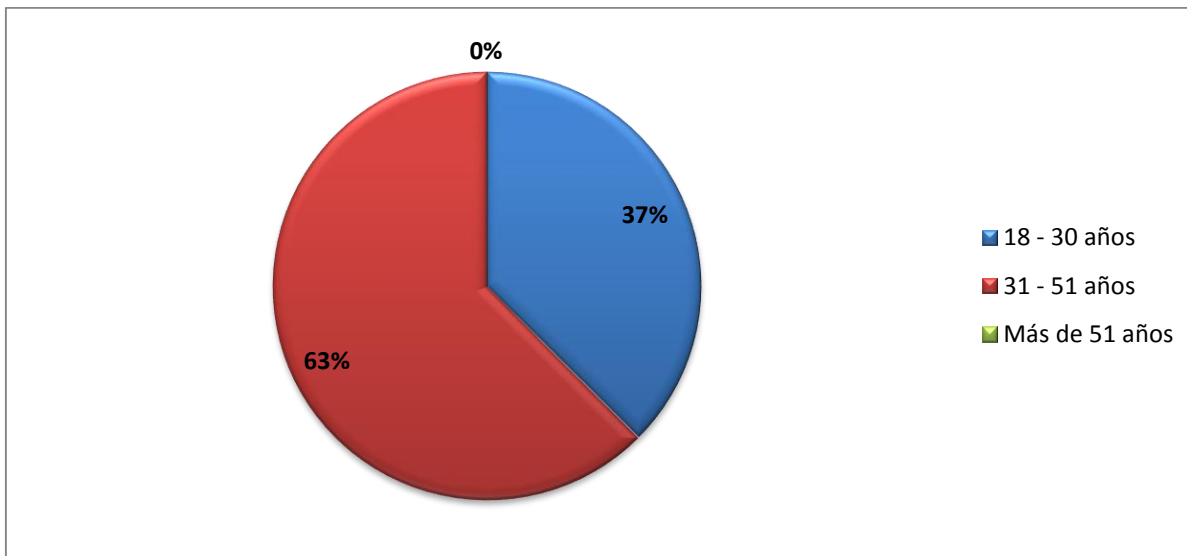


Figura 1: Edad del representante de la Mype

Fuente: Tabla 1

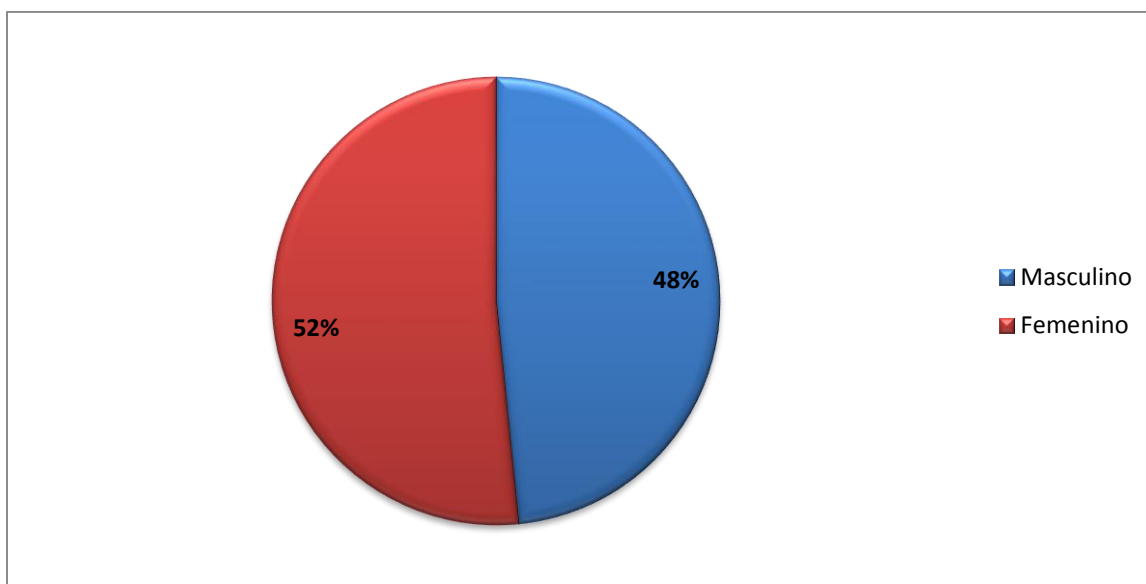


Figura 2: Género del representante de la Mype

Fuente: Tabla 1

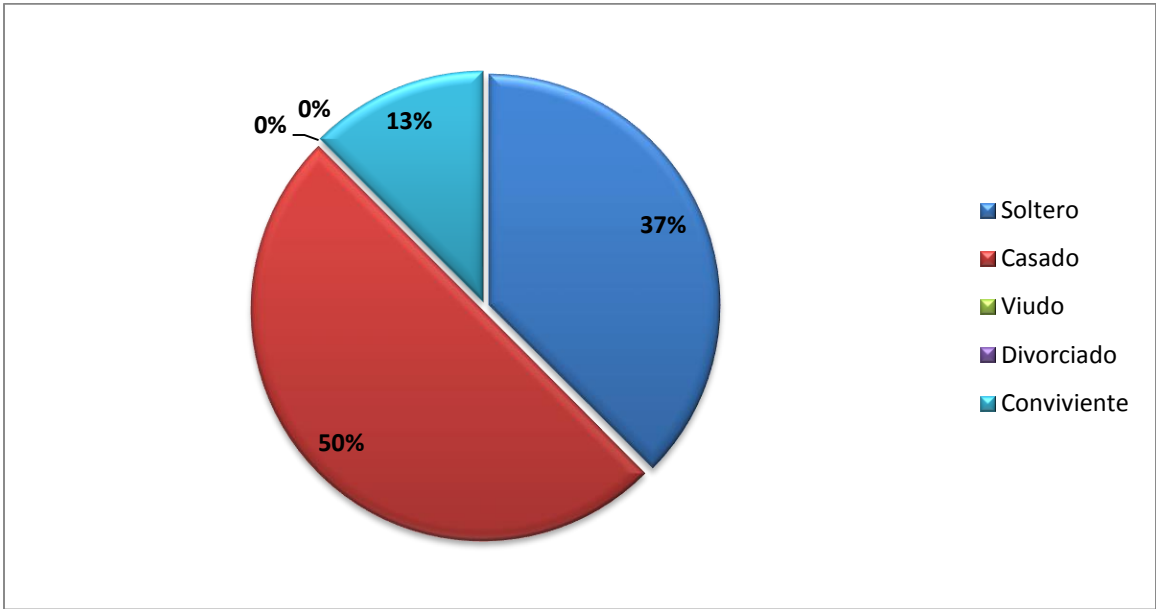


Figura 3: Estado civil del representante de la Mype

Fuente: Tabla 1

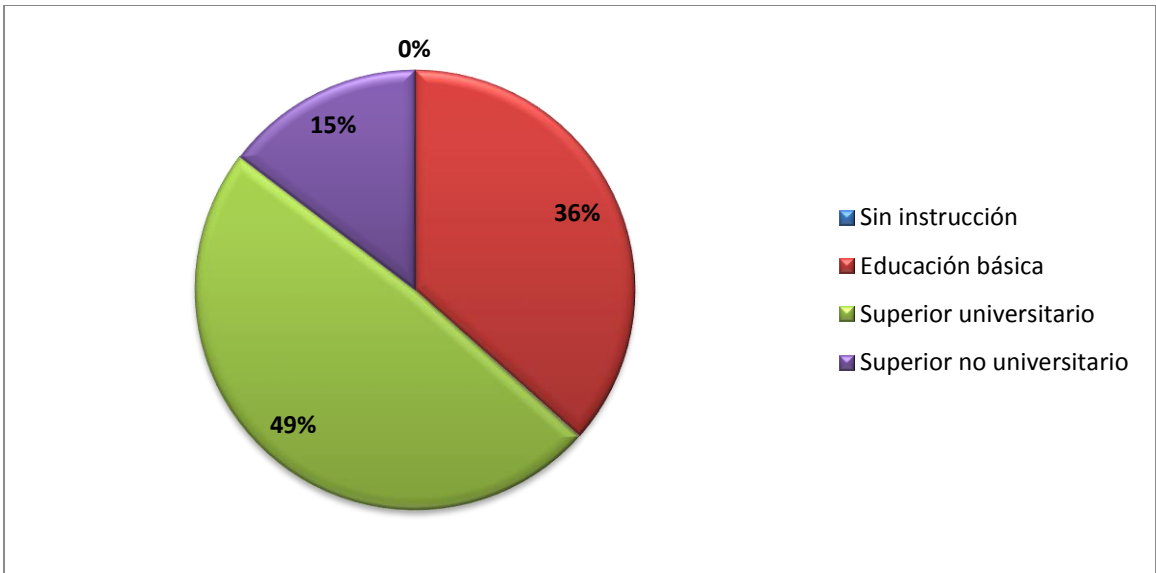


Figura 4: Grado de instrucción del representante de la Mype

Fuente: Tabla 1

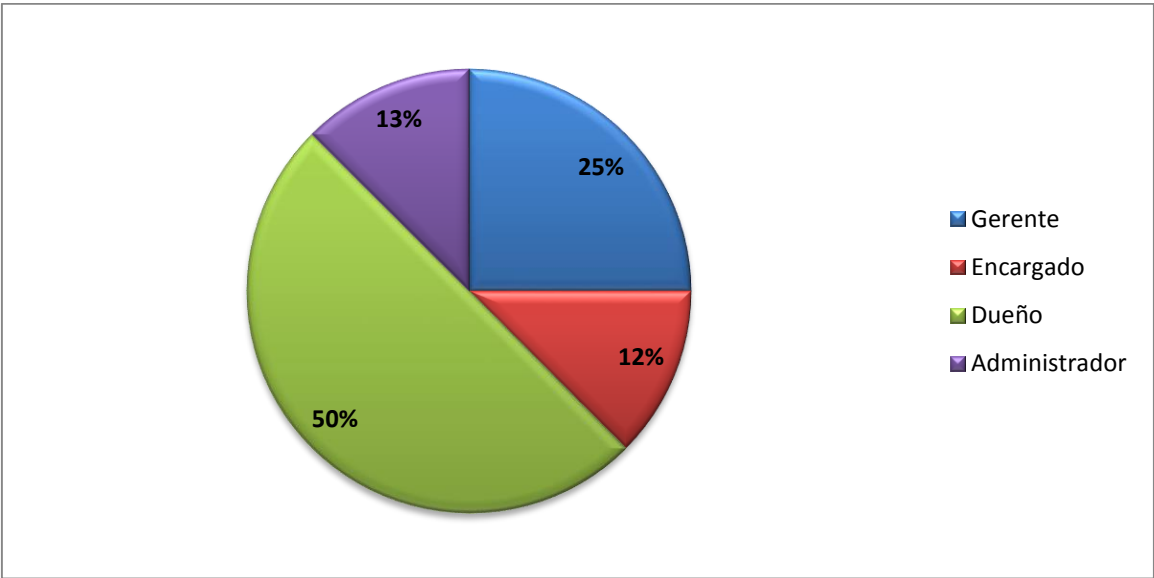


Figura 5: Representante de la Mype

Fuente: Tabla 1

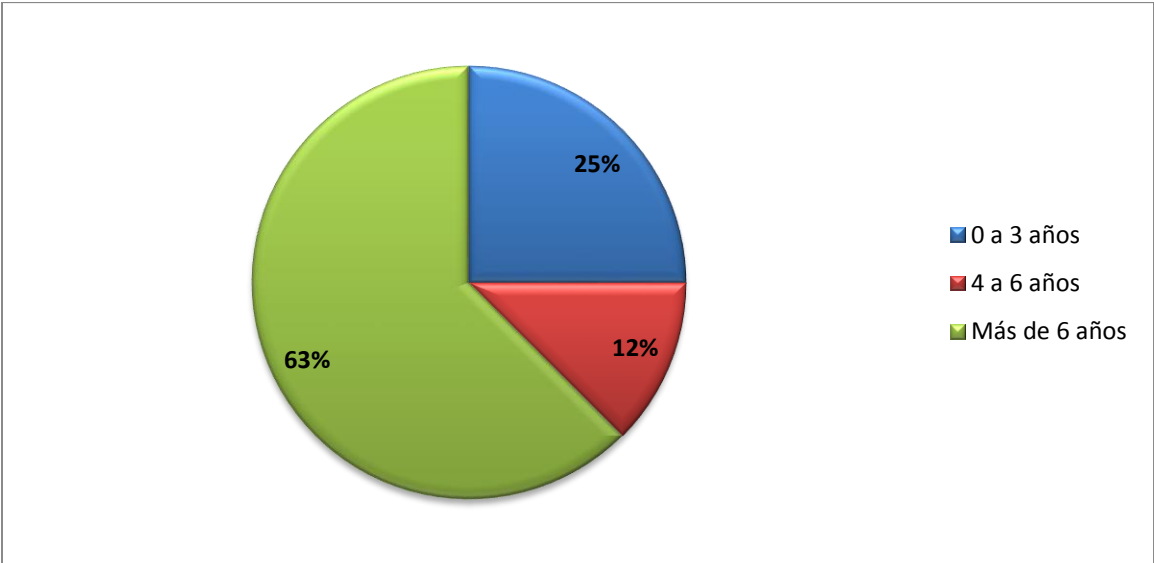


Figura 6: Experiencia del representante en la empresa

Fuente: Tabla 1



## 2. Referente a las características de las Micro y Pequeñas empresas

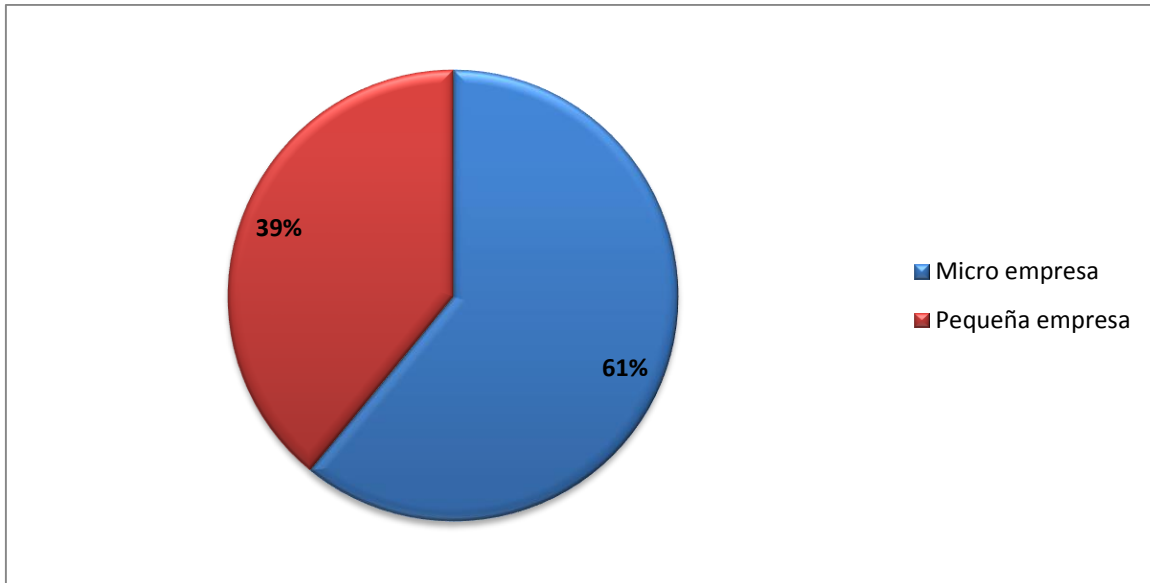


Figura 7: Nivel de la empresa u organización

Fuente: Tabla 2

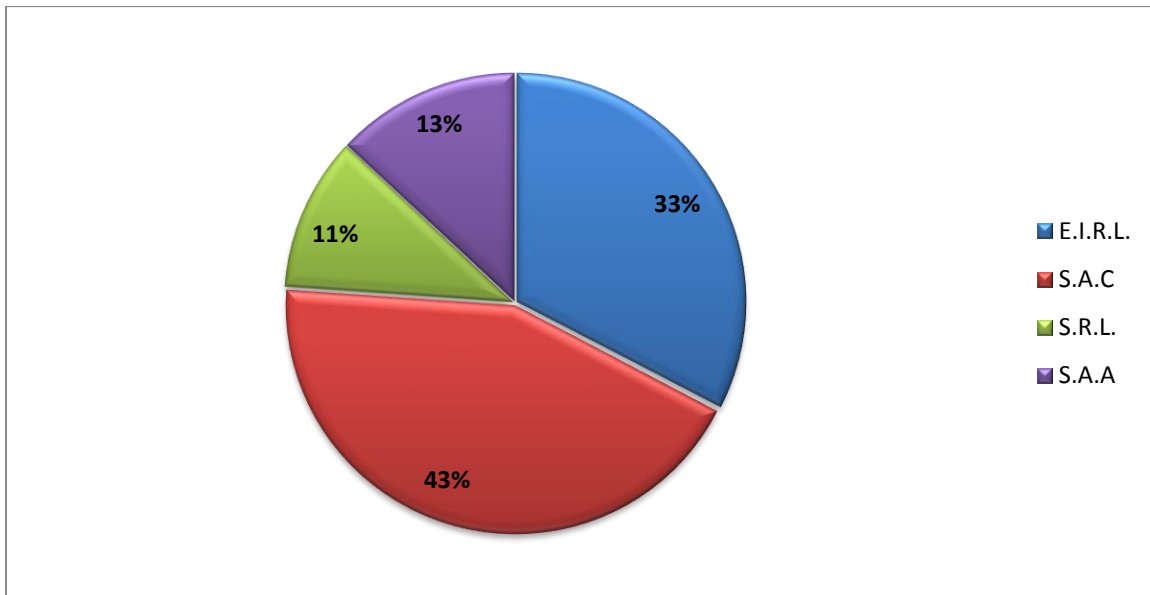


Figura 8: Tipo de sociedad de la empresa

Fuente: Tabla 2

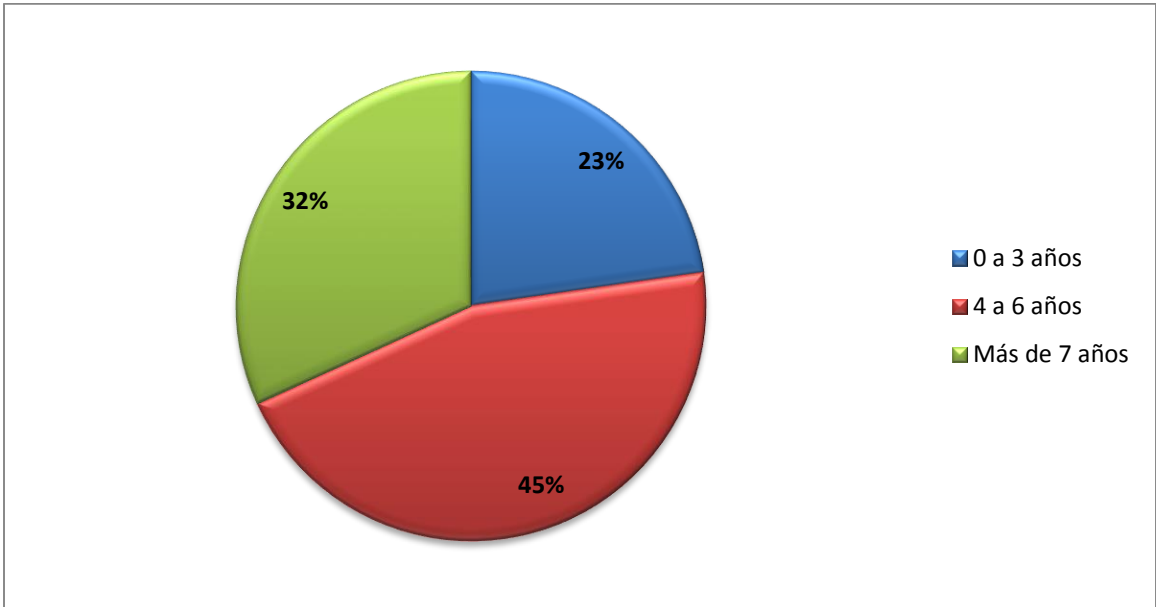


Figura 9: Años de funcionamiento de la empresa

Fuente: Tabla 2

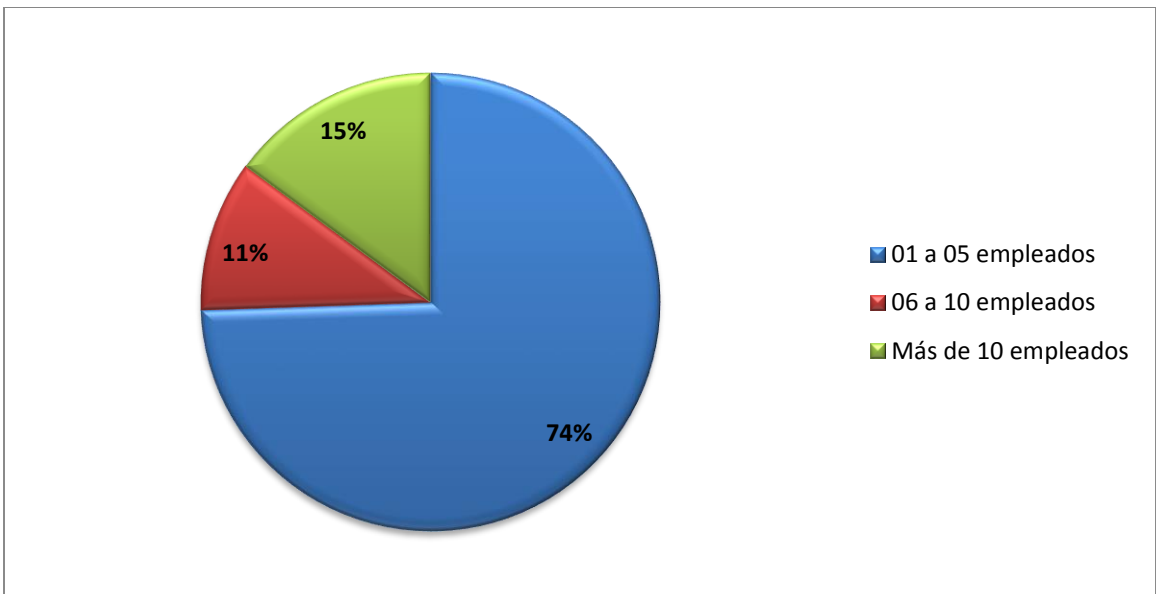


Figura 10: Número de empleados en la empresa

Fuente: Tabla 02

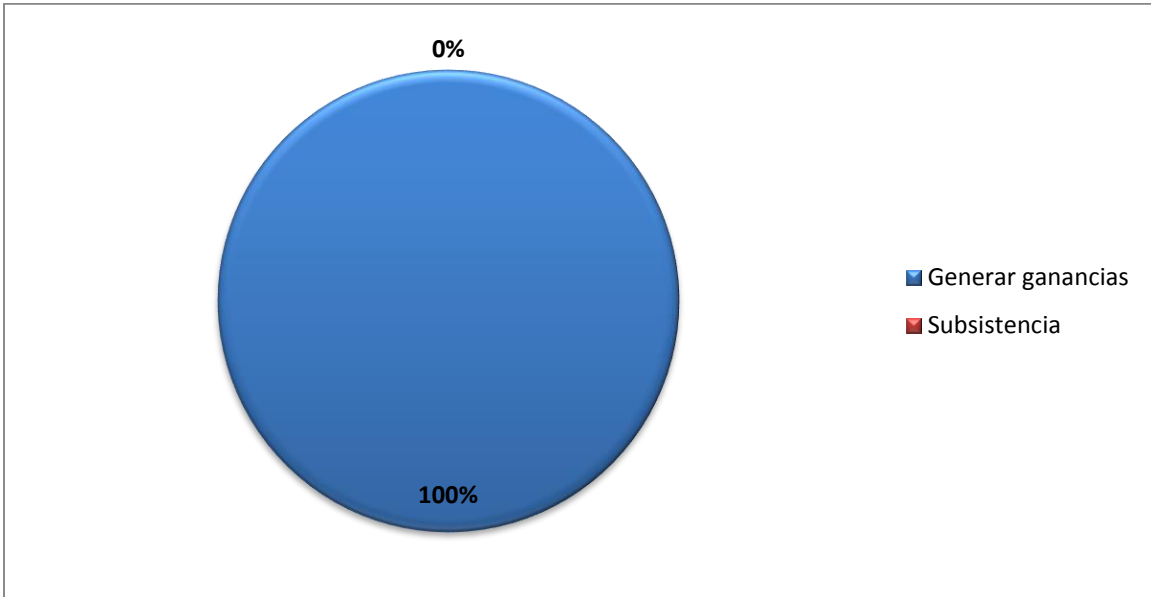


Figura 11: Objetivo de creación

Fuente: Tabla 2

3. Referente a la variable Gestión de calidad y las 5s de la calidad japonesa

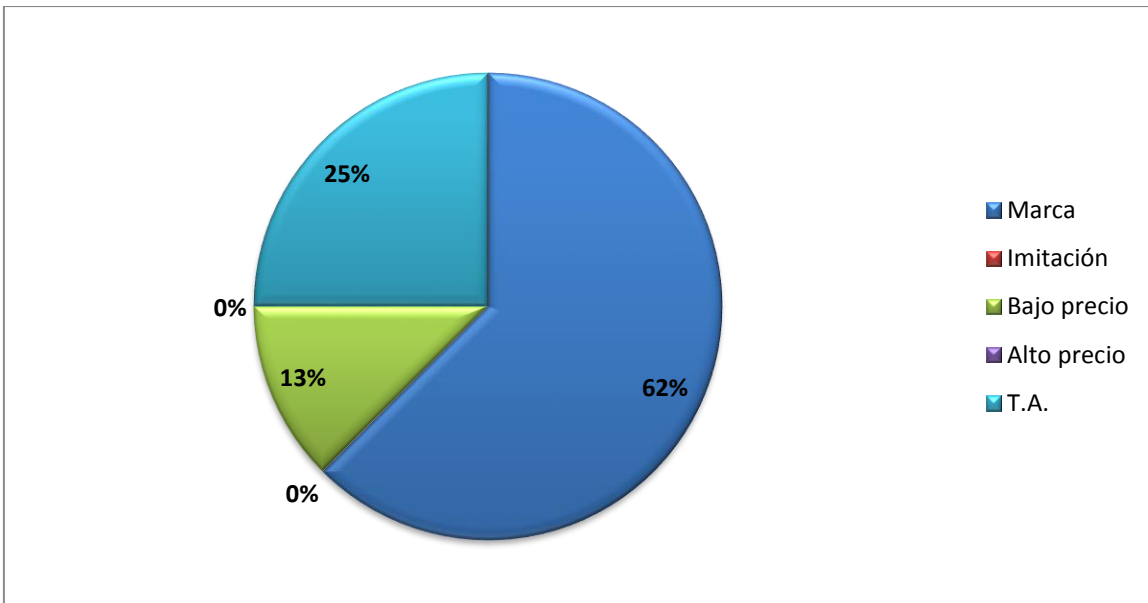


Figura 12: Los productos a ofrecerse deben ser de:

Fuente: Tabla 3

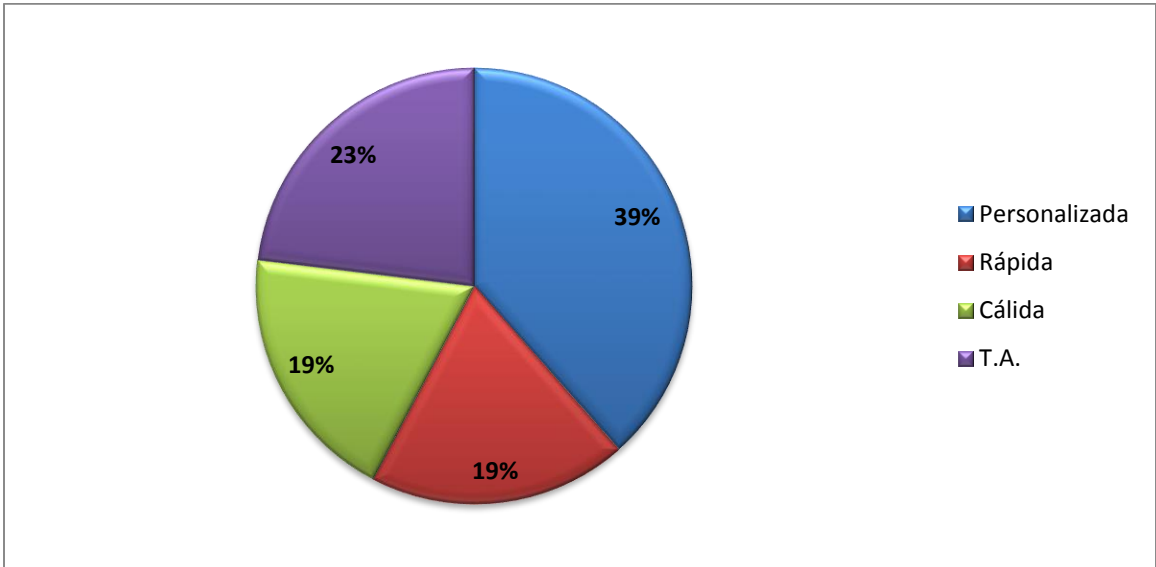


Figura 13: La atención al cliente debe ser:

Fuente: Tabla 3

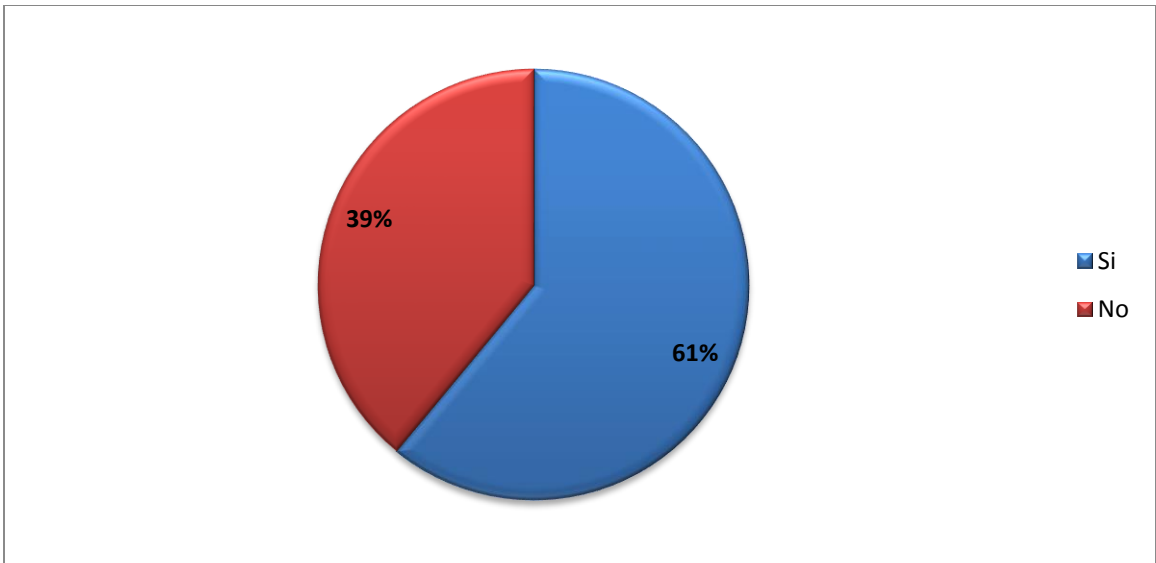


Figura 14: Maneja un sistema de control de calidad

Fuente: Tabla 3

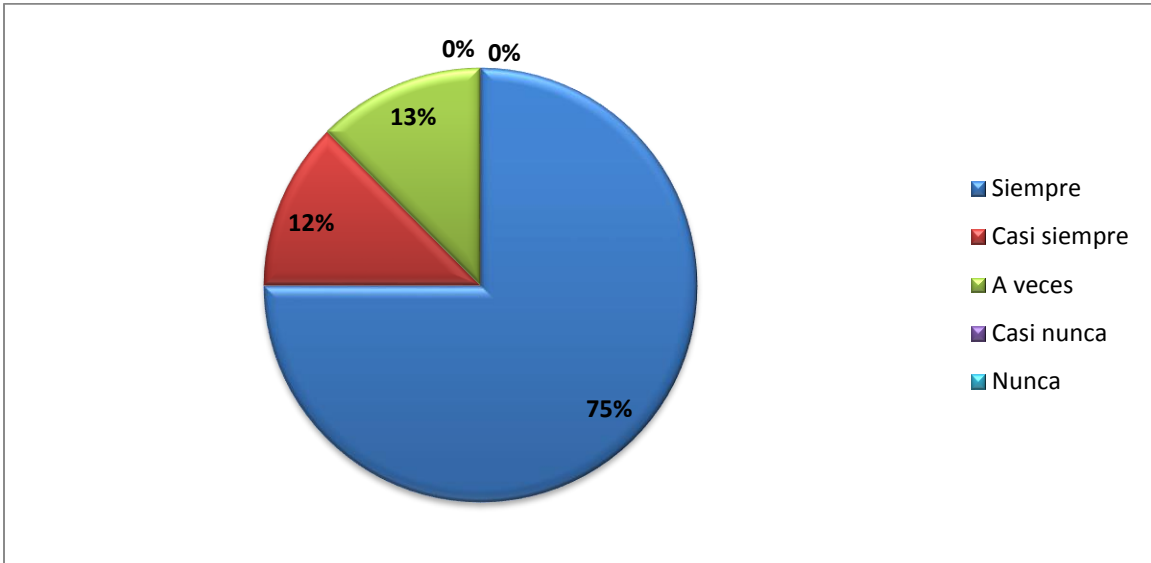


Figura 15: Cree que es importante manejar un sistema de control de calidad

Fuente: Tabla 3

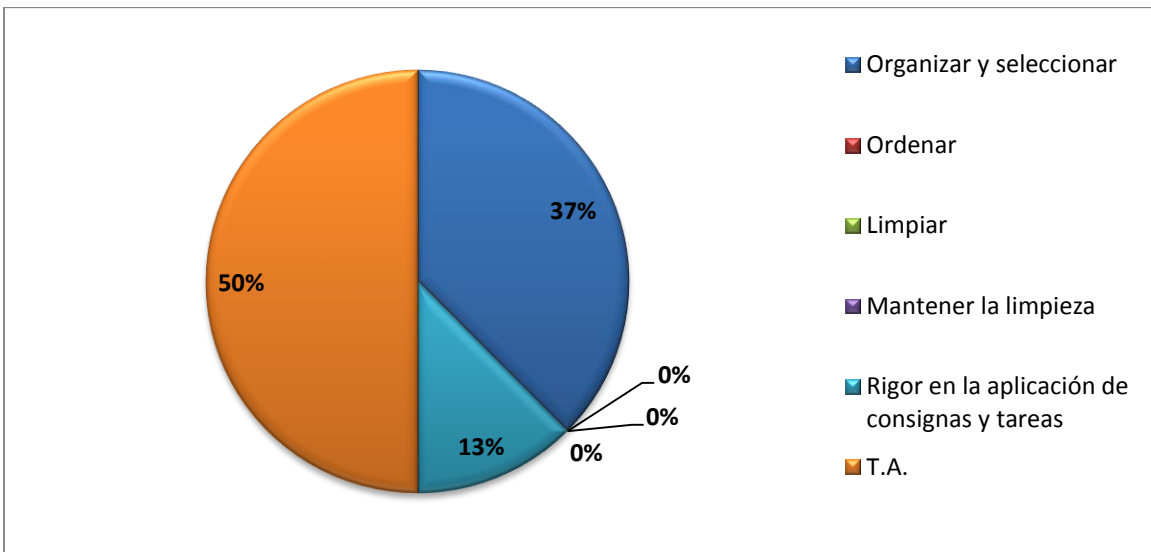


Figura 16: Que es más importante para su negocio

Fuente: Tabla 3

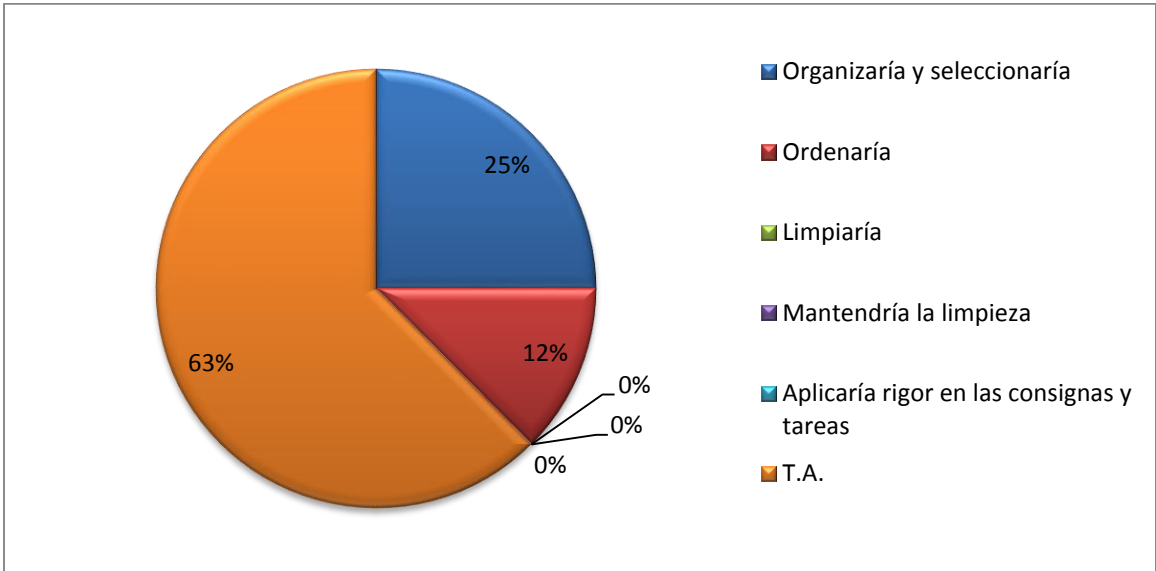


Figura 17: Que haría usted para que su negocio este presentable

Fuente: Tabla 3

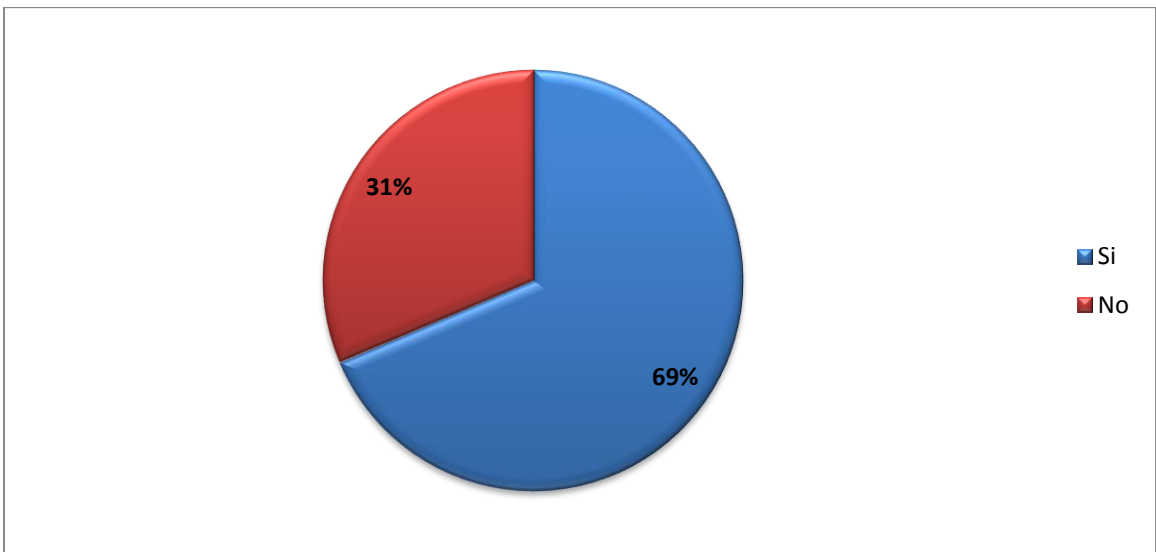


Figura 18: Estaría dispuesto usted ha transformar el orden, la limpieza, la organización, la selección y el rigor en las actividades diarias; en una cultura

Fuente: Tabla 3

**Anexo: 04**

**CUADRO DE SONDEO**

**Lista de empresas encuestadas**

<b>N°</b>	<b>Representante Legal</b>	<b>Ubicación</b>	<b>RUC</b>
<b>01</b>	Ferretería Vegatechos S.A	Av. Aija Mz. N Lt. 21-22	20531784948
<b>02</b>	Ferretería Huaraz EIRL	Av. Aija Mz. N Lt. 11	10426784719
<b>03</b>	Ferretería Paredes EIRL	Av. Aija Mz. C Lt. 19	10321219051
<b>04</b>	Ferretería Santa María SAC	Av. Aija Mz. F Lt. 13-14	20784956719
<b>05</b>	Ferretería Las Malvinas	Av. Aija Mz. F Lt. 16	10780589476
<b>06</b>	Ferretería Pamar	Av. Aija Mz. C Lt. 08	20468759391
<b>07</b>	Ferretería La Solución	Av. Aija Mz.C Lt. 07	10189059231
<b>08</b>	Ferretería Felipe EIRL	Av. Aija Mz. J Lt. 09	10421363741