



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LAS 5 S COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN  
DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR INDUSTRIAL, RUBRO TALLER DE  
CONSTRUCCIONES METÁLICAS EN ESTRUCTURAS DE  
TECHOS Y CONSTRUCCIONES DOMESTICAS DEL  
DISTRITO DE SANTA, 2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

MEDINA TANDAYPAN, PEDRO RAFAEL

ORCID: 0000-0003-0034-3903

**ASESORA**

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Medina Tandaypan, Pedro Rafael

ORCID: 0000-0003-0034-3903

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Estudiante de pregrado,  
Chimbote - Perú

### **ASESORA**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas. Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote - Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Vilela Vargas, Víctor Hugo  
Presidente

---

Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
Miembro

---

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo  
Miembro

---

Zenozain Cordero, Carmen Rosa  
Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, agradecer por brindarme salud a mi persona, familia y amigos en general, pues mediante esto me permite seguir con mis estudios lo cual es una bendición ya que en estas circunstancias difíciles, tengo la oportunidad de seguir educándome con mis estudios superiores.

A mis padres, por brindarme su apoyo constante y confiar en los valores que me brindaron para poder hoy en día continuar estudiando, valorando así su esfuerzo y sacrificio constante, a mis hermanos quienes me motivan a ser una mejor persona y profesional, brindándoles una imagen a seguir en los estudios y superación.

A mi asesor, gracias por su compromiso de apoyo constante para con nosotros los estudiantes y poder cumplir nuestras metas, a la plana docente quienes nos inculcaron los valores y enseñanzas para el hoy y el futuro, agradezco su tiempo y confianza depositada, muchas gracias.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo en primer lugar lo dedico a Dios, es quién me brinda la inteligencia, sabiduría y me guía con su poder en cada momento de la vida y poder así lograr todo lo que me propongo.

A mis amados padres, por su sacrificio y cariño incondicional del día a día por apoyarme para crecer personal y profesionalmente, por cada consejo. A mis hermanos y familia en general, porque cada momento con ellos aprendí algo nuevo para poder darme cuenta de mis errores y ser mejor persona y mejor profesional, por compartir cada momento de su tiempo y eso se valora.

A mis compañeros de estudios con quienes compartimos conocimiento, alegrías y por la amistad que surgió se dio la motivación de animar a continuar con la carrera y cumplir con nuestras metas.

## CONTENIDO

1. Título de Tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Dedicatoria.....	v
6. Contenido.....	vi
7. Índice de tablas y figuras.....	vii
8. Resumen.....	ix
9. Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases teóricas.....	22
2.3 Marco conceptual.....	38
III. Hipótesis.....	41
IV. Metodología.....	42
4.1. Diseño de la investigación.....	42
4.2. Población y muestra.....	42
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.5. Plan de análisis.....	47
4.6. Matriz de consistencia.....	48
4.7. Principios éticos.....	49
V. Resultados.....	50
5.1. Resultados.....	50
5.2. Análisis de los resultados.....	54
VI. Conclusiones.....	58
Aspectos complementarios.....	60
Referencias bibliográficas.....	62
Anexos.....	69
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	69
Anexo 2: Presupuesto.....	70

Anexo 3: Consentimiento Informado.....	71
Anexo 4: Cuestionario.....	72
Anexo 5: Figuras.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

Tabla 1. <i>Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.....</i>	50
Tabla 2. <i>Variable gestión de calidad, de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.....</i>	51
Tabla 3. <i>Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.....</i>	52
Tabla 4. <i>Vigencia de las 5S como factor relevante, respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.....</i>	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad.....	77
Figura 2: Género.....	77
Figura 3 Grado de instrucción.....	78
Figura 4: Cargo que desempeña.....	78
Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo.....	78
Figura 6: Conoce el término gestión de calidad.....	79
Figura 7: Técnicas de gestión de calidad que conozca.....	79
Figura 8: Dificultades que tiene el personal para implementar la gestión de calidad....	79
Figura 9: Técnicas para medir el nivel del personal.....	80
Figura 10: La gestión de calidad contribuye a la organización.....	80
Figura 11: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos de la organización....	80
Figura 12: Tiempo de permanencia en el rubro.....	81
Figura 13: Número de trabajadores.....	81
Figura 14: Relación familiar o no familiar con los trabajadores.....	82
Figura 15: Objetivo de creación.....	82
Figura 16: Conoce el significado de las 5s.....	83
Figura 17: Como califica la ubicación de sus exhibiciones.....	83
Figura 18: Como califica la ubicación de sus herramientas.....	84
Figura 19: Como calificas el orden y limpieza de su almacén.....	84
Figura 20: Como calificas la facilidad para encontrar herramientas.....	85
Figura 21: Devuelve las herramientas a su lugar.....	85
Figura 22: Existe un lugar para las herramientas de acuerdo a su tamaño.....	86
Figura 23: Existe un método o guía para limpiar las herramientas dentro del trabajo...	86
Figura 24: Se cumplen las normas de seguridad.....	86
Figura 25: Cambiarías la limpieza, orden en una cultura organizacional.....	87
Figura 26: Las 5s aumentarían el rendimiento en el trabajo.....	87

## RESUMEN

En la investigación Las 5 S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020, cuyo objetivo general fue identificar las 5 S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020, metodología cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, se aplicó una encuesta a la población cuya muestra fue de 15 propietarios, resultados: En cuanto a los representantes, el 100% son de género masculino, el 55% tienen educación básica; en tanto a la variable gestión de calidad, 55% de los representantes tiene conocimiento acerca de la técnica toma de decisiones, 92% afirma que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; respecto a las micro y pequeñas empresas el 82% cuenta con una permanencia en el rubro de 7 años a más, 100% cuenta con 1 a 5 trabajadores; la variable 5S muestra que el 64% califica como regular el orden y limpieza de su almacén, 55% califica como regular que encuentran sus herramientas de trabajo y 100% considera que las 5S si aumentaría el rendimiento del trabajo. Finalmente se concluyó que aún tienen muchos cambios por realizar y así poder implementar esta herramienta como las 5S y ayudar en su gestión de calidad.

**Palabras Clave:** 5S, gestión de calidad, MYPE.

## **ABSTRACT**

In the research Las 5 S as relevant factor for quality management in micro and small enterprises of the industrial sector, item workshop of metallic constructions in roofing structures and domestic constructions of the district of Santa, 2020, whose general objective was to identify the 5s as a relevant factor for quality management in the micro and small enterprises of the industrial sector, item workshop of metallic constructions in roofing structures and domestic constructions of the district of Santa, 2020, uantitative methodology, descriptive level, nonexperimental design - transversal, a survey was applied to the population whose sample was 15 owners, results: As for the representatives, 100% are male, 55% have basic education; As for the variable quality management 55% of representatives has knowledge about the technical decision making, 92% says that quality management if it contributes to improve the performance of the business; regarding micro and 82% have a stay in the business for 7 years to more, 100% have 1 to 5 workers; the variable 5s shows that 64% qualify as regulating the order and cleaning of their warehouse, 55% rate as regular finding their work tools and 100% consider the 5s if it would increase work performance. Finally it was concluded that they still have many changes to make and so be able to implement this tool as the 5s and help in its quality management.

**Keywords:** 5S, quality management, MYPE.

## **I. Introducción**

En la actualidad la calidad continua evolucionando al paso de los años, las micro y pequeñas empresas en su mayoría se encuentran afectadas por los problemas sociales como los de extrema pobreza, donde han surgido las micro y pequeñas empresas, estas se encuentra ubicadas en las zonas rurales urbanas en todos los sectores de la economía, sin embargo existe un pequeño porcentaje que tiene acceso al servicio financiero; esto quiere decir que se limita su crecimiento y no permite que se desarrolle en el ámbito empresarial. Ya que es un gran desafío para la micro y pequeña empresa. Así mismo se enfrentan en la búsqueda de la calidad, de tal manera que generan empleo en una actividad comercial (Sánchez, 2004).

En el ámbito internacional se menciona que la empresa Vidrala la cual está considerada como una de las 4 mayores fabricantes de vidrios en Europa, realizó su celebración en el año 2015 sus primeros 50 años de vida de su larga trayectoria, los cuales cuenta con dos hitos destacados: mantener su centro de decisión en su lugar de origen punto muy importante, en la localidad alavesa de Llodio, en el cual genera empleo para más de 400 personas, siendo dueña de la mayor fábrica de envases de vidrio de Europa. Esta empresa se destacada por la ambición de las inversiones que realiza, por su elevada calidad de sus productos y su alto nivel tecnológico de sus instalaciones (Deia, 2015).

Muchas de estas cifras en las MYPES de Ancash, nos indica el Instituto Nacional de Estadísticas e Informáticas, indica que el 88% de la población económica activa (PEA) de este departamento ya mencionado labora en micro, pequeñas y medianas empresas. Ante esto el 9.6% es decir (33,140 personas) trabaja en pequeñas empresas, seguidamente un total de 9.2% trabaja en empresas medianas. En tanto un 11% de nuestra población ancashina tiene la oportunidad de laborar en grandes

empresas. Esto de acuerdo a la cantidad del PEA, en la provincia Del Santa alrededor de 17,467 microempresas, con esto se puede indicar que cada comercio cuenta con 1 a 5 trabajadores a su cargo. Otras con un total de 1,574 son empresas medianas que poseen de 6 a 10 trabajadores (El Comercio, 2018).

Implementar la gestión de la calidad bajo esta metodología de las cinco S permitirá que las organizaciones mejoren sus procesos de producción. Crecemype (2014) “El ministerio de la producción manifiesta en su programa calidad que las micro y pequeñas empresas, para ser más competitivas y crecer en el mercado deben producir con calidad”. Es así que la metodología de las 5S implementada en las micro y pequeñas empresas del rubro de panaderías, traerá muchos beneficios tales como por ejemplo: mejor orden de manejo en sus insumos, mayor higiene en la elaboración de sus productos, eliminación de desperdicios o mermas, mejor clima laboral, mayor disciplina, entre otros beneficios.

Es por ello que se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿La incorporación de las 5S como factor relevante, inciden para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020? Pues para poder brindar una solución ante este problema, se propuso en el presente proyecto de investigación como objetivo general: Identificar las características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.

En tanto para poder llegar a nuestro objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los

representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020. Determinar las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020. Evaluar la vigencia de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.

La justificación del desarrollo de esta investigación tiene como finalidad ayudar con el desenvolvimiento y estudio a través de esta herramienta de trabajo como la 5S, puesto que se puede implementar en cada empresa de los diferentes rubros y mercados, en un ámbito donde predomina la “Administración” la cual busca el crecimiento de distintos emprendedores para el país y con el importante aporte al Estado por el cual generaremos puestos de trabajo para más personas en las Micro y Pequeñas Empresas, los rubros están a disposición para poder desarrollarlos mediante estudios y conocimientos que se obtendrán en el camino, con gran énfasis, el presente trabajo de investigación permitirá obtener mi grado de Bachiller en Administración.

Esta reciente investigación se llevara a cabo por el método cuantitativo, a través de un nivel descriptivo siendo así que el diseño de esta investigación fue no experimental, transversal, descriptiva; así mismo se utilizó una población de 15 y una muestra de 11 micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del

distrito de Santa, la técnica que se implemento fue la encuesta y el instrumento que se uso fue mediante un cuestionario de 26 preguntas, esto sucedió ya que en este proceso del trabajo de investigación apareció la enfermedad de la Covid-19 ante ello, luego de realizar las encuestas en las Mype de la población mencionada 4 de ellas cerraron por motivos de ir a la quiebra y otras por motivo de fallecimiento del dueño de la Mype ya que no había quien se haga cargo y cerraron definitivamente, todo esto se realizó con los acontecimientos en el Distrito de Santa del año 2020.

Ante esto se obtuvieron los siguientes y principales resultados: siendo que un (46%) de los representantes de las Mype tienen entre 31 a 50 años de edad, en tanto (55%) de los representantes tienen educación básica y son de género masculino el (100%), la mayoría (91%) de los representantes si conocen el término gestión de calidad, la mayoría (55%) de los representantes tienen conocimiento acerca de la técnica toma de decisiones, la mayoría (55%) de los representantes conoce la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal, el (92%) de los representantes respondieron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría (92%) de los representantes acepta que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la organización, la mayoría (82%) de los representantes cuentan con una permanencia de 7 años a más, en su totalidad (100%) de los representantes cuenta con 1 a 5 trabajadores, el 92% de los representantes crearon su negocio con el fin de subsistir, la mayoría (91%) de los representantes no tienen conocimiento de las 5S, la mayoría (73%) de los representantes califica como regular la exhibición de sus herramientas y un (64%) de los representantes califica como regular el orden y limpieza de su almacén, la mayoría (64%) de los representantes algunas veces devuelven las herramientas utilizadas a su

lugar designado, el total (100%) de los representantes considera que las 5S aumenta el rendimiento del trabajo.

Finalmente, la investigación concluye que los representantes son adultos teniendo en su totalidad de género masculino quienes cuentan con educación básica, en donde la mayoría de sus trabajadores son familiares, contando con una gran permanencia en el rubro, pues tienen conocimiento acerca de la gestión de calidad y los mismos representantes son dueños y trabajadores también, pues a través de la observación miden el rendimiento de su personal, pues son conscientes que con la técnica 5S aumentaría y brindaría más seguridad y una mejor calidad de sus trabajos para continuar creciendo.

## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales**

A continuación en el presente proyecto de investigación se entenderá por antecedentes internacionales el cual está realizado por todo trabajo de investigación elaborado por un investigador dado este en algún país o ciudad del mundo, a excepto de Perú; la cual está situada sobre las variables y unidades de análisis del presente informe de investigación. En tanto con esto se pondrá énfasis en el trabajo de investigación relacionado con las variables que con el sector.

Gonzáles (2013) en su tesis titulado: *Las 5S una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina Tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente*. Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus de Quetzaltenango, Guatemala. En el cual tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la

herramienta 5 “S” en la calidad de la Oficina Tributaria de Quetzaltenango de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente. Para lo cual se aplicó la metodología experimental la cual se realizó mediante encuestas. Teniendo como objetivos específicos: 1.Evaluar calidad del servicio actual en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango de la Superintendencia de Administración Tributaria Región Occidental, 2.Establecer el nivel de responsabilidad en la entrega de informes por medio de la calidad, 3.Establecer módulos para la aplicación de las 5”S” para aumentar la calidad, 4.Ordenar e identificar las gavetas, estanterías y archivos donde se mantienen suministros y papelería de uno importante de la Oficina Tributaria. Gracias a este diseño experimental y su población se utilizó el total del universo que será de 22 colaboradores, el cual está conformado por 1 administrador, 3 supervisores, y 18 colaboradores. Cuyos resultados obtenidos se determinó que los colaboradores de la Oficina Tributaria de Quetzaltenango, consideran con un 83,00% que a veces ubican con facilidad los materiales, documentos y herramientas que necesitan para que puedan desempeñar sus labores y un 17,00% nunca y existe siempre un 67,00% de inconveniente en el trabajo por la falta de tener ordenado y limpio el ambiente de trabajo, se considera un 22,00% a veces y 11,00% que nunca. Conclusión: Se concluye que se logró realizar el seminario del taller sobre las 5s, donde se rótulos los diferentes espacios para ubicar e identificar con facilidad las herramientas que más se usan y ya no perder tiempo buscando las herramientas. En conclusión también se llegó a concientizar sobre la limpieza y su importancia para mantener los equipos en buenas condiciones y de esa manera lograr aumentar la productividad, creando un ambiente más adecuado.

Juárez (2009) de acuerdo al autor con su investigación denominada: Propuesta para implementar metodología 5 S’s en el departamento de cobros de la

Subdelegación, México, esta metodología llamada 5 s, son las iniciales de cinco palabras de Japón Seiri (Clasificar), Seiton (Orden), Seiso (Limpieza), Seiketsu (Estandarizar), Shitsuke (Disciplina). Dando lugar a estas primeras tres “S” su consideración será con el requerimiento físico “implantadas en cada área de trabajo, estos están centrados en la eliminación de objetos innecesarios y se realizara el orden adecuada con la que cuenta cada empresa, así mismo también se mantendrá condiciones de higiene y aseo. Esta cuarta “S” va dirigida como responsabilidad de la dirección pues esta debe preocuparse por los resultados positivos que se tiene que generar teniendo éxitos en cada una de ellas y la quinta “S” se aplica directamente a las personas.

Torres, Cacao y Torres (2013) en su trabajo de investigación denominado: *Diseño de una metodología 5S para la implementación de un taller mecánico automotriz*. Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. Cuyo objetivo general fue “generar un proyecto de 5S para lograr que en el taller de CONDUESPOL, exista un mejor ambiente de trabajo, un mayor involucramiento de las personas que trabajan en el taller, para mejorar la competitividad, productividad y eficiencia”; y cuyos objetivos específicos fueron: “mejorar las condiciones de trabajo del personal de tal manera que sea agradable”, “reducir los costos de tiempos y energía (movimientos y traslados inútiles)”, “reducir los riesgos de accidentes”. La metodología utilizada fue descriptivo; y quienes obtuvieron los siguientes resultados: En los resultados obtenidos el 65% de los encuestados realizan inspección y chequeos, mientras el 35% no lo realizan debido al alto porcentaje de desorganización y suciedad, es por ello que se llegó a la conclusión que la implementación de las “5S” reducirán los riesgos de accidentes al mantener todas las áreas de taller limpias y los 13 pasillos sin obstáculos, asimismo, habrá mayor

protección individual y colectiva al contar con un control de indumentaria de taller tanto para los técnicos como para los usuarios y visitantes. Concluiremos este trabajo justificando este trabajo de investigación en donde se aplicaran las herramientas de gestión para poder mejorar la calidad en el desempeño. Ya que estos podrán generar nuevos métodos de trabajo, ya que estos mismos pueden ser aplicados por otros talleres las cuales tengan las mismas condiciones. De esta manera mejorara el ambiente de trabajo, también aumentara la productividad y con esto evitaran desperdicios, la cual se verá reflejada en ahorro de insumos y disminuirá tiempos de procesos las cuales pudieran ser interpretadas en gastos innecesarios.

Ramírez (2014) en su tesis titulada: *Implementación del método de las 5S en el Taller de fabricación de recubrimiento Aster Chile Ltda.* Universidad del Bio, Chile, teniendo como objetivo general: “Implementar el método de las 5S en el Taller de Fabricación de Recubrimiento de la Empresa ASTER CHILE LTDA”, las cuales permitan mejorar los procesos de acuerdo con las necesidades de la compañía y apoyados en la implementación de la metodología 5S, tal que permita a cada uno de los trabajadores ejecutar sus tareas con mayor eficiencia. La propuesta final contempla una solución a las deficiencias encontradas en el taller una vez realizado el diagnóstico: Reconocimiento de logro de objetivos, con la participación de los trabajadores y auscultados mediante encuesta. El método e interpretación de los datos recolectados a través de encuestas descriptiva y con respecto a sus objetivos específicos los cuales son: Realizar un levantamiento del Taller: “Procesos, áreas de trabajo, y uso de máquinas y herramientas”, “Mejorar el entorno de trabajo, velando por el bienestar y seguridad de los trabajadores”, “Capacitar al personal con el método de las 5S”. Permitieron concluir que solo el 5% aún cuenta con un pequeño índice de baja recepción y esto lleva a que la implementación de la metodología 5S haya podido

implementarse y haber podido dar una mejora la cual es evidentemente el taller de fabricación de revestimiento con un porcentaje del 95%, lo cual nos da una respuesta optima de esta herramienta. Se podrá concluir que la limpieza y el orden que se desarrolló en el taller de fabricación de revestimiento, no se encontraba establecida la cual debería haber tenido una estructura con forma previamente diseñado, en tanto al plan de mejora que se aplicó, según las necesidades para la empresa Aster Chile Ltda., respondiendo este a los criterios, a continuación: poder separar lo necesario de lo innecesario, tener un orden en el área de trabajo, poder tener la cultura de limpieza rutinaria, estandarizar y mantener equipos con el compromiso de todos. Fortalecido estos aspectos para, Aster Chile Ltda., llega a elevar estos niveles en una preocupación positiva y esto permitirá dar comienzo a una posterior certificación de la Norma ISO 9001.

Benavides & Castro (2010) *Diseño e implementación de un programa de 5s en industrias metalmecánicas san judas ltda.* Cartagena, Colombia. Obtención de nuestro título profesional como administradores industriales. Objetivo general: Diseñar e implementar un programa de 5S que contribuya al mejoramiento del área de producción en Industrias Metalmecánicas San Judas Ltda. Esta investigación es de índole descriptiva- cuantitativa, este proyecto consiste en la elaboración de un diseño no experimental. Cuenta con una nómina de 28 empleados entre administrativos y operativos a través de la encuesta. Como resultados se obtuvo (Espacio libre disponible) se consiguió una mejora en el espacio físico del lugar un 6%, (Ambiente laboral) se tenía una cultura conformista, pero se consiguió que los trabajadores consideren a la empresa como un excelente lugar para trabajar variando entre 2% y 7% de mejora. Conclusiones: Gracias a haber implementado la metodología de las 5S permite que haya una mejora de inmediato, aspectos como el orden, la limpieza del

área de labor permitiendo cumplir una ejecución precisa. Respecto a resaltar el ámbito de labores se puede confiar más aún en la seguridad que se puede notar a simple vista.

De acuerdo con los autores en su investigación denominada: 5S para la mejora continua. Barcelona, España; estos lo definen como la calidad junto con sus valores que son personales en la actualidad y esto se lleva dentro de un marco empresarial ya que las entidades piden a colaboradores que tomen una mayor responsabilidad estando estos como punto clave entre la organización y los clientes, esto se traducirá a un servicio más eficaz y eficiente para el desarrollo de las actividades que se puedan llevar a cabo, demostrando los valores de cada personal y como se desenvuelven a menudo, entonces los colaboradores conseguirán hacer suya la calidad como un valor personal, brindando un plus a los estándares requeridos (Aldavert, Vidal, Lorente & Aldavert, 2016).

En este aspecto como nos indica en su investigación: Sistema de gestión de calidad en la empresa transportista de RPBI ECOENTORNO SA, México; lo lleva a una gran responsabilidad, la cual como primer punto pretende satisfacer continuamente al cliente, segundo, nos ofrecerá un entorno de aprendizaje dentro del organización, y tercero, la más importante se podría resaltar la cual es la supervivencia y continuidad de la empresa mediante una reestructuración de las prácticas de administración acostumbradas. La GCT (Gestión de Calidad Total) cuenta con lo siguiente las cuales son estas características; un enfoque centrado en el cliente ya que esté no solo es el cliente externo si no también el cliente interno (como el personal) los cuales sirven e interactúan dentro de la organización; de esta manera también está la preocupación por la mejora continua, y la GCT es el compromiso de nunca estar satisfechos; “muy bien” no es suficiente, puesto que la calidad siempre puede mejorarse. Se cuenta con otra característica importante, toda organización tiene una

calidad pero esta será mejorada, ya que en esta emplearan una definición bastante extensa de la calidad, esta no solo será hacia el producto final ya que también se reflejara en la manera de entrega (Flandes, 2007).

Con su investigación el autor aquí nos indica con su investigación: Implantación 5S - 3S Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme (España) que las 5 s tienen guardado la clave para poder llevar a cabo lo que es la productividad la cual ayuda a mejorar la competitividad de las empresas, y esto se desarrolla por una serie de programas y técnicas la cual implicara adquirir la autodisciplina, esta partirá de los colaboradores y así mismo se aprovechara los recursos de la empresa. Este factor relevante ayudara hacer el trabajo más eficaz de los colaboradores y un máximo rendimiento el cual estará en un mismo tiempo de trabajo de cada área (Manzano & Gisbert, 2016).

### **Antecedentes Nacionales**

El presente proyecto de investigación se entenderá por antecedentes nacionales el cual está elaborado este trabajo de investigación por un investigador en cualquier ciudad del país exceptuando la región donde el investigador (estudiante) realiza la investigación. Esta será sobre las variables y unidades de análisis del presente informe de investigación.

Díaz (2017) en su trabajo de investigación denominado: *Gestión de calidad y bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro cerrajería, distrito de Calleria, año 2017, Pucallpa, Perú*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú. Cuyo objetivo general fue “determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y la atención al cliente de las MYPES en el sector comercio rubro cerrajería”, los objetivos específicos fueron: “Identificar características de gestión de calidad de las MYPES del sector comercio

rubro cerrajería, del distrito de Calleria”, “conocer si las MYPES del sector comercio rubro cerrajería, del distrito de Calleria, aplican la debida atención al cliente”, “identificar como se podría aplicar la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio Rubro Cerrajería del distrito Calleria”. La metodología utilizada fue no experimental, y quien obtuvo los siguientes resultados: a) Respecto a los representantes: el 50% tienen entre 18 a 39 años de edad, el 90% son de sexo masculino y el 50% tiene estudios técnicos. b) Respecto a la empresa: la mayoría tiene entre 6 a 10 años de permanencia en el rubro, el 60% cuenta con 1 a 2 trabajadores y el 90% de los trabajadores no están en planilla, el 10% son de personería jurídica, el 30% de personería natural con negocio y el 50% informal y el 10% no especifica. c) De la gestión de calidad: el 70% sí conocen alguna técnica sobre gestión de calidad pues manifiestan que ayuda a incrementar sus conocimientos en aras de prestar un servicio de calidad y un buen producto. El 80% si tiene claro que es lo que hacen y hacia dónde quieren llegar y el 100% considera de gran importancia que tiene el valor agregado y la innovación que se le da a los servicios y a los productos. Concluiremos esta investigación justificando que también está orientada a desarrollar en forma metodológica aplicando programas, métodos los cuales están dentro de un aspecto cuantitativo para un mejor desarrollo. La justificación también se basa en poder conocer las principales características de las MYPES del sector comercio rubro cerrajería, del distrito de Calleria y al mismo tiempo saber si están aplicando la Gestión de Calidad en el ámbito del estudio, pues estas mismas permitirá que las MYPES de este sector comercio rubro cerrajería, puedan usar, calidad del servicio, estrategias, metas, objetivos y lo necesario para aplicar una gestión de calidad y garantía.

Arias, Aylas, Poma y Ramos (2016) en su trabajo de investigación denominado: *Calidad en las empresas del sector comercial de productos Farmacéuticos en la región Junín, 2016*. La PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ ESCUELA DE POSGRADO. Cuyo objetivo general fue “identificar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito del TQM en el sector comercial de productos farmacéuticos de la región Junín”; y cuyos objetivos específicos fueron “determinar cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) denominado alta gerencia”; “determinar el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) denominado planeamiento de la calidad”. La metodología que utilizaron fue cuantitativo de modo que fue no experimental, con diseño transeccional y de alcance descriptivo el cual a un grupo de 112 establecimientos farmacéuticos de una población de 150 empresas, entre el sexto y séptimo mes del año 2014. Así mismo a estas compañías se les aplicó un cuestionario de 35 preguntas, sin tener una secuencia aparente, agrupadas en factores de calidad los cuales estos; obtuvieron los siguientes resultados: a) De los gerentes: Los gerentes han asumido la gestión de la calidad a largo plazo y alientan la participación de sus trabajadores a mantener estándares de calidad en el día a día de las actividades. Los gerentes a cargo de cadenas de farmacias participan mucho más dinámicamente en la gestión de la calidad, debido a la integración de los sistemas de información gerencial. b) Del planeamiento de la calidad: La alta gerencia ha logrado involucrar a los empleados en la elaboración de políticas y planes de calidad, por lo menos en aquellos establecimientos que son parte de las cadenas de farmacias al contar con sistemas de información gerencial. c) Auditoria y evaluación de la calidad, d) diseño del producto, e) gestión de la calidad del proveedor, f) control y mejoramiento de procesos lo cual se logró resultados cercanos a la media: 3.84 y 3.97 respectivamente, g) educación y entrenamiento, h)

círculos de calidad, (i) enfoque hacia la satisfacción del cliente obtuvieron 3.71 y 3.73 respectivamente. Concluiremos esta investigación con el desarrollo de estándares de calidad de clase mundial ha conseguido que las empresas de este sector el cual es farmacéuticos se concentren en mejorar cada una de las dimensiones necesarias y mediante esta lograr las exigencias de calidad. Sin embargo, dicha naturaleza del sector, al querer maneja este tipo de insumos de tratamiento y alivio a las afecciones y enfermedades de personas, permitiendo la aparición de normativas y certificaciones de calidad que son orientadas con especificación a la gestión de las organizaciones involucradas, de esta manera el resultado de estos análisis internos del sector farmacéutico permite encontrar ciertas debilidades en este tipo de gestión de los recursos y asimismo muestran fortalezas que vienen respaldadas por la estructura nacional de la calidad que se dispone.

Lanzca (2017) en su tesis denominada: *Implementación de las 5s en un taller de Electricidad Automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanzca, Comas, 2017.* UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO. Comas, Perú. En el cual tuvo como objetivo general: Demostrar de qué manera la implementación de la metodología de las 5S incrementa la productividad en el taller automotriz de la empresa Electro Automotriz Lanzca, Comas, Lima, 2016. Para lo cual se aplicó el tipo descriptivo, por su finalidad aplicada, por su nivel explicativo y por su enfoque cuantitativo. Con respecto a objetivos específicos: Determinar de qué manera la implementación de la metodología de las 5S incrementará la eficiencia en el taller automotriz de la empresa Electro Automotriz Lanzca, Comas, Lima, 2017, Determinar de qué manera la implementación de la metodología de las 5S incrementará la eficacia en el taller automotriz de la empresa Electro Automotriz Lanzca, Comas, Lima, 2017. Con una población que es el número de servicios

realizados durante un mes que son 30 días. Cuyos resultados obtenidos antes y después de la implantación de las 5S fueron las siguientes: Se dio un incremento de la productividad de 37,00% al 60,00%, en la eficiencia se logró incrementar del 78,00% al 84,00% donde representa la reducción de los tiempos perdidos y en los requerimientos se ha elevado de un 46,00% al 71,00% generando mayores ganancias para la empresa. Conclusión: Se concluye que gracias a la implementación de la herramienta 5S, la empresa ha logrado incrementar su productividad en un 23,00%, posterior a ello se logró incrementar la eficiencia en los servicios en un 17,00% y la eficacia en un 13,00% logrando mejorar la satisfacción de sus clientes. Se concluirá que la implementación de las 5S, en el taller de electricidad automotriz para la empresa Electros Automotriz Lanazca, tuvo gran impacto al poder mejorar la productividad, podemos decir con esto que aumento en un 23%, y gracias a esto se pudo alcanzar el principal objetivo, el cual era tener una mejora respecto a la productividad en base a una mejor organización, se incrementó la cantidad de servicios que se realizaron y reflejando de esta manera calidad.

Poma (2015) en su estudio denominado: *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, Perú 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. 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. Se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y un diseño transaccional no experimental. Recojo de la información se identificó una población de 20 ferreterías (Gerentes), se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, por medio

de la encuesta; los siguientes resultados: El 60% manifiesta que pocas veces localiza sus fuentes de suministro, el 40% manifiesta que nunca evalúan a sus proveedores y el 80% considera que nunca utilizan los contratos de compra. Se concluye lo siguiente: Primer punto debido a esta herramienta se define que la gestión de calidad es parte fundamental porque son normal que derivan de una organización y se puedan vincular entre si y así es que podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. Segundo punto importante ya que se pudo detectar que el porcentaje de ellos tienen entre 38 – 47 años de edad, son varones y en particular consideran que es muy importante formar su propio negocio.

Macedo (2018) *Caracterización de la gestión de la calidad basado en las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector producción-elaboración de productos de panadería en el Distrito de Huaraz, 2016.* (Perú). Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Objetivo general: Describir las principales características de la gestión de la calidad basado en las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector producción – elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2016. En la cual se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y un diseño transaccional no experimental. Para el recojo de la información se consideró 10 (MYPE), con una población de 46 colaboradores, aplicándoles un cuestionario de 18 preguntas. Como resultado: El 63% de colaboradores manifestó que no separan los elementos residuales o mermas del área de trabajo, el 50% de los colaboradores no ubica la materia prima en su respectivo lugar. Se concluye lo siguiente: primero cuentan con una inadecuada gestión de calidad debido a que no aplican correctamente la herramienta 5S, puesto que los trabajadores no identifican los elementos que no sirven. Segundo respecto a la limpieza se realiza

inadecuadamente haciendo que esta se desarrolle a criterio propio y de manera empírica y que no sea automatizada.

Abuhadba (2017) *Metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014. Lima, Perú.* Para obtener el título de licenciado en administración de empresas. Objetivo general, determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa TACHI S.A.C. – 2014. El tipo de muestreo fue cuantitativa de nivel descriptivo diseño no experimental-transversal, El instrumento para medir es una encuesta, llevándose a cabo 30 preguntas, compuesto por el total de trabajadores de la empresa. Como resultados obtenidos en este trabajo fueron satisfactorios ya que se encontró la relación e influencia en las variables de estudio. Así mismo estos resultados servirán para generar una propuesta de mejora continua a la organización tomando en cuenta el nivel de cada variable. Se concluye que según los resultados que la variable de metodología 5S cuenta con una gran correlación positiva de 0,691, haciendo que esta influya en la producción. Respecto a la metodología 5S si influye ya que si los colaboradores la emplean lograrán mayor confianza en el desarrollo de su trabajo.

El Comercio (2018) siendo así que según la “Cámara de Comercio de Lima (CCL) el sector comercio en el Perú representa alrededor del 10.8% del PBI peruano”. Manifestándose así como uno de los sectores más productivos a nivel nacional, y es preocupación del estado promover políticas de ayuda a las microempresas para que puedan tener y brindar un buen servicio o producto de calidad, ya que eso es lo que buscan los consumidores calidad de todo.

### **Antecedentes Regionales**

El presente informe de investigación se entenderá por antecedentes regionales el cual está elaborado este trabajo de investigación por un investigador en cualquier

ciudad de la región Ancash, menos la Provincia donde se realiza lo que se especifica con anterioridad, sobre las variables y unidades de análisis en este informe.

Arias (2016) en su tesis denominada: *Análisis de las herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa Trading Quality F. E H. S.R.L. de la ciudad de Juliaca periodo 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Juliaca, Puno, Perú. En el cual tuvo como objetivo general: Analizar que herramientas del Lean Manufacturing emplea en su productividad la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. de la ciudad de Juliaca periodo 2016. Para lo cual se aplicó el tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, el diseño no experimental. A esto los objetivos específicos son los siguientes: Analizar en qué medida se cumple la aplicación de las herramientas VSM y 5S del Lean Manufacturing en la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. en el periodo 2016, Analizar el índice de productividad en la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L en el periodo 2016, Proponer un plan para la implementación de las herramientas del Lean Manufacturing en la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. De este modo cuenta con una población la cual está conformada por todos los 22 trabajadores de la empresa. Cuyo resultados de acuerdo a la encuesta realizada a la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. fueron : clasificación el 32,27% indica que la empresa no cumple en brindarles lugares de trabajo con espacios adecuados y libres de equipos, herramientas que ya no se usan , orden el 32,27% no se cumple con tener áreas de trabajo y lugares ordenados, limpieza el 37,01% la empresa no cumple con tener las áreas de trabajo limpias, el 46,36% la empresa no cumple con estándares en el trabajo ni las prácticas para tener el control adecuado de existencias ni procesos y disciplina asimismo un 43,18% la empresa no cumple con dichos procesos dentro de la empresa. Conclusión: Se concluye que el gerente general de la empresa junto a otros encargados deberán detectar las anomalías de la empresa, para alcanzar ello se debe

facilitar la información del plan y dentro deben estar las políticas, metas, objetivos, estrategias que se deben alcanzar en cada uno de los mandos respectivos; una vez terminado este proceso se habrá logrado sensibilizar a todos los participantes sobre la importancia de la implementación 5S.

Yacupoma, (2016) *La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016*. Perú. Optar el título profesional de licenciado en administración. Objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo. De una población de 13 MYPES se determinó una muestra dirigida de 8 aplicando un cuestionario de 15 preguntas. Como resultados: El 100 % de Las MYPES son formales. El 100 % aplican una gestión de calidad para atención a los clientes. El 62,5 % de las MYPES han aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad. Se concluye: Entre los 33 a 45 años de edad son empresarios. En tanto las MYPES son formales, llevando a que están apliquen una buena gestión de calidad a sus clientes.

### **Antecedentes Locales**

Alayo (2018) en su trabajo de investigación denominado: *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, Centro de la ciudad de Chimbote, 2017. Se plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales

características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, Centro de la ciudad de Chimbote, 2017. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, Centro de la ciudad de Chimbote, 2017. Determinar las principales características de una gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, Centro de la ciudad de Chimbote, 2017. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo; quien obtuvo los siguientes resultados: De los representantes legales y de las microempresas: El 62,5% tienen entre 31 a 50 años de edad, el 68,8% son mujeres, el 75% se desempeñan como dueños, el 43,8% de las MYPES tienen más de 7 años en el rubro, el 68,8% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 68,8% manifiesta que la creación fue para generar ganancias. De la gestión de calidad en las microempresas: el 75% no aplican la gestión de calidad, el 50% utilizan atención al cliente como técnica moderna de gestión de calidad, el 37,5% de las dificultades que tienen para implantar la gestión de calidad es la poca iniciativa, el 75% utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, el 100% conocen el término atención al cliente, el 62,5% consideran regular la atención que brindan a sus clientes, el 50% consideran que es fundamental la atención al cliente para que este regrese a su establecimiento.

Paredes (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro lubricentros en la avenida José Gálvez distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017*. Para optar el grado de bachiller en ciencias administrativas. Objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas Sector servicio-rubro Lubricentros en la avenida José Gálvez, distrito de Chimbote provincia Del Santa año 2017. La investigación fue no

experimental-transversal-descriptiva. La información se escogió de una muestra de 09 MYPES de una población de 09 MYPES, aplicando un cuestionario de 23 preguntas, utilizando la técnica de encuesta. Como resultado el 55.56% quienes fueron encuestados realizan una buena calidad de servicio, la cual es un punto fuerte para la empresa. En cuanto a la gestión de calidad el 100% confirma que los materiales y productos que emplea la empresa son confiables de garantía. Se concluye lo siguiente: Gran parte de las empresas están bien organizadas y muy bien estructuradas (77.78%), y en su totalidad de ellas cuentan con su visión y misión (100%). Segundo, respecto a los tiempos que se emplea como espera son los adecuados (55.56%), a esto se le suma que en su totalidad emplean el valor agregado en cada servicio que brindan los colaboradores (100%).

Palma (2015) *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el Distrito de Coishco, provincia Del Santa 2015*. Perú. Optar el título profesional de licenciado en Administración. Objetivo general, determinar y describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia Del Santa 2015. La investigación fue no experimental – transversal - descriptiva, para el recojo de la información se escogió de forma dirigida una muestra de 12 micro y pequeñas empresas de una población de 25, a quienes se le aplico en un cuestionario de 18 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta. Resultados: El 83% cuentan con un grado de instrucción en secundaria completa, asimismo el 58% de estas micro y pequeñas empresas son informales, en cuanto a la gestión de calidad el 100% gestiona su micro y pequeña empresa con calidad. Se concluye que en su gran mayoría de las micro y pequeñas empresas donde

se realizó la encuesta son informales, y no aplican alguna técnica moderna de gestión de calidad, y mediante la observación es como miden el rendimiento de su personal.

De esta manera en el Perú, las micro y pequeñas empresas son de vital importancia para la economía de Perú. “Según datos del Ministerio de la Producción, representan el 98.6% de las empresas en el país, generan el 77% del empleo anual y representan el 42% del Producto Bruto Interno (PBI) Nacional” (Llenque, 2016). En tanto, según redacción del diario virtual (El Comercio, 2018), en la “Provincia Del Santa, operan más de 18 mil micro y pequeñas empresas” (Llenque, 2016).

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Micro y pequeña empresa (MYPE)**

Esta entidad nos informa que, la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) esta es la unidad económica la cual está constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios (Sunat, 2017).

Según la Ley N° 28015 nos establece que las MYPE: Es la unidad económica la cual está constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación la cual está vigente, y la cual tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ministerio de Trabajo – Ley n° 28015, 2003).

En su trabajo nos da a conocer que ahora el poder tener una exacta contextualización en cuanto a lo que refiere el término de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es un poco imposible, ya que el criterio que se abarca en cuanto a este término es bastante amplio, y de esta manera estos variarían en cada contexto el cual se aplique

en este enfoque textual a nivel mundial, y también porque existen varias definiciones sobre este término. En cuanto a poder establecer un concepto universal de micro y pequeña empresa no es posible, pues para esta no hay unidad de criterio con lo que respecta a la definición de micro y pequeña empresa, puesto que estas definiciones que se adoptan tendrán una variación según sea el tipo de enfoque (Cárdenas, 2011).

### **Origen y evolución de las Mype en el Perú**

A continuación este autor nos menciona como se dio el inicio de las MYPE, se originaron por la causa de necesidad y crear mecanismos de los cuales serían de integración productiva de naturaleza vertical, las cuales están entre microempresas de un mismo sector con el fin de ganar competitividad, en tanto por otro lado, las microempresas se crean por el vacío las cuales generan la propia imperfección del mercado esto generado por la incapacidad de las grandes empresas junto con las políticas económicas de los gobiernos para generar empleo y solucionar el problema de la pobreza en el Perú. Una de las tantas causas que también dio origen a estas empresas fue el terrorismo, las cuales tenían sus efectos en las mismas comunidades campesinas la cual dio pase a las migraciones del campo a la ciudad en los 80's, y es donde estas dan pase al nacimiento de los negocios informales en los 90's. En la década actual estas se niegan a querer ser absorbidas como mano de obra barata por las grandes empresas, buscan la manera de crear sus ingresos en forma competitiva sin esperar que el gobierno en algún momento pueda proveerlos de sus materias las cuales requieren para sus negocios, hallando la manera más eficaz de poder absorber la mano de obra solo es a través de estas pequeñas empresas. Con el transcurrir del tiempo y a través de estos cambios globalizados, el gobierno de cada país en toda América, se percataron de la gran importancia que tienen las pequeñas y microempresas en la cadena del progreso social y económico de un país. El segmento MYPES se ha convertido en uno

de los cuales llega a ser uno de los principales instrumentos para combatir el problema económico mundial, el cual contribuye de esta forma al desarrollo y crecimiento del mercado tanto interno como externo (Valdi, 2015).

### **Las micro y pequeñas empresas en la Legislación Peruana**

De acuerdo al estudio realizado por Dioses (2018, pp. 120-122) el 28 de diciembre del 2013 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial y modificatorias, y estas promulgadas mediante la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial; debiendo integrar lo dispuesto en la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, el Decreto Legislativo N° 1086 y las Leyes N° 29034, N°29566, N° 29903 y N° 30056; aprobados posteriormente, asimismo con el dictado de este decreto (mencionado al principio), el Decreto Supremo N° 007-2008-TR queda derogado.

En el artículo 4 del presente decreto, se define a la Micro y Pequeña Empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial la cual está contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Dando mención esta Ley a la sigla MYPE, y se refiere a las Micro y Pequeñas Empresas, Artículo 2 de la Ley N° 28015.

En el artículo 5, se hace mención a las características de las micro, pequeñas y medianas empresas, entonces estas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, y esto se dará por cada uno de sus niveles que son de las ventas que se llevan anuales:

- a) Microempresa: entonces las ventas que se llevan anuales son las que estarán atadas hasta un monto el cual será máximo de 150 (UIT).
- b) Pequeña empresa: estas ventas que se llevaran anuales y estas superiores a 150 UIT y hasta un monto el cual será máximo de 1700 (UIT).
- c) Mediana empresa: en las siguientes se deberá tener en cuenta las ventas que serán anuales y estas superiores a 1700 UIT y hasta un monto el cual será máximo de 2300 UIT.

De acuerdo a este artículo sabremos que, el aumento en cada uno de estos montos máximos de estas ventas que son anuales las cuales están indicadas para la micro, pequeña y mediana empresa sería determinada por el mismo decreto supremo el cual está marcado gracias y por medio del Ministerio de la producción llevando a que esta se realice cada 2 años, por lo tanto las entidades públicas y privadas darán a conocer cada una de los criterios con los cuales se miden con el fin de poder constituir una gran base de datos similares los cuales podrán permitir dar una concordancia las cuales están atadas al diseño y a la aplicación las cuales son las políticas de estas públicas de promoción y las que están de manera formalizada del sector correspondiente, Artículo 11 de la Ley N° 30056.

Mediante la Ley N° 30056, se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, ante ello se compara con el D.S. 007-2008-TR la clasificación de estas empresas.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

De acuerdo con la información que nos brinda esta entidad en el Perú, según las estadísticas del año 2012 manejadas por el Ministerio de la Producción, la microempresa representa 94,2 % (1 270 009 empresas) del empresariado nacional, la pequeña empresa es el 5,1 % (68 243 empresas) y la mediana empresa el 0,2 % (2 451

empresas). Así mismo, las empresas con ventas menores o iguales a 13 UIT representan el 70,3 % del tejido empresarial formal, y en el extremo superior, las empresas con ventas mayores a 2 300 UIT representan tan solo el 0,6 % ello refleja que la mayor parte de la población peruana se encuentra laborando para una microempresa. Por ello consideramos importante el desarrollo del presente artículo, porque identificaremos las principales falencias que no permiten que el microempresario y pequeño empresario peruano se desarrollen, y consecuentemente se obstaculice su crecimiento (Ministerio de la Producción, 2012).

### **Teoría de la gestión de calidad**

De acuerdo con el estudio realizado por Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) nos da a conocer que, la calidad es un tema el cual se encuentra como objetivo central para el empresarial y académico desde hace varias décadas, como se aprecia al retratar la pujanza del movimiento por la calidad. Y constantemente llega a ser objeto de tratamiento por los medios de comunicación, los cuales informan y mantienen al tanto los planes de calidad las cuales están puestos en marcha por organizaciones significativas, también programas de ayuda y estímulo a la mejora de la calidad emprendidos por administraciones públicas diversas, sumado a esto la creación de asociaciones que están orientadas a difundir y fomentar la calidad y la excelencia empresarial (prr. 01). La Gestión de Calidad se ha transformado en la actualidad como la condición necesaria para toda estrategia dirigida al éxito de competencia la cual es de la empresa. Esto se da por el aumento incesante del nivel de exigencia que tiene el consumidor, de la mano a la explosión de competencia la cual deriva de otros países las cuales son su ventajas comparativas con respecto a costes y también tenemos la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, siendo estas algunas de las causas las cuales hacen de la calidad un factor sumamente determinante

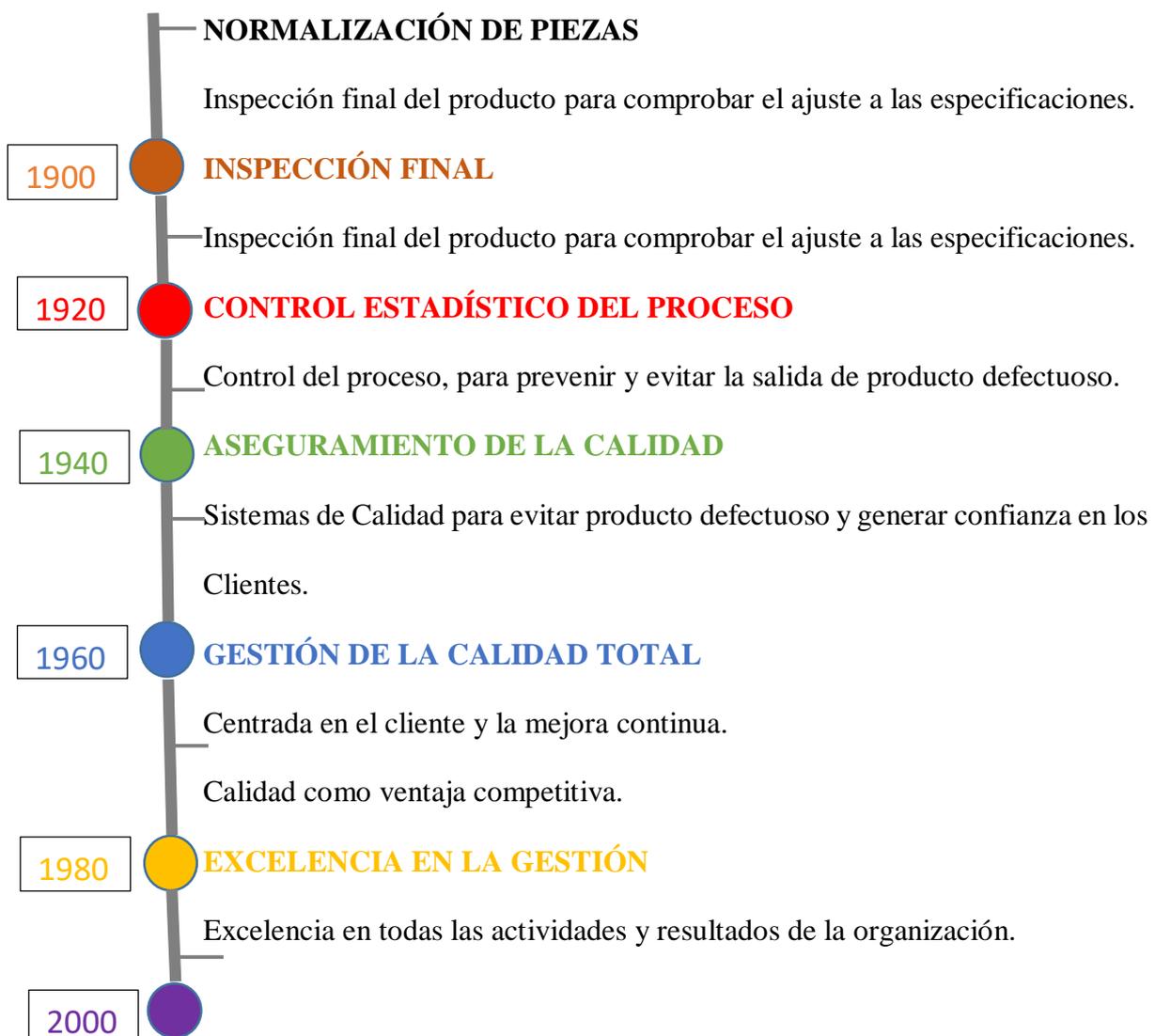
para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. Continuando este aporte, damos pase a la literatura para este campo, la cual se ve apoyada en una gran evidencia empírica, entonces concluirá que la competitividad empresarial que se desarrolla en un entorno turbulento como se observa en estos tiempos, exige una orientación prioritaria hacia la mejora de la calidad. Con el fin de poder fundamentar esta prescripción teórica es la existencia de una relación positiva que surgirá entre la Gestión de la Calidad y los resultados organizativos. La abundante literatura existente reposa en una hipótesis explícita: la cual es la implantación de sistemas de gestión y mejora de calidad permite alcanzar posiciones de mercado, competitivas y financieras más fuertes. Podemos decir que la Gestión de la Calidad se ha extendido teniendo aproximaciones a las funciones empresariales y directivas, las cuales se dan en la integración de sistemas de gestión varios (incluyen desde la Gestión de la calidad a la gestión de la prevención de riesgos laborales, la gestión de los recursos humanos, la gestión ética y la gestión medioambiental) llegando está a la unión de la Gestión de la Calidad con la Dirección Estratégica (prr. 03).

### **Desarrollo histórico de la gestión de calidad**

De acuerdo con lo que menciona este investigador, que la circulación por la calidad es actualmente una verdad que es internacional. Esta nació a partir de estas dos primeras décadas del siglo XX en EE.UU, se extendió a Japón en años (40-50), y a través de esto fue mejorado en el regreso al Occidente en la década de 1970. Entonces a partir de los 80, se pudo expandir por todo el resto del mundo que era la idea original. Pese a que este mismo se globalizo, cada país cuenta con tradiciones propias en cuestión a calidad a esto se suma su particularidad que es su cultura. En tanto cual sea el conocimiento de uno por su perspectiva que tenga por lo tanto en la actualidad existe una variedad de ideas junto con las experiencias que se están por aprender en todo el

mundo. Con una visión a nivel mundial de la cual es la calidad con especial importancia para todos quienes trabajan en distintas organizaciones las cuales están situadas en distintos países (Camisón, Cruz y González, 2006, pp. 41 y 42).

En la historia de la Calidad que ha transitado, comenzando por la inspección hasta los mejores modelos que tiene una gran excelencia en la gestión. Y puesto que en todo caso, la Calidad siempre se muestra como una estrategia la cual es muy competitiva y contando con lo más original aplicado también dirigido a procesos industriales, por concepto de Calidad tenemos un traslado la cual es desde actividades que son manufactureras, inclinadas a aquellas otras que son administrativas y así de servicios (Aiteco consultores, s.f., prrs. 01 y 02).



Aiteco consultores (s.f).

### **La inspección de la calidad**

Nos da a conocer que esta se encuentra constituida desde uno de los primeros estudios el cual se dio con el desarrollo científico de la gestión de calidad dando inicio según la percepción de algunos autores en 1910 la cual se dio en la organización Ford, en este caso ellos utilizaban diversos equipos conformados por inspectores ellos se encargarían de la compra de productos de la cadena de producción a al cual pertenecen con aquellos estándares que se establecieron en su proyecto. Llegando a ampliar esta metodología ya que no solo sería para el producto final sino también se reflejaría en todo el proceso de producción y entrega. En tanto el principal propósito de esta inspección es para hallar aquellos productos que tienen una baja calidad y de esta manera poder separar los productos que se encuentren con una calidad aceptable antes de proceder a colocar en el mercado. Esta inspección de calidad es la técnica dominante que se dio durante la Revolución Industrial llevando este de la mano con la dirección científica estando basados en particiones de cada uno de los trabajos en su actividad correspondiente. Cada actividad relacionado a inspecciones estaban asignados a un determinado grupo de empleados (inspectores) quienes no están relacionados con los colaboradores que realizaban los productos (Arias s.f., p. 04).

### **El control de calidad**

El investigador nos indica que, el desenvolvimiento de lo que se produce en volumen, la especialización, el incremento con lo complejo que llega a ser el proceso de la producción y junto con esto la introducción de economía al mercado centrándose en dos puntos clave lo cual es la competencia y necesidad que consiste en la reducción de precios acontecimiento el cual implica minimizar con respecto a costes de materiales y de proceso, determinando con esto la puesta en marcha de estos métodos

y de esta manera mejorar la eficiencia de las líneas de producción. Este progreso metodológico, es más conocido como el estudio de control de la calidad o mejor dicho de “estadístico de la calidad”. La implementación de estas técnicas pudo permitir abarcar un mayor control de esta estandarización de cada producto fabricado, logrando de esta manera diseños de piezas las cuales permitieron este intercambio de componentes (Arias s.f., pp. 04 y 05).

### **El aseguramiento de la calidad**

El investigador nos expresa este tipo de información el cual se comenzó a iniciar desde el año 60. Estados Unidos y con el desplazamiento para poder proteger a quienes fueran los consumidores nace la necesidad así de poder asegurar que dichos productos tuvieran lo requerido y poder presentarlo en el mercado cumplieran las medidas necesarias. Cada uno de los distintos estándares de alta calidad, se tiene que dar seguridad de acuerdo a lo conforme con los usos que cada cliente le dará a su producto es entonces donde surge la basta necesidad de ampliar el significado de control de garantía. En esta fase se pudo reconocer que la calidad podría quedar garantizada en la posición de la fabricación el cual se da a través de un proceso de sistema de la calidad entonces esto permitirá satisfacer cada una de las necesidades del cliente final donde llega su producto. En tanto este tipo de garantía podría ser generado a través de un sistema interno el cual con el tiempo nos podrá brindar datos específicos del producto para saber si se elaboraron según lo requerido dando paso a que todo tipo de error pueda ser detectado y eliminado del sistema sin inconvenientes. El poder implantar un sistema para que pueda tener aseguramiento la calidad, permitirá identificar las características de calidad las cuales serán apropiadas para el producto final, estos serán los que puedan contribuir a esas características y los procedimientos para poder evaluar y controlar dichos factores. Actualmente las organizaciones tienen

como prioridad integrar el control y aseguramiento con el fin de obtener productos libre de defectos es decir (alta calidad de ejecución) (Arias s.f., p. 06).

### **La gestión de la calidad total**

En tanto aquí el investigador nos brinda este concepto que se enfoca en la participación total; la cual se da por la cooperación de los distintos departamentos y colaboradores que se encuentra en cada uno de ellos, y siguiendo al pie de la letra y lo que está estipulado el control de calidad no se deberá limitar a una inspección de los departamentos de producción. Con este ejemplo se tendrá que multiplicar hacia todas las actividades de la organización. Comenzando con el diseño de productos hasta concluir con su fabricación, siguiendo a continuación la garantía de posventa, los subcontratistas como también el resto de actividades auxiliares o pueden ser los de soporte en esta incluiremos a los de contabilidad o la administración del personal. A esto se añade lo que es un planteamiento por el cual más tarde se podrá reconocer como denominado Gestión de la Calidad Total. La evolución en cuanto a la calidad de sus diversos productos japoneses ha sido indiscutible ya que en la década de 1970 su introducción en los diferentes mercados de la parte occidental obtuvo mucha relevancia lo cual significó el éxito de estos productos pero no solamente por el desarrollo de la garantía de calidad del buen desempeño de cada uno de los productos para los clientes, sino también un favor el cual no se consideró y se había dejado pasar por alto, el cual era la satisfacción del cliente. Es cierto que los productos desarrollados no deberían tener alguna falla o defecto, es precisar la calidad de diseño para su buen funcionamiento como lo espera el cliente (Aiteco consultores, s.f.).

Domínguez (2016) el cual en su libro *Didáctico y aplicación de la administración de operaciones contaduría y administración*, nos brinda y da a conocer en su investigación que la calidad que el tema sobre la calidad esta será la adecuación

del producto o servicio al grado con el uso que se le dará, esto vendrá desde un diseño, también su fabricación (refiriéndose que sea el caso de un producto tangible) y la conformidad de la misma. En cuanto a la calidad de diseño es la constante en donde se mejorara las características del producto entonces sabremos que la conformidad será como el producto final que deseamos y esta se adoptó en el comienzo del diseño que sea especificado.

### **Principios de la gestión de calidad**

De acuerdo con el investigador nos brinda información sobre la calidad que aparece como principio de una empresa en el siglo XXI y se encuentra vinculado a aquella organización que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de gestión de calidad son las grandes premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de la organización. Estos principios no deben ser cerrados, para que cuando se implante la norma ISO 9001 la organización no se resienta. Para que dicha norma le pueda ser útil a la empresa tiene que tomarse no como un sistema a implantar sino como un sistema de referencia. Lo deseable es que sea un proceso de mejora continuo en el cual la norma ISO-9001 actúe como parte del principio de organización de la calidad y la empresa se vaya auto organizando con referencia a esa normativa (Cardona, 2017).

Según el Blog de calidad ISO como se citó en Valle (2017) nos menciona que cuenta con 8 que son los principios de gestión de la calidad, tenemos el marco de referencia provocando que esta dirección que se genera en cada organización la guie así misma, haciendo que esta la lleva a un mejoramiento de desempeño de su actividad. Estos principios de la gestión de calidad serán derivados de la amplia experiencia la cuales colectiva y por supuesto del conocimiento de dichos expertos internacionales quienes tendrán participación en el Comité Técnico “ISO / TC 176 – Gestión de la

calidad y aseguramiento de la calidad, como responsable del avance y mantenimiento de estas normas ISO 9000”. Si las organizaciones desean tener los beneficios que se esperan deberán seguir los principios de gestión de calidad. ISO 9001: 2015 (2017), quienes nos indica cuales son los ocho principios de la gestión de calidad las cuales lo mencionamos en el siguiente esquema:

**Figura N° 01**

1	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>	→	Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.
2	<b>LIDERAZGO</b>	→	Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.
3	<b>PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL</b>	→	El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.
4	<b>ENFOQUE BASADO EN PROCESOS</b>	→	Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5	<b>ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN</b>	→	Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.
6	<b>MEJORA CONTÍNUA</b>	→	La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar.
7	<b>ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN</b>	→	Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar
8	<b>RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR</b>	→	Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad.

Fuente: Elaboración propia en base a información de Valle (2017) e ISO 9001: 2015 (2017).

### **Importancia de la gestión de calidad**

Según el investigador en este informe, la gestión de la calidad es un principio de negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos

de una empresa. Las empresas que implementan programas de gestión de calidad usan la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortalezas. Esto le da a la empresa la capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes. Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía con diferentes programas, el objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. Cuando las empresas se centran en la gestión de la calidad, crean un plan para el éxito (Riquelme, 2017).

De acuerdo con el investigador nos da a conocer que calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Daruma, 2017).

### **Teoría del enfoque de las 5 S**

#### **Origen del método de las 5 S**

De acuerdo a lo mencionado con este informe. Esta es una experiencia de Calidad y fue ideada en el país de Japón la cual está referida al “Mantenimiento Integral” de una organización ya que no solo se da en la maquinaria, el equipo o solo la infraestructura sino también será relevante en el mantenimiento de dicho entorno de labores por parte de todos en conjunto. Y su traducción en inglés se dio en llamarlo “housekeeping” el cual traducido significa “ser amos de casa también en el trabajo”.

Es una técnica que se aplica en todo el mundo con excelentes resultados por su sencillez y efectividad. Su aplicación mejora los niveles de: Calidad; eliminación de tiempos muertos y reducción de Costos. La aplicación de esta Técnica requiere el compromiso personal y duradero para que nuestra empresa sea un auténtico modelo de organización, limpieza, seguridad e higiene. Los primeros en asumir este compromiso son los Gerentes y los Jefes y la aplicación de esta es el ejemplo más claro de resultados a corto plazo (Rosas, 2019).

De acuerdo al estudio que nos brinda el investigador este factor el cual, la 5S es una herramienta de gestión visual fundamental dentro de Lean Manufacturing, y utilizada habitualmente como punto de partida para introducir la mejora continua en la empresa. Su misión es optimizar el estado del entorno de trabajo, facilitar la labor de los empleados y potenciar su capacidad para la detección de problemas. Con su implementación conseguimos mejorar la productividad del proceso y aumentar la calidad. Disponer de un puesto de trabajo ordenado, limpio y bien organizado, es clave para atajar las pérdidas de tiempo-desplazamientos innecesarios, reducir los defectos en piezas, ahorrar en mantenimientos y aumentar la seguridad. Ayuda a que el personal de planta esté motivado y trabaje en las mejores condiciones. La metodología “cinco eses” fue desarrollada en Japón y cada una de las “S” hace referencia a una acción a realizar para implantar este método: Clasificación, Organización, Limpieza, Estandarizar y Seguir Mejorando (Berganzo, 2016).

Olivares & Gonzales (2014) indican que la idea de las 5S, esta nos dice que constara en poder tener limpia cada área de trabajado donde se desenvuelven, de esta manera mostrar un ambiente de seguridad minimizando los accidentes ayudando a que este sea más productivo, asimismo eliminar materiales innecesarios de la fábrica, evitando de este modo las fugas de residuos, reduce también la contaminación, entre

varios más, y de estar al alcance de implementar esta idea se lograra grandes beneficios, para poder logara este tipo de resultados de las 5S se conforman por 5 elementos.

Rajadell & Sánchez (2010) nos dan a conocer que esta técnica en su esplendor, tiene como objetivo en su totalidad, el mejorar tanto la calidad en el centro de labores como también el aspecto de tener limpio el taller, las máquinas y de la misma manera las herramientas, poder tener como habito el orden, cumplir con las normas, y el poder actuar naturalmente con disciplina concientizando el espíritu de permanencia a esta técnica y seguir con el proceso de mejora.

Así mismo comparto la idea del autor ya que da un enfoque claro y conciso sobre la técnica que estoy utilizando en este proyecto y que se podrá obtener buenos resultados, ya que nos brinda un panorama más amplio sobre esta importante herramienta, debido a que en el día a día los implementamos en cada una de las actividades cotidianas.

## **Etapas o clasificación de las 5 S**

### **Seiri (clasificar)**

Siendo esta una de las primera 5 s, esta tiene como función poder identificar elementos los cuales no son requeridos en el área de trabajo, como finalidad es desprenderse de los mismos para obtener un mayor espacio para nuevos objetos y un libre espacio para un mejor desarrollo, en tanto hay algunas normas para tomar mejores decisiones:

a) Se tendrá que desechar (sea esta que se venda, recicle o tire) todo lo que se usa menos de una vez al año. Asimismo se debe tomar en cuenta que al poner en práctica este primer punto, tomar en cuenta que será difícil o imposible su reposición.

b) De lo que queda, apartar todo aquello que se utiliza al menos una vez al mes (por ejemplo, en el almacén).

c) De aquello que aun sobra y se utiliza en menos de una semana tenerlo apartado pero no muy lejos, esto podría ser por ejemplo; en un armario en la oficina, o en un lugar de almacenamiento la cual se encuentra en la fábrica.

d) Entonces de esta manera lo que nos queda y que se utiliza al menos 1 vez por día se encontrara en el puesto de trabajo.

e) Siguiendo con las prácticas aquello que puedan utilizar menos de una hora tiene que estar obligado en el área de trabajo, para el alcance inmediato (Teorías Administrativas, 2012).

### **Seiton (orden)**

Esta siguiente que es más conocida como “orden” cuenta con un significado más allá que solo la apariencia, ya que el orden empresarial dentro de este concepto que es sobre las 5 s, la definirá como: como una organización de aquellos elementos que serán necesarios a modo que resulte como un acceso de fácil uso, con una peculiaridad es decir etiquetados con el propósito que se encuentren, se puedan retirar y concluyan regresando a su posición establecida esto deberá ser realizado por los empleados, concluyendo que el orden se aplicara posteriormente a la clasificación y organización (López, 2001).

### **Seiso (limpieza)**

De acuerdo con esta investigación donde, Seiso o limpieza incluye además de la actividad de limpiar las áreas de trabajo y los equipos, el diseño de aplicaciones que permitan evitar o al menos disminuir la suciedad y hacer más seguros los ambientes de trabajo. Sólo a través de la limpieza se pueden identificar algunas fallas, por ejemplo, si todo está limpio y sin olores extraños es más probable que se detecte

tempranamente un principio de incendio por el olor a humo o un mal funcionamiento de un equipo por una fuga de fluidos, etc. Así mismo, la demarcación de áreas restringidas, de peligro, de evacuación y de acceso genera mayor seguridad y sensación de seguridad entre los empleados (López, 2001).

### **Seiketsu (limpieza estandarizada)**

Nos indica el investigador que en este informe, donde el principio llamado limpieza estandarizada, tiene como objetivo principal mantener el estado de limpieza junto con la organización, esto será ayudado por las tres primeras S, solo se podrá obtener resultados con el constante trabajo de los tres principios ya mencionados, en esta fase son los propios trabajadores quienes diseñaran algún mecanismo que les permita auto beneficiarse. Una técnica que se puede utilizar es la localización fotográfica, basándose en una imagen fotográfica en óptimas condiciones siendo vista por los colaboradores y recordando cómo debería estar organizado los sitios correspondientes (López, 2001).

### **Shitsuke (disciplina)**

Llamada “disciplina”, esta como significado importante es la que evitara que quebranten los procedimientos ya estipulados. Para poder disfrutar de todos los beneficios que se desean alcanzar debe estar implantada la disciplina y esta misma debe estar de la mano con el cumplimiento de cada una de las normas y así mismo los procedimientos que ya se adoptaron. Shitsuke es la vía que une las 5 s y el mejoramiento continuo (López, 2001).

## **2.3 Marco conceptual**

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) fueron constituidas por individuos con espíritu emprendedor los cuales cuentan con las ganas de superación y el de contar con su propio negocio, esto se transformara en cumplir con sus propias necesidades

económicas y también poder mejorar su calidad de vida, ayudando a su familia y haciendo que sean partícipes de la misma.

INEI (2018) gracias a la contribución de información dirigida al público en general que nos brinda esta entidad del estado, podemos darle el reconocimiento de la importancia que tiene la micro y pequeña empresa la cual está dirigida para su dinámica económica del Perú, ya que esto se debe a su elevada tasa la cual es de concentración y asimismo a su elevado grado de correlación llegando a ser el emprendimiento. Siendo así que según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de estas empresas dentro de lo cual más del 95% se encuentran dentro del régimen Mype y estas mismas son las que aportan un gran porcentaje para el PBI y ayudan a más personas con un puesto de trabajo.

#### **Gestión de calidad:**

En tanto la gestión de calidad es una herramienta la cual ayudara al buen funcionamiento dentro de cada negocio, porque decimos esto, ya que este nos permitirá un mejor control de todas las actividades en cada una de sus diferentes áreas de trabajo; también ayuda al aseguramiento de la calidad y control de los procesos de los productos y servicios que se puedan otorgar teniendo de esta manera una calidad más consistente y siendo competitivo en cada uno de los mercados y se reflejara en el crecimiento de las mismas (Alayo, 2018).

ISO:2015 (2017) a continuación nos define lo que es un Sistema de Gestión de Calidad, esta es una la que de algún modo con la cual ya sea una empresa u organización tiene un orden con sus procesos con los cuales tratara de conseguir alcanzar la satisfacción de sus clientes. Al intentar implantar este tipo de sistema nos podrá brindar información de muchos beneficios, los cuales tendríamos una medición

de resultados, una libre comunicación más holgada entre cada uno de sus procesos, mejora continua, entre otros. En tanto al querer implantar este Sistema de Gestión se está hablando de conseguir el certificado ISO 9001:2015, entonces podremos conseguir para nuestros clientes, asimismo para proveedores y también a terceros puedan contar con una mejor imagen atrayendo mayores oportunidades de negocio.

#### **Atención al cliente:**

Esta función se desarrollara a través de personas las cuales son previamente capacitados y preparados que contrata una empresa u organización para que de esta manera pueda brindar un buen servicio de calidad en la atención a sus clientes, lo cual se da en el momento de la atención ya sea a sus consultas, pedidos o brindar información de algún producto. Este se tiene que realizar de la mejor manera ya que se busca satisfacer a los clientes de tal manera que influirá en los clientes para poder fidelizarlos (Alayo, 2018).

#### **Definición de las 5 S:**

Abuhadba (2017) en su tesis cita a Sacristán (2002), para darnos a conocer su punto de vista de las 5S y nos expresa que es una herramienta de trabajo que integra actividades de limpieza, orden, inspección, cumplimiento de estándares y autodisciplina, dirigido para fábricas, talleres y oficina, por sus conceptos claros implica la participación de todos los colaboradores, de forma individual y grupal, mejorando el área de trabajo y su ambiente, la seguridad es mayor, la productividad aumenta y el uso de los recursos es ms eficiente.

### **III. Hipótesis**

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), Nos dan a conocer que no todas las investigaciones llevan hipótesis, en el caso de las investigaciones descriptivas no son requeridas, ya que el interés de la investigación solo se enfocará a describir la realidad en base a las variables en estudio que se presenten.

En este presente trabajo de investigación llevando como título “las 5 s como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del Distrito de Santa, 2020”. No se plantea hipótesis ya que esta será una investigación de tipo descriptiva, siguiendo la línea de estudio la cual se limitó a describir las diferentes variables que estuvieron en estudio y tal como se mostraron en la realidad en el momento de recopilar esta información.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

En esta reciente investigación se llevó a cabo mediante el método cuantitativo. Esa se refiere a la implementación de datos numéricos para realizar de forma sistemática, organizada en el cual involucra una tarea y/o investigación según (Molina y Mousalli, 2016).

De esta manera será no experimental de corte transversal, porque hubo recopilación de datos en un solo momento.

Se define en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurrieron los hechos, la investigación no experimental pues esta llega a ser de manera sistemática y empírica donde las variables independientes no pueden ser manipuladas puesto que ya sucedió (Sampieri, 2016).

Siendo de corte trasversal se refiere en cuanto a la información del que será objeto de estudio (población) pues se obtendrá por única vez en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

De esta manera se implementó un diseño no experimental y transversal ya que solo se observó y describió los hechos tal como se presentaron en el momento, con esto sin modificar o alterar las variables, conllevando a que sea de tipo cuantitativo con nivel descriptivo, porque se dio paso a la descripción de las variables trabajando con números estadísticos, estos representados por medio de tablas y gráficos estadísticos. Asimismo como técnica se utilizara una encuesta apoyado con el instrumento de un cuestionario.

### **4.2. Población y muestra**

Se utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones

domésticas del Distrito de Santa, 2020. Siendo de esta manera la población de tipo finita, ya que el número de elementos en estudio si se pudo determinar teniendo un fin.

Quedando como muestra un total de 11 micro y pequeñas empresas a través de los representantes o dueños, esta muestra quedo ya que algunas quebraron y en otras sus dueños fallecieron y no hubo quien se haga cargo del negocio, (COVID-19). De esta manera la muestra es de tipo no probabilístico ya que no se utilizó ninguna fórmula para determinar la muestra.

La población viene a ser el conjunto de elementos o individuos, los cuales comparten una o varias características en común ya que poseen unas características que los asemejan en fusión a las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

La muestra representa una porción de la población, de esta manera hacen valida las investigaciones que se hallan realizado a este grupo, pues también a su vez está conformado por elementos que comparten una o varias similitudes (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Aspecto Complementario	Definición de Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Origen y evolución de las MYPE	Edad	Cuantitativo
			Género	Nominal
		Legislación Peruana	Grado de instrucción	Nominal
			Cargo que desempeña	Nominal
		Micro y pequeña empresa (MYPE)	Tiempo que desempeña en el cargo	Cuantitativo
Variable	Definición de variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Referente a la variable gestión de calidad	Definir sobre los propietarios de las Micro y Pequeñas Empresas en estudio, conocen la gestión de calidad y la importancia que tienen en el desarrollo de sus actividades.	Teoría de la gestión de calidad	Conoce el termino Gestión de Calidad	Nominal
		Desarrollo histórico de la gestión de calidad	Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	Nominal
		La inspección de la calidad	Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad	Nominal
		El aseguramiento de la calidad	Qué técnicas para medir el rendimiento del personal hay en conocimiento	Nominal
		EL control de calidad	La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Nominal
		La gestión de la calidad total	La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	Nominal
Aspecto Complementario	Definición de variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.	Principales características sobre el tiempo de permanencia, el número de trabajadores o tal vez el objetivo de creación.	Origen y evolución de las Mype en el Perú	Tiempo de permanencia en el rubro	Cuantitativo
			Número de Trabajadores	Cuantitativo
			Las personas que trabajan en su empresa son	Nominal
			Objetivo de creación	Nominal

Variable	Definición de variables	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores	Escala de medición
Referente a las Técnicas administrativas de las 5S como factor relevante	Definir si los propietarios saben o utilizan las técnicas administrativas de las 5 S en las Micro y Pequeñas Empresas en estudio.	Origen del método de las 5 S	La aplicación de esta Técnica requiere el compromiso personal y duradero para que nuestra empresa sea un auténtico modelo de organización (Rosas, 2019).	Conoce usted el significado de las 5S	Nominal
		Etapas o clasificación de las 5 S	La implementación de las “5S” reducirán los riesgos de accidentes al mantener todas las áreas del taller limpias (Torres, Cacao y Torres, 2013).	Cómo califica la ubicación de sus exhibiciones en la empresa	Nominal
			El mantenimiento integral de una organización no solo será la maquinaria, el equipo o infraestructura, sino que lo más relevante será el entorno de labores (Rosas, 2019).	Cómo califica la ubicación de sus herramientas	Nominal
			Seiton “orden” esta es una de las 5s identificar dentro de la empresa a toda área un fácil acceso (López, 2001).	Cómo califica el orden y la limpieza de su almacén	Nominal
			Shitsuke “disciplina” otro elemento más de las 5s, la cual deberá estar acorde con el cumplimiento de cada una de las obligaciones a realizar (López, 2001).	Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo	Nominal
			Ayuda a que el personal de planta está motivado y trabaje en las mejores condiciones, gracias a que se concientizaría aplicando esta técnica (Berganzo, 2016).	Cuándo usted termina de utilizar una herramienta la devuelve a su lugar designado	Nominal
			Se debe tener en cuenta la clasificación y con esta primera de las 5s, poder identificar elementos que no son parte del área de trabajo (Teorías Administrativas, 2012).	Existe un lugar designado para las herramientas de acuerdo al tamaño	Nominal
			Disponer de un puesto de trabajo, limpio y bien organizado, es clave para atajar las pérdidas de tiempo (desplazamientos innecesarios) (Berganzo, 2016).	Existe un método o guía para la limpieza de herramientas dentro del área de trabajo	Nominal
Los primeros en asumir este compromiso son los gerentes y jefes, haciendo que la aplicación de esta sea el ejemplo más claro con plazos a corto plazo (Rosas, 2019).	Hay un cumplimiento constante de las normas de seguridad, higiene y salud en el trabajo	Nominal			

			Su aplicación mejora los niveles de calidad, eliminación de tiempos muertos y reducción de costos, requiriendo compromiso personal y de tiempo duradero (Rosas, 2019).	Estaría dispuesto usted a transformar el orden, la limpieza, organización, la selección diarias; en una cultura organizacional	Nominal
			Se concluirá que la implementación de las 5S tuvo gran impacto al poder mejorar la productividad (Lanazca, 2017).	Considera que las 5s aumenta el rendimiento del trabajo	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La Técnica que se implementó para que se realice la recolección de información fue la encuesta, y como instrumento se utilizó un cuestionario el cual tuvo 26 preguntas la cual se aplicó a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del Distrito de Santa, 2020.

#### **4.5. Plan de análisis:**

Para poder elaborar este plan de análisis, primero se obtuvo información mediante la aplicación de la encuesta con cuestionarios estructurados a los propietarios de las MYPES en estudio, se requirió de la ayuda de herramientas de programas como Excel, ya que este nos ayudó con la creación de figuras circulares e indicadores a través de la base de datos así mismo se utilizó el programa Word y finalizando la investigación se utilizara un PDF para esta presentación.

#### 4.6. Matriz de consistencia:

Matriz de Consistencia						
Enunciado	Objetivos		Variable	Metodología		
	General	Específicos		Población y muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos
¿La incorporación de las 5 s como factor relevante, inciden para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020?	Identificar las 5 s como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.	<p>- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.</p> <p>-Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.</p> <p>- Determinar las 5 s como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.</p> <p>- Evaluar la vigencia de las 5 s como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.</p>	Las 5S / Gestión de la calidad	<p><b>Población:</b> 15</p> <p><b>Muestra:</b> 11</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-transversal</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis:</b></p> <p>-Word</p> <p>-Excel</p> <p>-PDF</p>

#### **4.7 Principios éticos**

Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero de 2021. El presente estudio de investigación se llevó a cabo con los siguientes principios:

**Protección de la persona.-** El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. De esta manera en el desarrollo de la investigación se respetó a cada uno de los participantes sobre todo con sus datos personales brindados.

**Libre participación y derecho a estar informado.-** Las personas que participan en las actividades de investigación tienen derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; Pues ante esto se presentó un consentimiento informado en la cual se pide que participen voluntariamente y que podrán intervenir y ser respetado las opiniones y absueltas las dudas que tengan al respecto.

**Beneficencia y no-maleficencia.-** Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. Se tomó las medidas necesarias para proteger a los participantes mediante una exhaustiva recolección de información y se pueda hacer llegar esa confianza para no causar algún tipo de daño, para de esta manera los beneficios de su participación aumenten con la experiencia que se les pueda brindar con información actual.

**Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.-** Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; en esta investigación se tiene en

cuenta cada aspecto del cuidado del medio ambiente y su biodiversidad, ya que se trabaja con productos marinos y estos son peces, los cuales son pescados valga la redundancia y se respeta el tamaño del producto para ser procesados y consumidos, empacados al vacío.

**Justicia.-** El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. En este punto siendo esta investigación e vital importancia por su contenido también lo es para informar, que la entidad donde se está realizando la investigación se encuentra constituida formalmente y ante cualquier abuso se tomaran las medidas necesarias, pues se busca igualdad para todos.

**Integridad científica.-** El investigador (estudiante, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los engaños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Esta investigación se realiza con el fin de poder brindar información a futuras investigadores y colaborar con ello, pues es el honor de quien realiza esta investigación es la que se coloca en mesa y la de una institución prestigiosa, datos y toda clase de información es transparente, y se demostrara con las evidencias del caso.

## **V. Resultados**

### **5.1. Resultados**

#### **Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.*

---

<b>Características de los representantes</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
--	----------	----------

---

<b>Edad</b>		
De 18 – 30 años	2	18.00
De 31 – 50 años	5	45.00
De 51 a más años	4	36.00
Total	11	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	11	100.00
Femenino	0	0.00
Total	11	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Educación básica	6	55.00
Superior no universitaria	2	18.00
Superior universitaria	3	27.00
Total	11	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	11	100.00
Administrador	0	0.00
Total	11	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	1	9.00
4 a 6 años	1	9.00
7 a más años	9	82.00
Total	11	100.00

**Nota.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.

**Tabla 2**

*Variable gestión de calidad, de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.*

<b>Variable gestión de calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conoce el termino Gestión de Calidad</b>		
Si	10	91.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	1	9.00
Total	11	100.00
<b>Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce</b>		
Bechmarking	0	0.00
Marketing	5	45.00
Empowerment	0	0.00
Las 5s	0	0.00

Outsourcing	0	0.00
Toma de decisiones	6	55.00
Otros	0	0.00
Total	11	100.00
<b>Dificultades que tiene el personal para implementar gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	1	9.00
Aprendizaje lento	2	18.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	8	73.00
Total	11	100.00
<b>Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce</b>		
La observación	6	55.00
La evaluación	3	27.00
Escala de puntuación	1	9.00
Evaluación 360°	1	9.00
Otros	0	0.00
Total	11	100.00
<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	11	100.00
No	0	0.00
Total	11	100.00
<b>La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas por la organización</b>		
Si	11	100.00
No	0	0.00
Total	11	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.

**Tabla 3**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.*

<b>Características de las micro y pequeñas empresas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	1	9.00
4 a 6 años	1	9.00
7 a más años	9	82.00
Total	11	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5	11	100.00
6 a 10	0	0.00

11 a más	0	0.00
Total	11	100.00
<b>Las personas que trabajan en su empresa son</b>		
Familiares	7	64.00
Personas no familiares	4	36.00
Total	11	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	0	0.00
Subsistencia	11	100.00
Total	11	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.

**Tabla 4**

*Vigencia de las 5s como factor relevante, respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.*

<b>Vigencia de las 5s como factor relevante</b>	N	%
<b>Conoce usted el significado de las 5S</b>		
Si	0	0.00
No	10	91.00
Tengo cierto conocimiento	1	9.00
Total	11	100.00
<b>Como califica la ubicación de sus exhibiciones en la empresa</b>		
Excelente	0	0.00
Bueno	4	36.00
Regular	7	64.00
Malo	0	0.00
Total	11	100.00
<b>Como califica la ubicación de sus herramientas</b>		
Excelente	0	0.00
Bueno	3	27.00
Regular	8	73.00
Malo	0	0.00
Total	11	100.00
<b>Como califica el orden y limpieza de su almacén</b>		
Excelente	0	0.00
Bueno	3	27.00
Regular	7	64.00
Malo	1	9.00
Total	11	100.00

Como califica la factibilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo		
Excelente	0	0.00
Bueno	5	45.00
Regular	6	55.00
Malo	0	0.00
Total	11	100.00
Cuando usted termina de utilizar una herramienta la devuelve a su lugar designado		
Si	2	18.00
No	1	9.00
Algunas veces	7	64.00
Raras veces	1	9.00
Total	11	100.00
Existe un lugar designado para las herramientas de acuerdo al tamaño		
Si	9	82.00
No	2	18.00
Total	11	100.00
Existe un método o guía para limpieza de herramientas dentro del área de trabajo		
Si	10	91.00
No	1	9.00
Total	11	100.00
Hay cumplimiento constante de las normas de seguridad, higiene y salud en el trabajo		
Si	2	18.00
Algunas veces	9	82.00
Raras veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.

## 5.2. Análisis de los resultados

### **Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020**

Respecto a la descripción de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas; se muestra que el 46% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, el 100% son de género masculino y el 55% tienen una educación básica; la edad y género de los representantes

si coinciden, respecto al grado de instrucción, de esta manera se puede resaltar una observación en este cruce de datos ya que más de la mitad en el proyecto de investigación solo cuenta con estudios básicos, en tanto Díaz (2017) en su trabajo de investigación denominado: *“Gestión de calidad y bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro cerrajería, distrito de Callería, año 2017”*, quién obtuvo los siguientes resultados: el 50% tienen entre 18 a 39 años de edad, el 90% son de sexo masculino y el 50% tienen estudios técnicos; asimismo Dioses (2018, pp. 120-122) nos indica que en el artículo 4 del presente decreto, toda persona natural o jurídica puede constituir una empresa desarrollando la actividad en la cual se destaque de acuerdo a Ley (Artículo 2 de la Ley N° 28015).

De esta manera puedo concluir que toda persona contando con educación básica puede desarrollar la actividad que prefiera sabiendo que destaca con sus habilidades para poder brindar algún tipo de servicio, pero teniendo en cuenta que lo realiza con una cierta edad dentro de la cual llamaremos, una persona madura, teniendo el rango de edad a la cual nos referimos y donde tenemos resultados positivos.

**Tabla 2. Variable gestión de calidad, de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.**

Respecto a la variable gestión de calidad, se puede mostrar que el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, tienen conocimiento acerca de la técnica toma de decisiones, el 92% de los representantes respondieron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, en tanto el 91% si conoce el termino gestión de calidad y un 55% respondió que utilizan la técnica de la observación para evaluar a su personal, ante esto se muestra que el tipo de porcentajes

concuerdan en este comparativo, respecto a Díaz (2017) en su trabajo de investigación denominado: “*Gestión de calidad y bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro cerrajería, distrito de Calleria, año 2017*”, respecto a la gestión de calidad: el 70% si conocen alguna técnica sobre gestión de calidad pues manifiestan que ayuda a incrementar sus conocimientos y ayuda a prestar un servicio de calidad y un buen producto, en tanto el 100% considera de gran importancia que tiene el valor agregado y la innovación que se le da los servicios y a los productos; Asimismo (Arias s.f., pp. 04 y 05) nos indica que gracias a la implementación de esta técnicas pudo permitir abarcar un mayor control de estandarización de cada producto fabricado.

**Tabla 3. Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020**

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, se muestra que el 82% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con una permanencia en el rubro de 7 años a más, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuenta con 1 a 5 trabajadores, respecto a la investigación llega a coincidir los diferentes resultados de Díaz (2017) el cual en su trabajo de investigación denominado: “*Gestión de calidad y bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro cerrajería, distrito de Calleria, año 2017*”; pues nos muestra que respecto a la empresa la mayoría tiene entre 6 a 10 años de permanencia en el rubro, el 60% cuenta con 1 a 2 trabajadores.

**Tabla 4. Vigencia de las 5s como factor relevante, respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de**

## **construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020**

Respecto a evaluar la vigencia de las 5s como factor relevante, se muestra que el 64% de los representantes de las micro y pequeñas empresas califica como regular el orden y limpieza de su almacén, en tanto estos resultados se asemejan a los datos de Torres, Cacao y Torres (2013) en su trabajo de investigación denominado: *Diseño de una metodología 5 s para la implementación de un taller mecánico automotriz*. Obteniendo el 65% de los encuestados realizan inspección y chequeos, así mismo estos resultados de Gonzáles (2013) en el cual nos muestra que existió un 67% de inconvenientes en el trabajo por falta de orden y limpieza del medio ambiente de trabajo.

Se muestra que un 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas califica como regular la factibilidad con que encuentran sus herramientas de trabajo, este resultado coincide con lo encontrado por Gonzáles (2013) en su tesis que lleva como título: *“Las 5 S una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina Tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente”*. Muestra que el 83% que a veces ubica con facilidad las materiales, documentos y herramientas que necesitan para sus labores.

Se muestra que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas considera la posibilidad que las 5s aumentaría el rendimiento del trabajo, se puede contrastar con los resultados positivos de Ramírez (2014) en su tesis titulada: *Implementación del método de las 5S en el taller de fabricación de recubrimiento Aster Chile Ltda*; se concluye que un 5% aún cuenta con un pequeño índice de baja recepción y esto lleva que la implementación de la metodología 5S haya podido

implementarse de revestimiento brindando un 95% de efectividad en cuanto a esta herramienta.

## **VI. Conclusiones**

### **Objetivo 1.**

**Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.**

De esta manera puedo concluir que toda persona contando con educación básica puede desarrollar la actividad que prefiera sabiendo que destaca con sus habilidades para poder brindar algún tipo de servicio, pero teniendo en cuenta que lo realiza con una cierta edad dentro de la cual llamaremos, una persona madura, teniendo el rango de edad a la cual nos referimos y donde tenemos resultados positivos.

De esta manera y con los resultados obtenidos se puede demostrar que toda persona puede explotar sus habilidades, pues concluyo que las personas no tienen una edad determinada para que puedan realizarse como tal en la actividad que lo desee, de esta manera formar su propio emprendimiento, todos tenemos la capacidad para desarrollarnos y surgir como lo deseemos.

### **Objetivo 2.**

**Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.**

De esta manera concluimos que la mayoría de micro y pequeñas empresas cuentan con pocos trabajadores, lo cual indica que los mismos representantes son quienes también realizan trabajos en sus negocios y se abastan con la cantidad de

trabajadores, de esta manera muestran que a través de los años han podido solventarse con la cantidad de trabajadores y se pudieron desarrollar en su rubro ganando experiencia.

Con lo hallado y gracias a la información obtenida, concluyo que cada persona luego de haberse desarrollado en su actividad podrá tener la oportunidad de dar trabajo a otras personas más, con esto se puede demostrar que se es más confiable trabajar con familiares pues lo hallado lo determina de esa manera, ya que también son negocios pequeños, el éxito está en las personas que luchan a diario por superarse.

### **Objetivo 3.**

**Determinar las 5 s como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.**

De esta manera podemos concluir que ambas variables se relacionan ya que los dueños de los negocios se esmeran por brindar una buena gestión de calidad, desde su trato con los clientes hasta lo más fundamental, el cual es su trabajo u obras que entreguen, pues sin conocer bien la metodología 5 S la aplican dentro sus labores diarias, ya sea con la limpieza del local o clasificación de sus materiales, a esto se pudo concluir con la relevancia que tiene la 5 S brindando un valor agregado.

Gracias a lo hallado, podemos indicar que en los talleres no se cumple a cabalidad con esta herramienta llamada las 5s, pues no tenían conocimiento de la misma y sin saber solo la implementaban en lo mínimo la cual se refleja en lo que he visto y vivido personalmente ya que hubo en algunas ocasiones accidentes, el poder tener un orden y limpieza estandarizada ayudaría a minimizar los accidentes en los talleres.

#### **Objetivo 4.**

**Evaluar la vigencia de las 5 s como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.**

Se concluye que en los negocios no está vigente la metodología de las 5 S ya que no cumplen con todas las etapas, pues solo cumplen con la clasificación y limpieza de sus materiales.

Con lo hallado en toda esta investigación, si bien es cierto la mayoría de los negocios por no decir en su totalidad aún les falta mucho por mejorar, pero realizan sus diferentes actividades a su manera y emplean alguna técnica, ya sea para medir el rendimiento de sus trabajadores o la misma atención s sus clientes, y eso lo han mejora con sus años de experiencia, aún podemos apoyarlos para que puedan ser más competitivos y entren en una nueva ruta de crecimiento.

#### **Aspectos Complementarios**

#### **Recomendaciones**

#### **Objetivo 1**

Se recomienda a los dueños de las MYPE, puedan instruirse y contar con un grado de estudios superiores respecto a su rubro y puedan fortalecer sus conocimientos ya que se encuentran en una edad la cual tienen la oportunidad pues existen muchos eventos y talleres de acuerdo a su trabajo sabiendo que son dueños mas no tienen noción de poder administrar adecuadamente su negocio para poder tener una mejor administración ya sea de sus trabajos y tiempos que puedan agendar con anticipación dando un orden a sus proyectos.

## **Objetivo 2**

Todos los encuestados tienen noción de las diversas técnicas de trabajo respecto a la gestión de calidad, pero no las saben implementar adecuadamente, se les recomienda asistir a talleres los cuales brinda el estado y hoy en día se pueden realizar online con esto poder no solo tener noción de estas técnicas sino también saber implementarlas adecuadamente con todo su personal obteniendo nuevas y frescas ideas para el desarrollo de sus negocios pues cada noción que se pueda pulir será una ventaja para el negocio.

## **Objetivo 3**

Se recomienda a los representantes que continúen con su labor y disposición ya que eso les ha brindado esta continuidad dentro del rubro, asimismo el contar con la familia siempre es un buen punto pues hay confianza y se sabe el trabajo que se realiza a detalle, pues se le recomienda también el no solo trabajar por subsistir sino también por un crecimiento continuo para una mejor recepción de sus clientes y trabajos que puedan realizar, pues será más factible tener una mejor presentación con el desarrollo.

## **Objetivo 4**

Se recomienda a los dueños de las MYPE que acudan a los diferentes centros de capacitación que también brindan entidades privadas, pues estas no solo brindan capacitación sobre uso y orden de herramientas sino también brindan capacitación acerca de SST Seguridad y Salud en el Trabajo, pues cada oportunidad de capacitarse es punto a favor para reducir riesgos en el trabajo y actualizarse con el funcionamiento de nuevas herramientas e innovar en nuevos materiales.

## Referencias bibliográficas

- Abuhadba, S. V. (2017). Metodología 5 S y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADBA%20ORTIZ%2C%20SHEILA%20VERONICA.pdf>
- Aiteco consultores. (s.f.). *Historia de la Calidad: de la Inspección a la Excelencia*. Obtenido de sitio en internet: <https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/>
- Alayo, A. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5765/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ALAYO\\_REYES\\_ANTHONY\\_BREDYS.pdfsequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5765/ATENCION_AL_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_ALAYO_REYES_ANTHONY_BREDYS.pdfsequence=1&isAllowed=y)
- Aldavert, J.; Vidal, E.; Lorente, J. & Aldavert, X. (2016). *5S para la mejora continua*. Barcelona, España: Editorial Cims © Midac.
- Arias, A. (s.f.). *Gestión de calidad: conceptos básicos*. [Microsoft Word - Gestión\_Calidad U.D.1]. Recuperado de: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Arias, H. N. (2016). *Análisis de las Herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa Trading Quality F. o H S.R.L de la ciudad Juliaca Periodo, 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Juliaca. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4550/Arias\\_Hilasaca\\_Nahely\\_Lenddy.pdf-sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4550/Arias_Hilasaca_Nahely_Lenddy.pdf-sequence=1)
- Arias, J., Aylas, W., Poma, T. y Ramos, J. (2016). *Calidad en las empresas del sector comercial de productos farmacéuticos en la región de Junín*. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8280>
- Benavides & Castro (2010). *Diseño e implementación de un programa de 5s en industrias metalmecánicas san judas ltda Colombia*. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/1129/339-%20TTG%20-%20DISE%c3%91O%20E%20IMPLEMENTACI%c3%93N%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%205S%20EN%20INDUSTRIAS%20METALME>

C% c3% 81NICAS% 20SAN% 20JUDAS% 20LTDA..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berganzo, J. (2016). *Las '5 eses' para ser más productivo*. [www.sistemasoe.com]. Recuperado de: <https://www.sistemasoe.com/implantar-5s/>

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2006. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Cárdenas, N. (2011). *La micro y pequeña empresa en la realidad peruana*. [Eumet.net]. Recuperado de: [http://www.eumed.net/librosgratis/2011e/1079/micro\\_pequenaempresa.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2011e/1079/micro_pequenaempresa.html)

Cardona, M. (2017). *8 principios de gestión de la calidad*. [Course Hero]. Recuperado de: <https://www.coursehero.com/file/25375332/8-principios-de-la-calidaddocx/>

CreceMype. (2014). *Cuáles son los beneficios de las BPMG*. www.crecemype.pe. Obtenido de <http://www.crecemype.pe/portal/index.php/beneficios-de-lasbpmg>

Daruma Software. (2017). *Importancia de la gestión de Calidad en una Empresa*. [darumasoftware.com]. Recuperado de: <http://darumasoftware.com/gestion/gestionde-calidad-en-una-empresa/>

Deia. (2015). La empresa Vidrala controla la mayor fábrica de envases de vidrio de Europa. Obtenido de <http://www.deia.com/2015/07/06/economia/la-empresa-vidralacontrola-la-mayor-fabrica-de-envases-de-vidrio-de-europa>

Díaz, A. (2017). *Gestión de calidad y bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro cerrajería, distrito de Callería, año 2017*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4046/CALIDAD\\_CLIENTE\\_DIAZ\\_VILLAVERDE\\_ALEJANDRO\\_ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4046/CALIDAD_CLIENTE_DIAZ_VILLAVERDE_ALEJANDRO_ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dioses, E. (2018). *El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso "empresa de transportes y servicios Don Luis S.R.L." - Chimbote, 2013-2017*. [Tesis de

pregrado]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.  
Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5735>

Domínguez, G. (2016). *Didáctica y aplicación de la administración de operaciones contaduría y administración*. IMCP, 2016. Recuperado el 17 de 05 de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=Zud0DgAAQBAJ&pg=PA105&lp g=PA105&dq=La+calidad+se+define+como+adecuaci%C3%B3n+al+uso,+esta+definici%C3%B3n+implica+una+adecuaci%C3%B3n+del+dise%C3%B1o+del+producto+o+servicio+\(calidad+de+dise%C3%B1o\)+y+la+medici%C3%B3n](https://books.google.com.pe/books?id=Zud0DgAAQBAJ&pg=PA105&lp g=PA105&dq=La+calidad+se+define+como+adecuaci%C3%B3n+al+uso,+esta+definici%C3%B3n+implica+una+adecuaci%C3%B3n+del+dise%C3%B1o+del+producto+o+servicio+(calidad+de+dise%C3%B1o)+y+la+medici%C3%B3n)

El Comercio (2018). *CCL: Sector comercio se expandirá 3,2% este 2018*. [Redacción EC. Publicado el 28.08.2018]. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/sector-comercio-expandira-3-2-2018-estima-cclnoticia-nndc-551366>

Flandes, B. (2007). *Sistema de gestión de calidad en la empresa transportista de RPBI ECOENTORNO SA de CV acorde a ISO 9001:2000*. [www.documents.mx]. Universidad Veracruzana, Veracruz, México. Recuperado de: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/BERENICE-FLANDES-PARRA.pdf>

González, L. J. (2013). *Las 5 "S" una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria 84 en la Región Occidente*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Quetzaltenango -Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Gonzalez-Juan.pdf>

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2018). *Metodología de la investigación*. (Quinta edición). México: McGraw-Hill

INEI. (2018). *El futuro de las MYPES*. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/>

ISO 9001:2015 (2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* [www.nuevαιο-9001-2015.com]. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-90012015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Juárez, C. (2009). *Propuesta para implementar metodología 5 S's en el departamento de cobros de la Subdelegación Veracruzana Norte IMSS*. [mafiadoc.com]. [Tesis de pregrado]. Universidad Veracruzana, Veracruz, México. Recuperado de: [https://mafiadoc.com/carla-violeta-juarez-gomez\\_59b126b01723dddc609276d.html](https://mafiadoc.com/carla-violeta-juarez-gomez_59b126b01723dddc609276d.html)

- Lanazca, L. R. (2017). *Implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima-Perú, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca\\_LRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca_LRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Llenque, F. (2016). Día Nacional de las Micro y Pequeñas Empresas. Obtenido de Radiorsd.pe: <http://radiorsd.pe/opinion/la-columna-del-dia-dia-nacional-de-las-microy-pequenas-empresas>
- López, C. (2001). *5S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Base de la mejora continua*. [Gestiópolis]. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/5s-seiri-seiton-seisoseiketsu-y-shitsuke-base-de-la-mejora-continua/>
- Macedo, E. (2018). *Caracterización de la gestión de la calidad basado en las 5 S en las micro y pequeñas empresas del sector producción-elaboración de productos de panadería en el Distrito de Huaraz, 2016*. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6314/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PANADERIAS\\_%2cMACEDO\\_ESPADA\\_BLANCA\\_LILIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6314/GESTION_DE_CALIDAD_PANADERIAS_%2cMACEDO_ESPADA_BLANCA_LILIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manzano Ramírez, M. & Gisbert Soler, V. (2016). Lean Manufacturing: *Implantación 5S*. 3C Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme, 5(4), 16-26. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2016.v5n4e20.16-26>
- Ministerio de la Producción (2012). Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial. *MIPYME. Estadísticas de la micro, pequeña y mediana empresa*. Lima.
- Ministerio de Trabajo - Ley n° 28015. (2003). *Ley n° 28015 "Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado 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)
- Molina G. T. y Mousalli-Kayat, G. (2016). *Bases de la Investigación Científica*. Mérida.
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis. (5ta ed.). Ediciones de la U - Carrera 27. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

- Olivares, S., & González, M. (2014). *Condiciones generales de trabajo. Estrategia de las 5S y aspectos Generales. En S. Olivares, & M. González, Psicología del trabajo (págs. 150 - 154)*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11013314&ppg=165>
- Palma, M. (2015) *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el Distrito de Coishco, Provincia Del Santa 2015*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3283/MICRO\\_EMPRESAS\\_TECNICAS\\_MODERNAS\\_PALMA\\_MORILLO\\_OSWALDO\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3283/MICRO_EMPRESAS_TECNICAS_MODERNAS_PALMA_MORILLO_OSWALDO_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes, Z. (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro lubricentros en la avenida José Gálvez distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15733/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PAREDES\\_ZEGARRA RONALD\\_JONATHAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15733/GESTION_DE_CALIDAD_PAREDES_ZEGARRA RONALD_JONATHAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038640>
- Rajadell, M., & Sánchez, J. (2010). *Lean Manufacturing La evidencia de una necesidad. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos*. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=IR2xgsdmdUoC&pg=PA49&dq=concepto+de+5+S&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU9vWOhdXcAhVGxVkkHSQtAU0Q6AEIUTAI#v=onepage&q=concepto%20de%205%20S&f=false>
- Ramírez (2014). *Implementación del método de las 5S” Taller de fabricación de recubrimiento Aster Chile Ltda.* (Tesis pregrado) Universidad del Bio Bio, Chile.
- Riquelme, M. (2017). *La Importancia De La Gestión De La Calidad*. [webyempresas.com]. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-lacalidad/>

- Rosas, J. (2019). *Las 5 S herramientas básicas de mejora de la calidad de vida*. Recuperado de: [www.paritarios.cl: http://www.paritarios.cl/especial\\_las\\_5s.htm](http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm)
- Sánchez, B. B. (2004). Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>
- Sacristán A. Rey F. (2002). “El Auto mantenimiento En La Empresa”, 1ª edición Fundación Con fe Metal Editorial, Madrid España.
- Sampieri, R. H. (2016). Metodología de la Investigación. En R. H. Sampieri. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Sunat. (2017). *Iniciando mi negocio*. [emprender]. Recuperado de: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Teorías Administrativas. (2012). *Método de las 5 S*. [Blog en internet]. Recuperado de: <http://teoriasldj.blogspot.com/2012/05/metodo-de-las-5s.html>
- Torres, J., Cacao, C. y Torres Diego. (2013). *Diseño de una metodología 5S para la implementación de un taller mecánico automotriz*. [Tesis de pregrado]. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/21470>
- Yacupoma, I. (2016). *La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería santa maría S.A.C, año 2016*. Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3188/GESTION\\_EMPRESA\\_YACUPOMA\\_INOCENTE\\_CLINTON\\_SANJENIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3188/GESTION_EMPRESA_YACUPOMA_INOCENTE_CLINTON_SANJENIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valdi, K. (2015). *El origen de las Mypes*. SCRIBD. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/261428825/El-Origen-de-Las-Mypes>
- Valle, F. (2017). *8 Principios de Gestión de la Calidad*. [Valle Tutor]. Recuperado de: <https://valletutor.wordpress.com/2017/04/04/8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

**Normas legales consultadas:**

- Ley N° 28015 “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, promulgada el 03 de julio del 2003”.
  
- Ley que modifica diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, aprobada mediante Ley Nro. 30056, publicada el 02 de julio del 2013.
  
- Texto Único Ordenado de la Ley del Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial – Decreto Supremo N° 013-2013 – PRODUCE, Publicado el 28 de diciembre del 2013.

**Anexo**

**Anexo 01**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación	X															
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	X															
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor	X															
5	Mejora del marco teórico				X												
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología							X									
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X						
12	Reacción del informe final											X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												X				
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													X			
15	Redacción de artículo científico															X	

Anexo 02

**PRESUPUESTO**

<b>Presupuesto Desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministro (*)</b>			
• Impresiones	<b>0.30</b>	<b>11</b>	<b>1.10</b>
• Fotocopias	<b>0.20</b>	<b>11</b>	
• Empastado			
• Papel Bond A-4 (500 hojas)	<b>13.00</b>	<b>1</b>	<b>13.00</b>
• Lapiceros	<b>0.50</b>	<b>3</b>	<b>1.50</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			50.00
<b>Gastos de viaje</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
• Pasaje para recolectar información	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>Sub total</b>			
<b>Total del presupuesto desembolsable</b>			
<b>Presupuesto Desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsado</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			

## Anexo 03

### Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por Pedro Rafael Medina Tandaypan  
de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote..... El objetivo  
de este estudio es recopilar información sobre las S.S. pastor relevante para gestión calidad

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas  
de un cuestionado, Esto tomará aproximadamente..... minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se  
recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta  
investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de  
Identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier  
momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en  
cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las  
preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el  
derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante: ELEUTERIO FRASTINO C. JARAES OSAMIO.....

DNI N°: 32912058.....

CARGO: Dueño.....

FIRMA: [Firma].....

CUESTIONARIO



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

**LAS 5 S COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN  
DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR INDUSTRIAL, RUBRO TALLER DE  
CONSTRUCCIONES METÁLICAS EN ESTRUCTURAS DE  
TECHOS Y CONSTRUCCIONES DOMESTICAS DEL  
DISTRITO DE SANTA, 2020.**

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

#### **1. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

#### **2. Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

#### **3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

#### **4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

#### **5. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

### **1.2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **6. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

#### **7. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) Las 5 s
- e) Outsourcing
- f) Toma de decisiones
- g) Otros

**8. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**9. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?**

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

**10. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Si
- b) No

**11. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización?**

- a) Si
- b) No

**1.3. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**12. Tiempo de permanencia en el rubro**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**13. Número de trabajadores**

- a) 1 a 5
- b) 6 a 10
- c) 11 a más

**14. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**15. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**1.4. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS DE LAS 5S COMO FACTOR RELEVANTE**

**16. ¿Conoce usted el significado de las 5S?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

**17. ¿Cómo califica la ubicación de sus exhibiciones en la empresa?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

**18. ¿Cómo califica la ubicación de sus herramientas?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

**19. ¿Cómo califica el orden y la limpieza de su almacén?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

**20. ¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

**21. ¿Cuándo usted termina de utilizar una herramienta la devuelve a su lugar designado?**

- a) Si
- b) No
- c) Algunas veces
- d) Raras veces

**22. ¿Existe un lugar designado para las herramientas de acuerdo al tamaño?**

- a) Si
- b) No

**23. ¿Existe un método o guía para limpieza de herramientas dentro del área de trabajo?**

- a) Si
- b) No

**24. ¿Hay un cumplimiento constante de las normas de seguridad, higiene y salud en el trabajo?**

- a) Si
- b) Algunas veces
- c) Raras veces
- d) Nunca

**25. ¿Estaría de acuerdo usted a transformar el orden, la limpieza, organización, la selección diarias; en una cultura organizacional?**

- a) Si
- b) Tal vez
- c) Lo tendría en cuenta
- d) No

**26. ¿Considera que las 5s aumenta el rendimiento del trabajo?**

- a) Si
- b) Posiblemente
- c) No

Anexo 05

FIGURAS

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020.

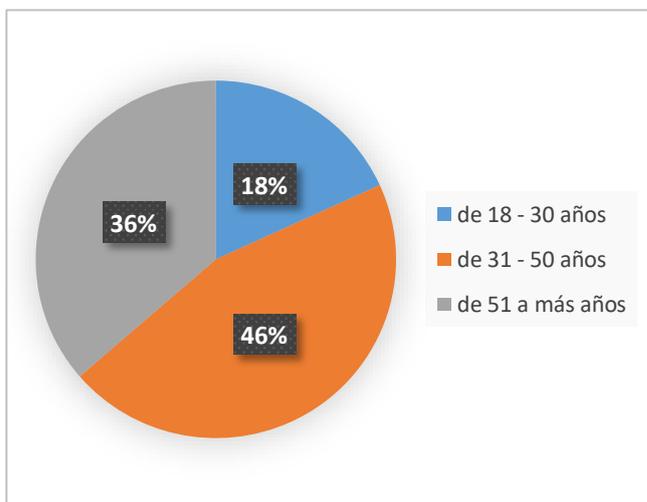


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

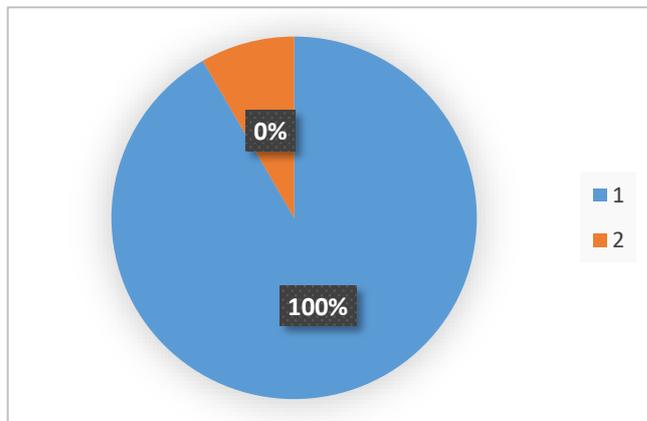
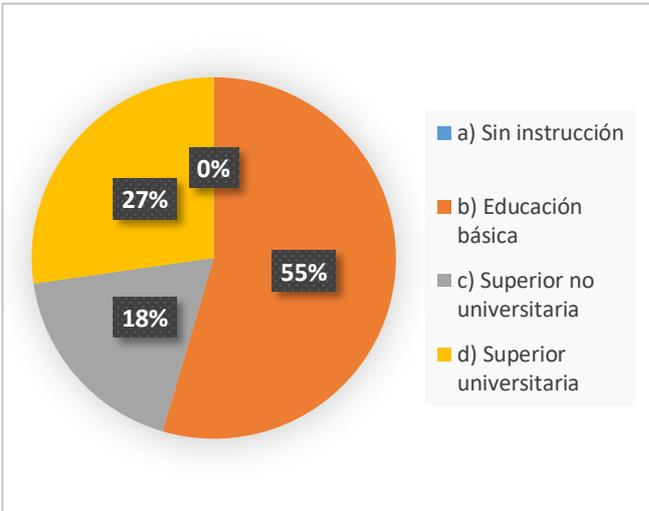
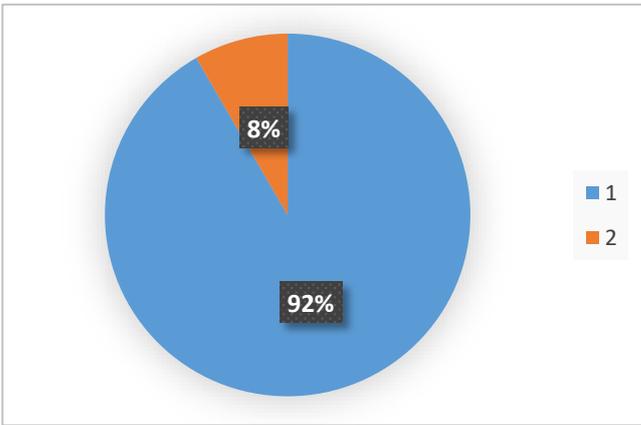


Figura 2. Género

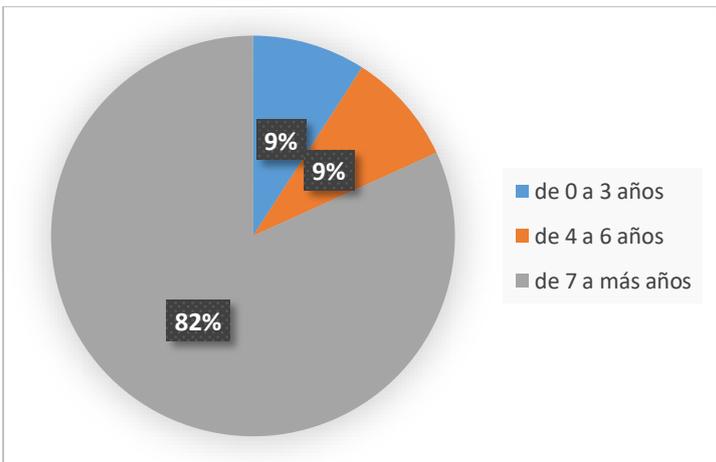
Fuente. Tabla 2



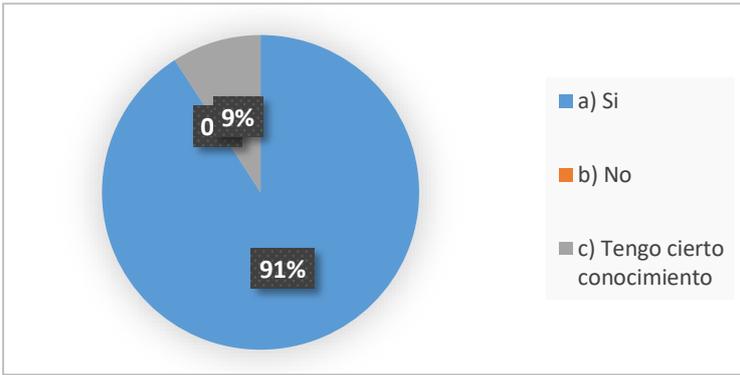
**Figura 3.** Grado de instrucción  
**Fuente.** Tabla 3



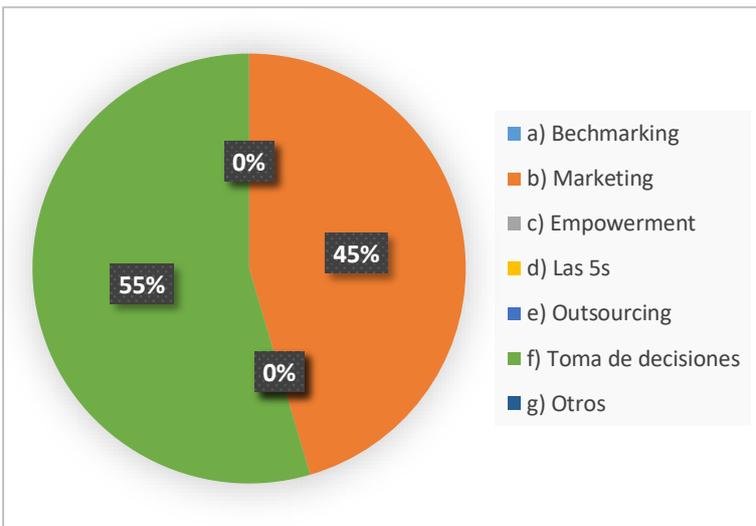
**Figura 4.** Cargo que desempeña  
**Fuente.** Tabla 4



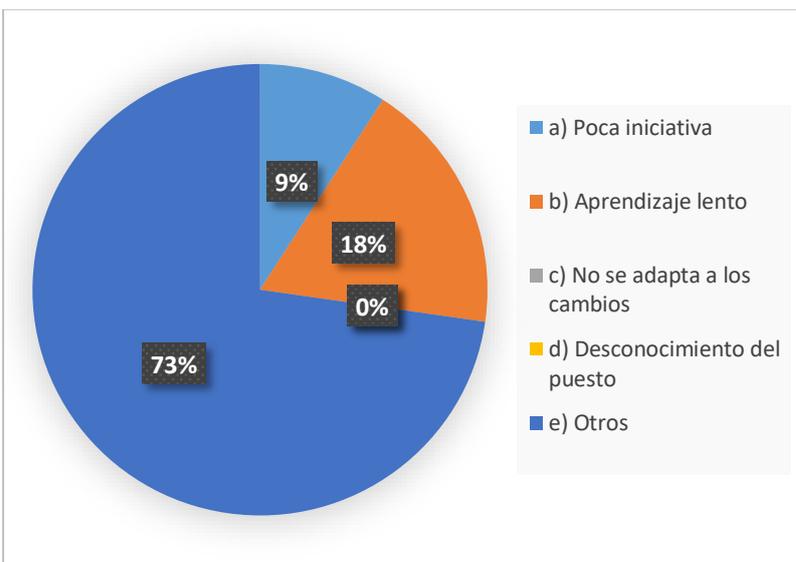
**Figura 5.** Tiempo que desempeña en el cargo  
**Fuente.** Tabla 5



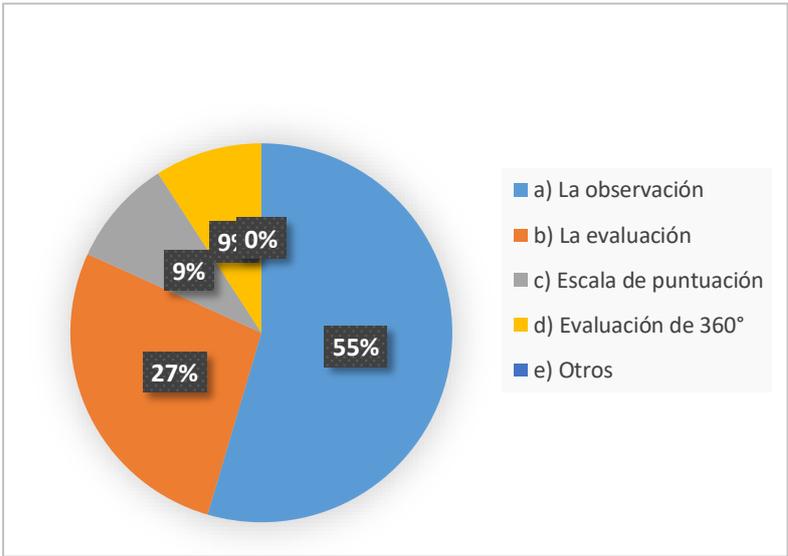
**Figura 6.** Conoce el término gestión de calidad  
**Fuente.** Tabla 6



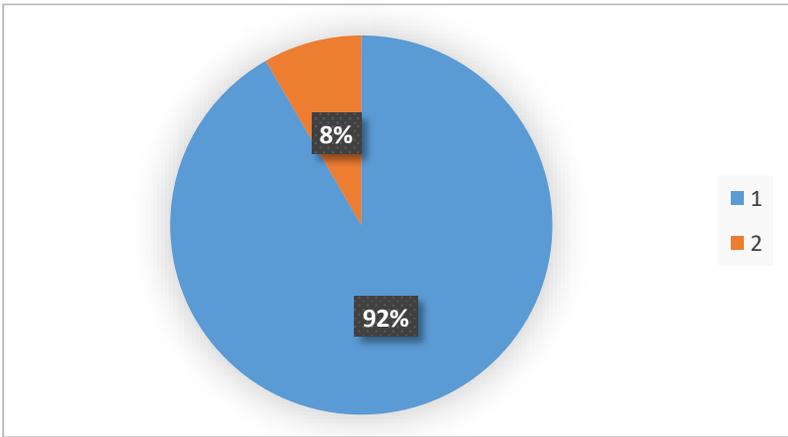
**Figura 7.** Técnicas de gestión de calidad que conozca  
**Fuente.** Tabla 7



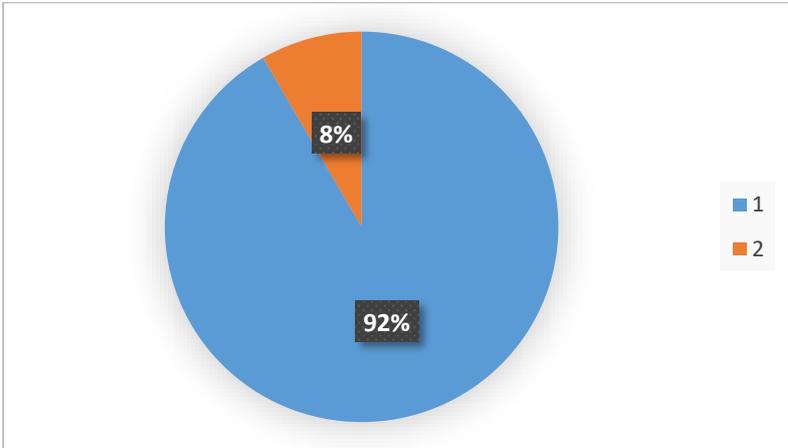
**Figura 8.** Dificultades que tiene el personal para implementar la gestión de calidad  
**Fuente.** Tabla 8



**Figura 9.** Técnicas para medir el nivel del personal  
**Fuente.** Tabla 9

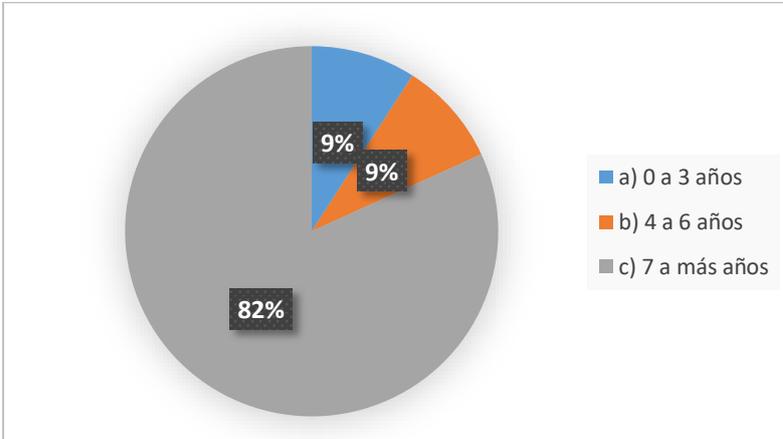


**Figura 10.** La gestión de calidad contribuye a la organización  
**Fuente.** Tabla 10

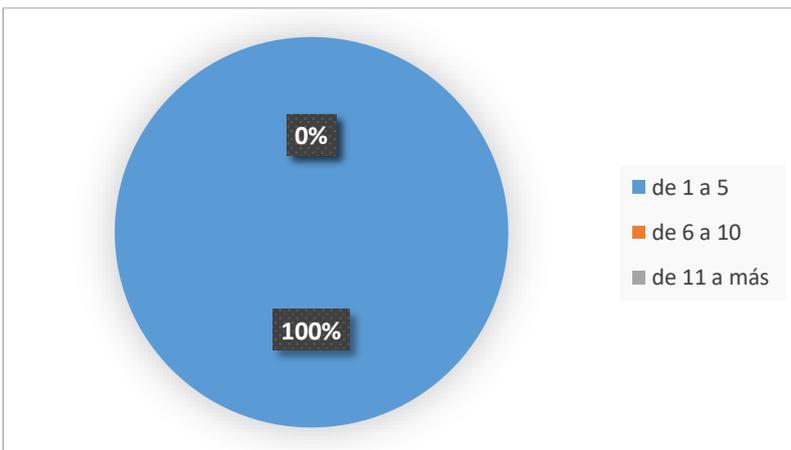


**Figura 11.** La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos de la organización  
**Fuente.** Tabla 11

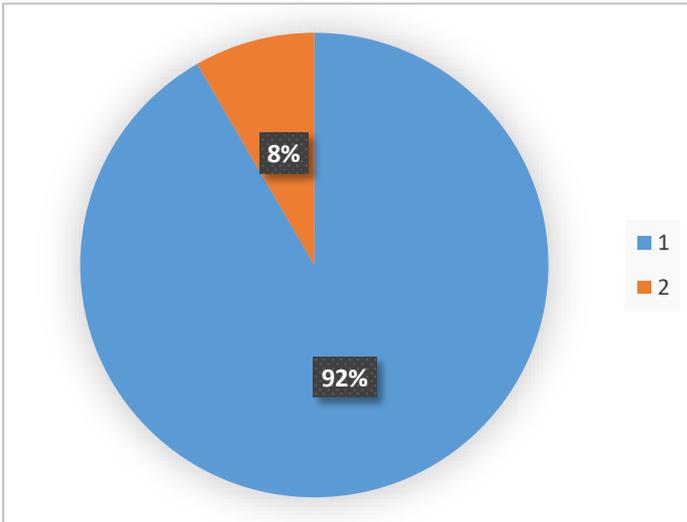
**Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de santa, 2020**



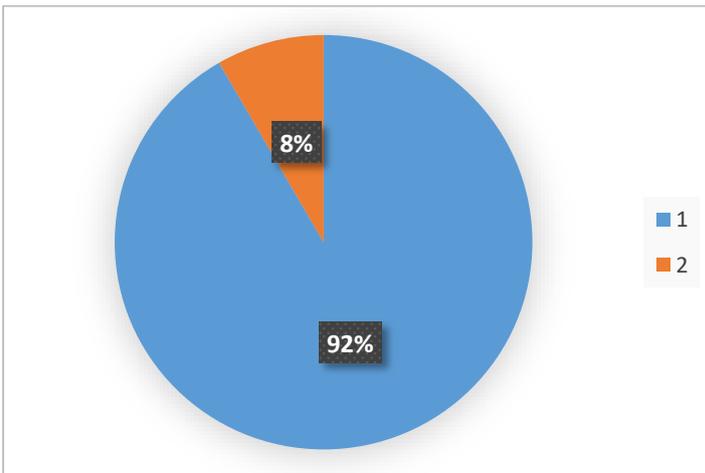
**Figura 12.** Tiempo de permanencia en el rubro  
**Fuente.** Tabla 12



**Figura 13.** Número de trabajadores  
**Fuente.** Tabla 13

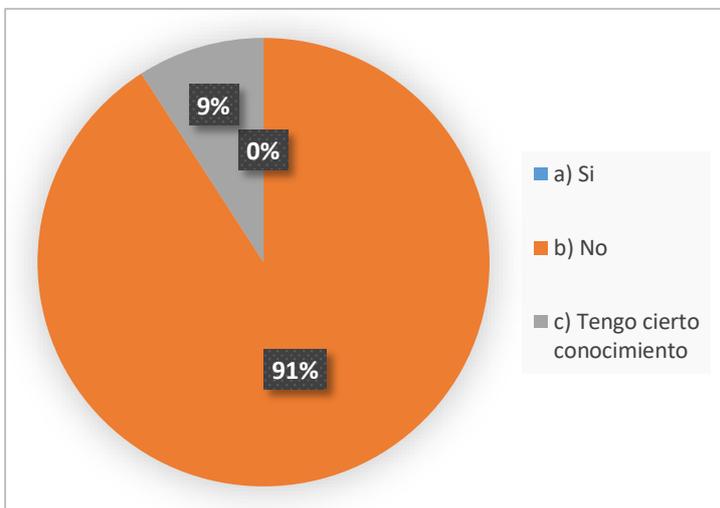


**Figura 14.** Relación familiar o no familiar con los trabajadores  
**Fuente.** Tabla 14

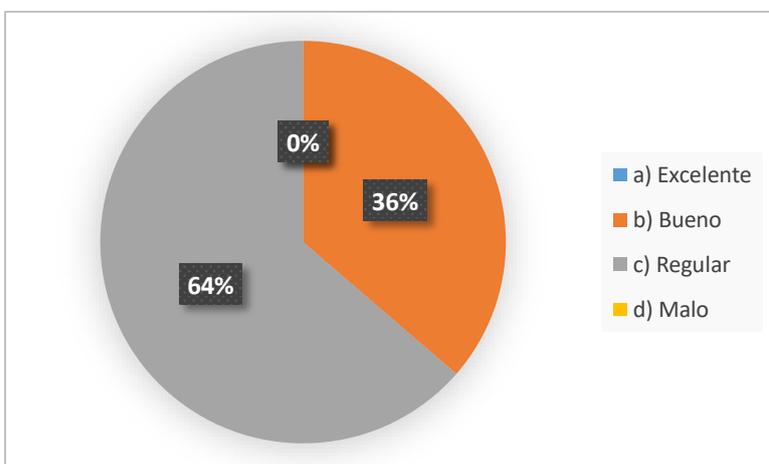


**Figura 15.** Objetivo de creación  
**Fuente.** Tabla 15

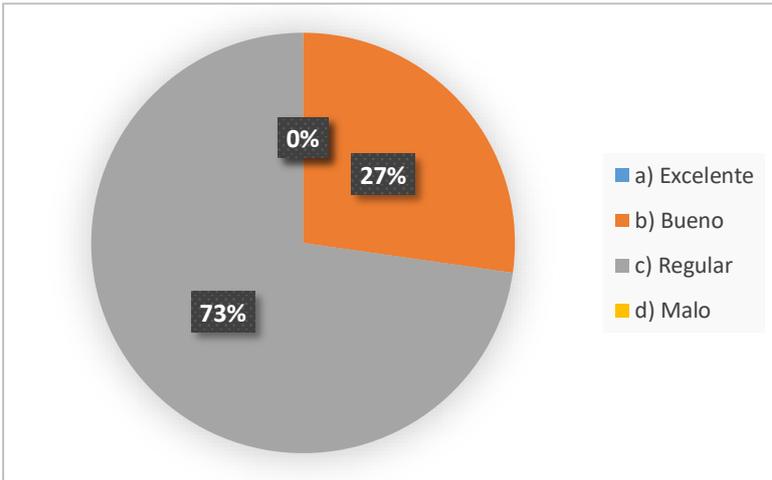
**Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de santa, 2020.**



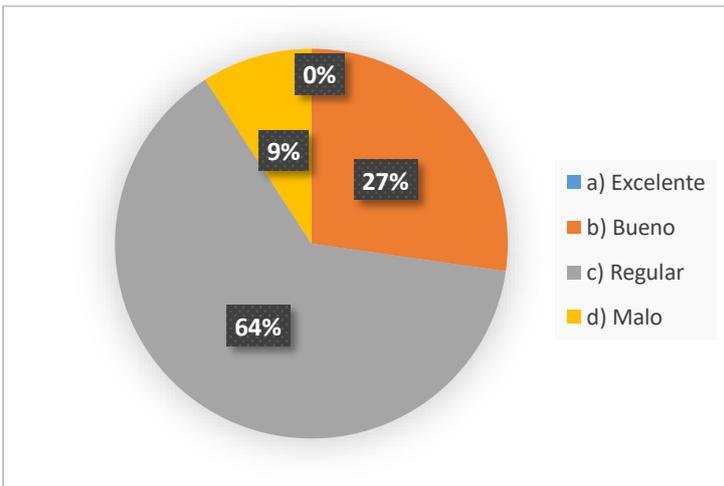
**Figura 16.** Conoce el significado de las 5s  
**Fuente.** Tabla 16



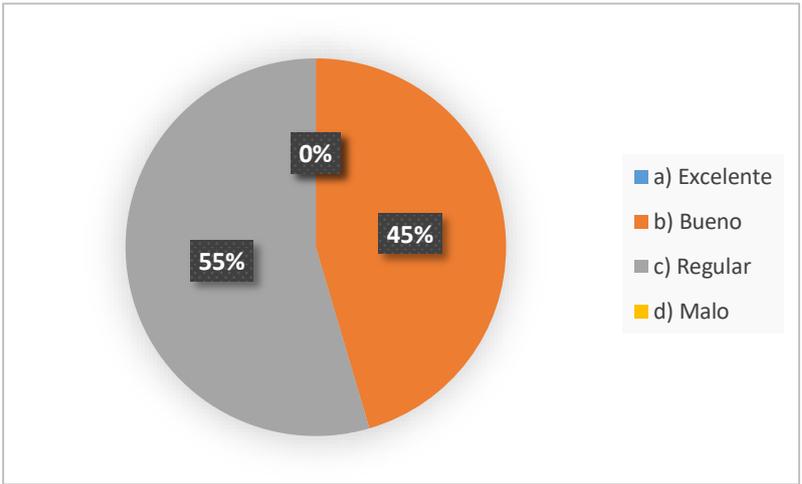
**Figura 17.** Cómo califica la ubicación de sus exhibiciones  
**Fuente.** Tabla 17



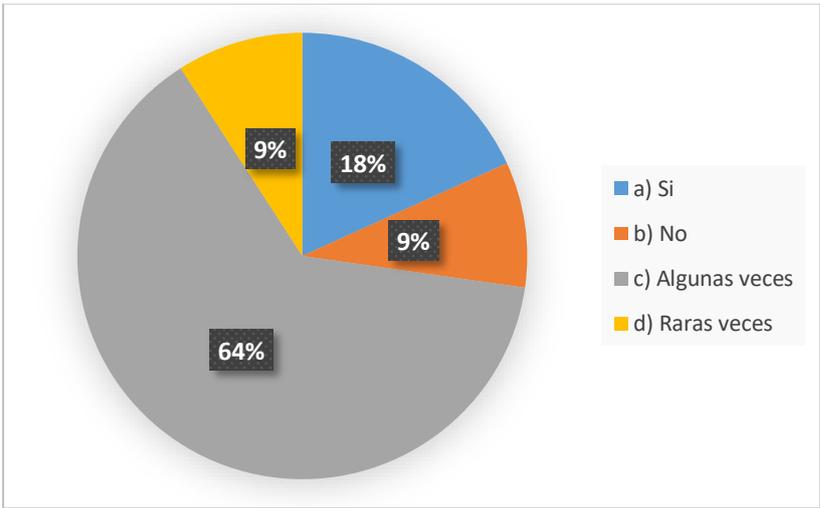
**Figura 18.** Cómo califica la ubicación de sus herramientas  
**Fuente.** Tabla 18



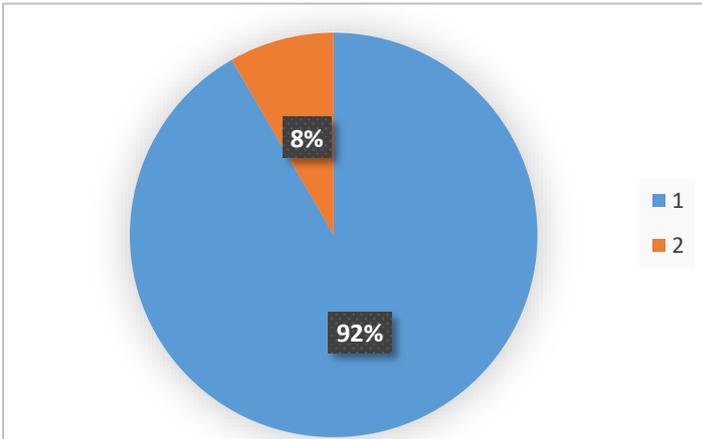
**Figura 19.** Cómo calificas el orden y limpieza de su almacén  
**Fuente.** Tabla 19



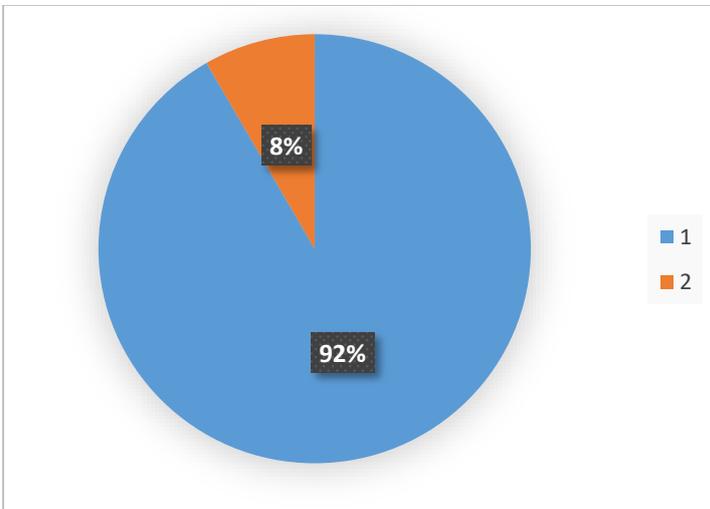
**Figura 20.** Cómo calificas la facilidad para encontrar herramientas  
**Fuente.** Tabla 20



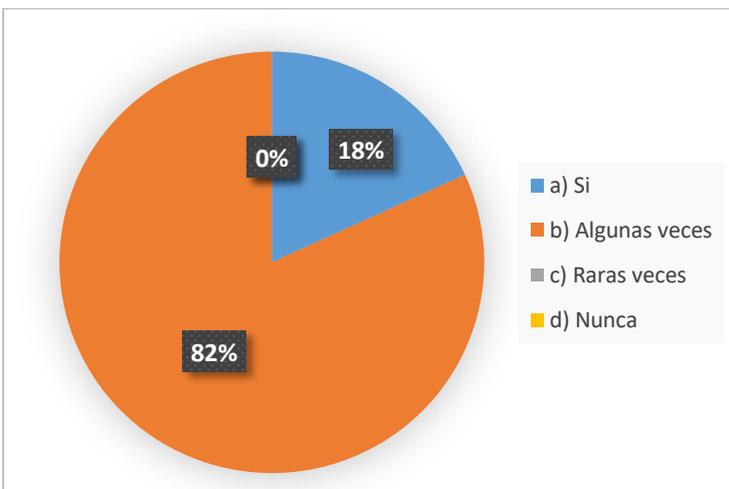
**Figura 21.** Devuelve las herramientas a su lugar  
**Fuente.** Tabla 21



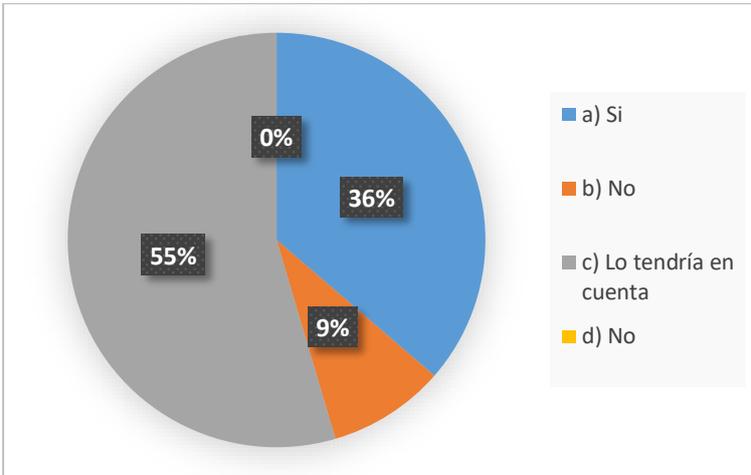
**Figura 22.** Existe un lugar para las herramientas de acuerdo a su tamaño  
**Fuente.** Tabla 22



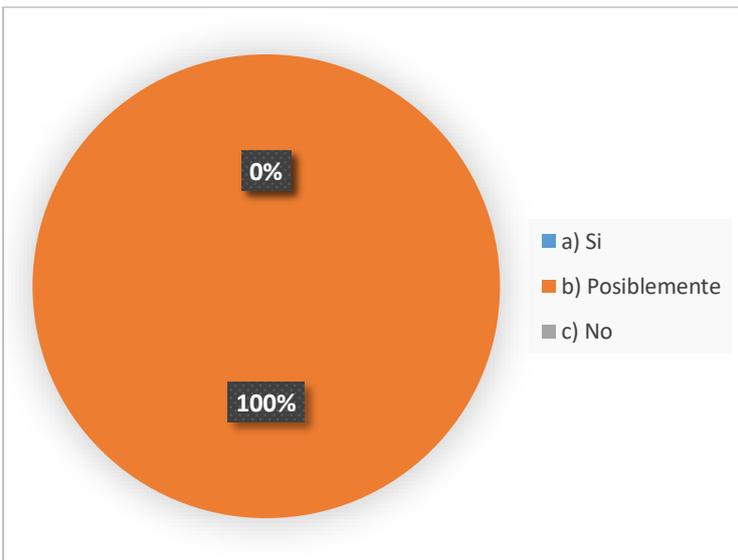
**Figura 23.** Existe un método o guía para limpiar las herramientas dentro del trabajo  
**Fuente.** Tabla 23



**Figura 24.** Se cumplen las normas de seguridad  
**Fuente.** Tabla 24



**Figura 25.** Cambiarías la limpieza, orden en una cultura organizacional  
**Fuente.** Tabla 25



**Figura 26.** Las 5s aumentaría el rendimiento en el trabajo  
**Fuente.** Tabla 26