



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DE LAS 5S PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO EMPRESA  
CONSTRUCTORA DE OBRAS CIVILES EN EL  
DISTRITO DE HUARAZ, 2019**

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

**AUTOR**

**ROSALES ROSAS, LALITO BARONI  
ORCID: 0000-0002-9248-7885**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ  
2021**

## **Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Rosales Rosas, Lalito Baroni

ORCID: 0000-0002-9248-7885

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID:0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

**Jurado evaluador y asesor**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel  
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar  
Miembro

Centurion Medina, Reinerio  
Zacarias  
Asesor

## **Agradecimiento**

En primero lugar, agradezco a Dios por dame la salud y guiar mis pasos, por haberme dado fortaleza para seguir adelante a pesar de las circunstancias y lograr obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres por todo el apoyo incondicional que me brindaron durante mi carrera universitaria y en el transcurso de mi vida por inculcarme valores y principios, a mis docentes por sus enseñanzas y gracias a ellos pude seguir adelante y llegar hasta donde estoy, ustedes son la mi razón de seguir adelante.

## **Dedicatoria**

A Dios, padre todo poderoso,  
quien guía mi camino y en cada  
obstáculo me tendió su mano.  
¡Dios en lo alto del cielo, nombre  
sobre todo nombre!

A mis padres y hermanas que  
siempre han estado dándome el  
aliento para no rendirme y seguir en  
mi formación académica, ustedes  
fueron y seguirán siendo el más  
preciado tesoro de mí.

## Resumen

La presente investigación de tesis tuvo como objetivo general: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las “5S” para la gestión de calidad en Mypes del rubro constructoras de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019; La tesis fue de diseño no experimental - transversal, para la obtención de datos se tuvo como técnica a la encuesta e instrumento cuestionario, compuesto de 26 preguntas que fueron procesados mediante el programa SPSS v25; se tuvo como población a 59 mypes y una muestra dirigida a 16 mypes. Obteniéndose como resultado que el 62.50% son de género masculino, el 81.25% son dueños, el 87.50% conoce el termino gestión de calidad, solo el 25.00% conoce las “5S” como técnica moderna, el 87.50% hace uso de la observación como técnica de medir el rendimiento, el 68.75% casi siempre separa los residuos innecesarios y necesarios, el 68.75% realiza la limpieza por presión, el 62.50% cumple las normas de su equipo de trabajo. Concluimos que los gerentes en su mayoría conocen el tema de gestión de calidad obteniendo un respaldo mayoritario, en el aspecto de herramientas modernas la mayoría de los gerentes aplican la herramienta de reingeniería como técnica para medir el rendimiento del empleado; Sin embargo hay deficiencias, la calidad de servicio no se ejecuta como debería de ser y el sistema de las 5S no se aplica para nada, esto acontece a causa de que no cuentan con un personal capacitado en la alta dirección.

**Palabras clave.** Constructoras, gestión de calidad, mypes, obras civiles y sistema “5S”.

## **Abstract**

The present thesis research had the general objective: To determine the proposals for improvement of the relevant factors of the "5S" for quality management in MSEs of the civil works construction sector in the district of Huaraz, 2019; The thesis was of a non-experimental - cross-sectional design. To obtain data, the survey and questionnaire instrument were used as a technique, composed of 26 questions that were processed using the SPSS v25 program; the population was 59 mypes and a sample directed to 16 mypes. Obtaining as a result that 62.50% are male, 81.25% are owners, 87.50% know the term quality management, only 25.00% know the "5S" as a modern technique, 87.50% make use of observation as performance measurement technique, 68.75% almost always separates unnecessary and necessary waste, 68.75% performs pressure cleaning, 62.50% meets the standards of their work team. We conclude that the majority of managers know the issue of quality management obtaining a majority support, in the aspect of modern tools most managers apply the reengineering tool as a technique to measure employee performance; However, there are deficiencies, the quality of service is not executed as it should be and the 5S system is not applied at all, this happens because they do not have trained personnel in senior management.

**Keywords.** Construction companies, quality management, mypes, civil works and the "5S" system.

## Contenido

<b>1. Título de la tesis</b> .....	i
<b>2. Equipo de Trabajo</b> .....	ii
<b>3. Jurado evaluador y asesor</b> .....	iii
<b>4. Agradecimiento y dedicatoria</b> .....	iv
<b>5. Resumen y abstract</b> .....	vi
<b>6. Contenido</b> .....	viii
<b>7. Índice de tablas y figuras</b> .....	x
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	5
<b>III. Hipótesis</b> .....	26
<b>IV. Metodología</b> .....	27
<b>4.1. Diseño de la investigación</b> .....	27
<b>4.2. Población y muestra</b> .....	27
<b>4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores</b> .....	28
<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	31
<b>4.5. Plan de análisis</b> .....	31
<b>4.6. Matriz de consistencia</b> .....	32
<b>4.7. Principios éticos</b> .....	33
<b>V. Resultados</b> .....	35
<b>5.1. Resultados</b> .....	35
<b>5.2. Análisis de los resultados</b> .....	41
<b>VI. Conclusiones</b> .....	56
<b>Aspectos complementarios</b> .....	58
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	60
<b>Anexos</b> .....	64
<b>Anexo 1: Cronograma de actividades</b> .....	65
<b>Anexo 2: Presupuesto</b> .....	66
<b>Anexo 3: Instrumento de recolección de datos</b> .....	67
<b>Anexo 4: Consentimiento informado</b> .....	68
<b>Anexo 5: Instrumento de recolección de datos</b> .....	69

<b>Anexo 6: Figuras .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 7: Turnitin .....</b>	<b>84</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.....	35
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019 .....	36
<b>Tabla 3.</b> Características de la gestión de calidad y las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019 .....	37
<b>Tabla 4.</b> Plan de mejora en base a los resultados de la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5s para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019 .....	40

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Edad. ....	71
<b>Figura 2.</b> Genero.....	71
<b>Figura 3.</b> Grado de instrucción.....	72
<b>Figura 4.</b> Cargo asignado.....	72
<b>Figura 5.</b> Tiempo en el cargo.....	73
<b>Figura 6.</b> Permanencia en el rubro. ....	73
<b>Figura 7.</b> Razón social.....	74
<b>Figura 8.</b> Número de empleados. ....	74
<b>Figura 9.</b> Ingreso mensual. ....	75
<b>Figura 10.</b> Conoce y ejecuta la gestión de calidad.....	75
<b>Figura 11.</b> Herramientas modernas de la gestión de calidad.....	76
<b>Figura 12.</b> Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	76
<b>Figura 13.</b> Control de los procesos y actividades.....	77
<b>Figura 14.</b> Donde se evalua la gestión de calidad. ....	77
<b>Figura 15.</b> Implementación de gestión de calidad.....	78
<b>Figura 16.</b> La gestión de la calidad contribuye a la mejora continua. ....	78
<b>Figura 17.</b> Separa los residuos, materiales y herramientas.....	79
<b>Figura 18.</b> Selecciona un área específica para sus materiales o herramientas. ....	79
<b>Figura 19.</b> Utilizan los materiales correctamente.....	80
<b>Figura 20.</b> Las herramientas al final de su uso vuelven al lugar correspondiente	80
<b>Figura 21.</b> El personal realiza la limpieza. ....	81
<b>Figura 22.</b> Reglas de limpieza y seguridad.....	81
<b>Figura 23.</b> Sistematiza de nuevos modelos de trabajo.....	82
<b>Figura 24.</b> Separa, ordena y limpia contribuye a una mejora continua. ....	82
<b>Figura 25.</b> Respetan las normas internas y externas de labor.....	83
<b>Figura 26.</b> La autodisciplina se ejecuta.....	83

## **I. Introducción**

Las micro y pequeñas empresas son organizaciones fundamentales de la red empresarial de Latinoamérica, teniendo una gran participación de empresas, también mantiene su participación en la creación de trabajo o empleo. Tiene la colaboración del (PBI) producto bruto interno de Latinoamérica siendo del 25% a diferencia de la (UE) Unión Europea que es el 56%, logrando que todas las MYPES de este continente tengan una estructura sólida, manteniendo la dinámica de trabajo en equipo para crear mayor productividad, un aspecto muy relevante es que sus políticas han sido calificadas, no obstante, en América Latina también se puede implementar en las MYPES para alcanzar una red de empresas sólidas como las de ellos. En Latinoamérica la distribución del tamaño en el año 2016 es de siguiente manera: Las microempresas alcanzan el 88.4%; las pequeñas el 9.6%; las medianas el 1.5% y las grandes empresas alcanzan el 0.5% (Dini y Stumpo, 2019).

En el Perú es calificado como uno de los países con mayor concepción de empresas, cabe resaltar que el 50% de las MYPES dedicado a obras civiles decaen antes cumplir el primer año, contexto que se suscita por la falta de información y conocimiento de las herramientas de gestión y destrezas de parte de la gerencia, declinándose a la informalidad, recurriendo a la improvisación y una inadecuada productividad, dejando ser competitivo y obteniendo una pésima rentabilidad dado a ello declarándose en quiebra (Ravelo, 2019).

Teniendo en cuenta la realidad actual hay una cifra muy elevada en competencias del mercado empresarial, las organizaciones de hoy buscan métodos que les ayude a mejorar la calidad de sus servicios y productos como estrategias que certifiquen gestión la calidad. Estos sucesos están basados en nuestro medio local de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz. Se puede ver que existe una ineficiencia en gestión de calidad en empresas dedicado a obras civiles, cabe resaltar que las mismas entidades del estado como “Procompite 2019” favorecieron a empresas constructoras donde no tienen ningún vínculo en las actividades productivas.

Las MYPES buscan ser competitivos pero el brindar un producto o servicio común y corriente ya quedó en el pasado, los clientes actuales carecen de una ansiedad de adquirir algo, algo que les satisfaga es por ello que la gran inquietud de las micro pequeñas empresas es lograr satisfacer este mercado competitivo cumpliendo parámetros de calidad (HuarazNoticias, 2020).

La contraloría informó mediante el Hito de control N° 4 sobre el proyecto de la I.E. Simón Bolívar Palacios de la ciudad de Huaraz, que, habiéndose culminado la obra, se verificó que la constructora realizó un trabajo inconcluso, teniendo acabados inadecuados como en el caos de la dilatación no se encuentra sellado, los contras zócalos de las aulas de clase están terminados ineficientemente prediciendo un rápido deterioro y las puertas no cuentan con sus respectivos vidrios. A la constructora a cargo no le importó el tema del orden ni mucho menos la limpieza dejando a la vista un sin fin de materiales botados y la limpieza ni que decir; El contratista no respetó los planos ni mucho menos el expediente técnico dando como resultados el incumplimiento de las metas y objetivos de dicho proyecto. Frente a ello podemos ver que hay un problema de suma importancia en las constructoras donde fácilmente vemos que la ausencia de separar, ordenar y limpiar no existe y se aprecia que el servicio es pésimo (Huaraznoticias, 2021).

Por lo expuesto anteriormente el enunciado del problema de investigación es: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5S para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019? Se tiene el objetivo general: Incorporar las mejoras de los factores relevantes de las 5S para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019. Los objetivos específicos: a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019. b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas de

sector servicios, rubro empresa constructora en obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019. c) Identificar las principales características de la gestión de calidad y las 5S de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019. d) Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de las 5S para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.

El proyecto elaborado de investigación tiene como justificación toda la información real y fidedigna que nos ayudó a identificar el problema y que este pueda ser subsanado teniendo en cuenta el proceso sistemático de las “5S”, garantizando la estabilidad y mejora continua de la empresa constructora, y que este pueda seguir realizando obras civiles de calidad, durabilidad y beneficio para la sociedad, de esta manera se buscó concientizar a los dueños, gerentes, ingenieros y administradores implicados en un sistema de enseñanza y aprendizaje, por otro lado obtener el control del sector financiero o económico, obtener la certificación de servicio de calidad con la ayuda de las “5S”. Por ello es vital que las empresas de sector servicio adquieran el camino correcto realizando sus actividades de manera óptima y con resultados de calidad que satisfagan al cliente y se cumpla todas las expectativas, asimismo es de suma importancia que la empresa genere ingresos económicos brindando un ambiente laboral confortable y seguro.

La investigación ejecutada tuvo un diseño no experimental (transversal), el nivel fue descriptiva. No experimental debido a que se investigó en tiempo real sin realizar alteraciones; Transversal porque se ejecutó en un solo tiempo, tuvo inicio y final; Descriptivo porque lo ejecutado se describió en todo momento con respecto a las rasgos primordiales de gestión de calidad y el uso de las “5S” en las Mypes; Instrumento elaborado fue cuestionario con 26 preguntas dirigidos netamente a los representantes donde la población fue de 59 mypes y la muestra fue de forma dirigida a 16 mypes, aquellos que voluntariamente accedieron brindar información.

Los resultados más resaltantes donde el 62.50% de los representantes tienen el género masculino; el 87.50% conoce lo que es gestión de calidad; solo un 25.00% conoce la herramienta o sistema de las “5S”; el 87.50% aplica la observación como técnica para medir el rendimiento laboral; el 43.75% afirma que cualquier implementación se daría de forma lenta; el 68.75% separa los residuos pertinentes según sea el caso; el 68.75% selecciona un área en específico para sus materiales, el 68.75% ejecuta la limpieza por presión y el 62.50% cumple las normas instituidas por el equipo laboral.

Se da por concluido la investigación considerando que los representantes de las Mypes aseguran que hay deficiencias, la cual obstaculiza la implantación de gestión de calidad al 100%, donde a simple vista no se puede determinar cuál y donde se está fallando o teniendo dificultades, pero con la investigación ejecutada se pudo determinar defectos y que la experiencia sola y personal no basta para lograr la gestión de calidad dirigida al cliente.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

Berrú y Nagua (2016) señala en su proyecto de investigación *Implementacion de metodología 5s para optimizar la logística interna de micro pequeñas empresas constructoras de la ciudad de machala*. Para obtener el Título de ingeniero civil, la cual determino para su investigacion el objetivo general Analizar la metodología 5S, aplicada a la disminución de las fuentes de pérdidas ocasionadas por el inadecuado comportamiento organizacional y humano en obra para optimizar la logística interna en las micro-pequeñas empresas constructoras de la ciudad de Machala, teniendo como muestra 20 personas, tipo de estudio descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental transaccional o transversal, obtenido como resultado de las diez fuentes de pérdidas obtenidas de la ficha de observación, seis de ellas representan el 80% de causas potenciales. Las fuentes de pérdidas recopiladas de la encuesta las analizamos en dos partes: De tres fuentes de pérdidas detectadas de la parte Contratante, dos de ellas representan el 80%; De las 14 fuentes de pérdidas detectadas en la Contratista, ocho de ellas representan el 80% de causas potenciales. Así mismo de tres preguntas que realizamos en el frente de trabajo sobre logística e implementación de procesos para optimización, el 38.46% indicaron que de alguna u otra manera aplican procesos de logística al momento de realizar cualquier actividad en el frente de trabajo; el 23.08% señalaron que no conocían sobre el tema; y el 76.92% indicaron que estarían dispuestas a implementar la metodología, para cambiar la mentalidad y cultura del personal realizando cambios que permitan optimizar la logística en obra, como conclusion: Se logro una implementacion optima que va desde 8% hasta un 92%, esto significa que el personal de obra asumió interés en el proceso convirtiendo esto en la práctica diaria, recomendando un permanente monitoreo y control de la implementación en las diferentes áreas de la empresa: administrativa, técnica y especialmente en obra, como también capacitar a todo personal

técnico sobre nuevas metodologías de trabajo para que sean aplicadas en posteriores proyectos.

Orozco, Ramírez y Varón (2018) manifiesta en su proyecto de investigación *Diseño del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de las normas NTC 9001-2015, NTC ISO 14001 Y OHSAS 18001 Para la empresa Construcciones CRJ SAS*. Para obtener el título de ingeniero civil, por la que determino para su investigación el objetivo general Diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa Construcciones CRJ SAS basado en las normas NTC 9001- 2015, NTC ISO 14001 Y OSHAS 18001, para el mejoramiento en la calidad de sus procesos, teniendo como población a 10 empresas constructoras y como muestra a 1 en específico, tipo de estudio descriptivo, nivel cuantitativo, diseño experimental, obteniendo como resultado la metodología del ciclo PHVA permitió realizar la implementación bajo la modalidad de mejoramiento continuo. Como etapa inicial del proyecto se realizó un diagnóstico que permitió identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión de Calidad, así como las fortalezas y debilidades existentes frente a los requisitos exigidos por la norma NTC 9001-2015, como conclusión el emplear un sistema de gestión de calidad, gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, es una inmejorable decisión ya que fortalece a la empresa de tal manera que conlleva a una mejora continua, a innovar el mercado y buscar categorización, esto genera un mejor uso de recursos, mayor calidad en el servicio, oportunidades de proyectos, efectividad en la toma de decisiones, claridad ante las necesidades de los clientes.

Canales (2017) señala en su estudio de investigación *Mejoramiento de la productividad de una cuadrilla de trabajadores de moldajes metálicos en edificación en altura de hormigón armado, mediante la metodología 5s*. Para obtener el Título de ingeniero constructor, determinando como objetivo general al analizar la productividad de una cuadrilla de

moldajeros específicos, se pretende proponer un plan de mejora de productividad utilizando la estrategia de trabajo 5S. Reforzar principalmente la organización, orden y limpieza del lugar de trabajo de la cuadrilla. En base a lo anterior reducir tiempos de labor contributorio para lograr un trabajo más efectivo y por tanto un mayor nivel de productividad, tiene como muestra a la empresa constructora SU KSA S.A. tipo de estudio descriptivo, nivel cuantitativo, diseño experimental, teniendo como resultado de los 8 días transcurridos el día cinco el día más crítico para la cuadrilla con tan solo 34% de trabajo efectivo y un trabajo contributorio de tan solo 41%, esto se respalda con el bajo porcentaje de las tres primeras “S” de ese mismo día, por otra parte el trabajo con mayor efectividad fue la del día 1 con el 71% de trabajo efectivo y 83% de trabajo contributorio, como conclusión: Tanto para elementos verticales como elementos horizontales, los índices de trabajo contributorio siempre fueron mayores que el trabajo efectivo de la cuadrilla. Es por esta razón que para este trabajo (cuadrilla de moldaje) en particular es necesario un mayor énfasis en todos los trabajos de preparación de los trabajadores para poder disminuir este elevado indicador. Por otro lado, las tres primeras “S” de ambos elementos siempre se mantuvieron por debajo del 55% promedio, en cambio las dos últimas “S” arrojaron un valor mucho más elevado, aproximadamente de 75% promedio. En base a lo anterior se diseñó el plan de mejora dando hincapié a las tres “S” más críticas.

Salazar (2018) manifiesta en su estudio de investigación *Propuesta de mejora de la calidad del servicio basada en la metodología de las 5S para mejorar la gestión del Centro de Salud de Huanchaco, 2016*. Para obtener el Título profesional de licenciada en marketing y negocios internacionales, teniendo como objetivo general Describir la gestión de la institución e identificar las herramientas de mejora basada en las 5's para mejorar la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud de Huanchaco, 2016, tiene como muestra a 330 pacientes, tipo de estudio descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, teniendo como resultado Los

pacientes del centro de salud de Huanchaco, consideran que la calidad del servicio se encuentra en el nivel bajo (109 pacientes) con un 33.00%, en el nivel medio (146 pacientes) con un 44.20%, y en el nivel alto (75 pacientes) con un 25.40%; En la dimensión capacidad de respuesta, los pacientes que se atienden en el centro de salud de Huanchaco consideran que el nivel bajo (73 pacientes) esta expresado en un 22,10%, el nivel medio (178 pacientes) en 53,90% y el nivel alto (79 pacientes) en 23,90%; En la dimensión seguridad, los pacientes que se atienden en el centro de salud de Huanchaco consideran que el nivel bajo (50 pacientes) esta expresado en un 15,20%, el nivel medio (178 pacientes) en 53,90% y el nivel alto (102 pacientes) en 30,90%; Los pacientes que acuden al centro de salud de Huanchaco, son el 5.76% de la edad de 00-20 años, 54.55% de la edad de 21-40 años, 32.73% de la edad de 41-60 años y el 6.97% tienen la edad de 60 años a más, dando a notar que las personas con edad de 21 a 40 son las que acuden con mayor índice a un centro de salud, en conclusion: El 44.2% (n=146) de los usuarios consideraron que la calidad de servicio posee un nivel medio, el 33%(n=109) un nivel bajo, y el 25% (n=75) pacientes consideraron que la calidad de servicio tiene un nivel alto. El 48.2% de los entrevistados considero una calidad de servicio media en la dimensión elementos tangibles, 59.1% percibió una calidad de servicio baja para la dimensión fiabilidad. Tanto para la dimensión capacidad de respuesta y seguridad se observó una calidad de servicio media; mientras que 48.2% evidenció una calidad de servicio media en la dimensión empatía, por lo cual se evidencia la necesidad de la propuesta de mejora de la calidad del servicio basada en la metodología de las 5S.

Sánchez (2019) en su tesis de investigacion *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mype Constructoras de la Ciudad de Sullana Año 2018*. Para obtener el Ttítulo profesional de licenciada en administracion, teniendo como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mype Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018, teniendo como muestra

30 gerentes, tipo de encuesta descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimenta corte transversal, se obtuvo como resultado respecto a la variable gestión de calidad, el 83% cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas, el 100% si considera que se preocupan por mejorar el servicio, con respecto a la variable competitividad, el 100% consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio, el 53% consideran que la tecnología para la realización del servicio es regular, el 50% se encuentran en el nivel medio en el mercado en el que se desarrolla; concluyéndose que las Mype constructoras en términos de gestión de calidad y competitividad se da un desarrollo medio, debido a sus deficiencias encontradas, en conclusion: Se determinó que los elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad en las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, es que ejercen una buena comunicación entre los trabajadores, usan medidas correctivas ante el incumplimiento de reglas para lograr los objetivos de la organización y definen sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio. Sin embargo no cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador.

Grau (2019) menciona en su estudio de investigacion *Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de sullana año 2019*. Para optar el grado academico de bachiller en ciencias administrativas, teniendo como objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019, tuvo como muestra a 14 propietarios dirigido a 68 clientes a encuestar tipo de investigacion descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental corte transversal, teniendo como resultado El 75% de propietarios manifiesta que al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado

diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente; el 74% de clientes manifiesta que la publicidad y promoción siempre es la adecuada para el posicionamiento de una marca, en conclusión: Los beneficios que brinda la gestión de calidad es homogeneización de los productos; aumento de la eficiencia y reducción de costes; potenciación de la imagen positiva; crecimiento de la coordinación interdepartamental.

Muñoz (2020) en su estudio de investigación *Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo*. Para obtener el grado académico de Maestro en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción, teniendo como objetivo general determinar de qué manera la gestión de calidad influye significativamente en la rentabilidad de las Mypes de construcción de la ciudad de Trujillo, tiene como determinación de muestra 12 Mypes, tipo de investigación descriptiva. Nivel cuantitativa, diseño no experimental transversal, se obtuvo como resultado Respecto al objetivo general, se encontró asociación estadística significativa entre la gestión de calidad influye significativamente en la rentabilidad de las Mypes de construcción de la ciudad de Trujillo y está influencia es de intensidad alta ( $Rho = 0.821$ ,  $p = 0.001$ ,  $\alpha = 0.05$ ) Respecto al objetivo específico, determinación del nivel de gestión de calidad, se encontró predominancia de la categoría cumple 42% (5 participantes), seguido de 33% la categoría no cumple (3 participantes) y la categoría inadecuado con 25% (3 participantes), quedando claro que hay mucha tarea pendiente respecto a la gestión de calidad. Respecto al nivel de rentabilidad, encontramos que predominaba una rentabilidad debajo de la expectativa (50% 6 participantes), seguido de categoría dentro de la expectativa (33% 4 participantes) y solo un 17% sobre la expectativa (2 participantes), en conclusión: Se encontró altos niveles de asociación entre las dimensiones planificación, aseguramiento de la calidad, control de la calidad y evaluación de la calidad con los

niveles de rentabilidad (Rho= 848, Rho= 926, Rho= 914, Rho= 771,  $p < 0.05$ , alfa = 0.05) respectivamente.

Mendoza (2018) indica en su estudio de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“s” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016*. Para obtener el Título profesional de licenciada en administración, la cual determina para su investigación el objetivo general Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016, tiene como determinación de muestra de 90 trabajadores, tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental transeccional-transversal, teniendo como resultado El 31,1% manifiesta que casi nunca se encuentran las áreas de trabajo lo suficientemente limpias y señalizadas, el 44,4% señalan que casi nunca disponen de artículos innecesarios, el 35,6% señalan que sólo a veces existe un lugar para cada cosa y cada cosa está en su lugar, el 36,7% manifiesta que sólo a veces el establecimiento busca nuevos métodos para realizar la limpieza, el 42,2% manifiesta que el establecimiento nunca mantiene el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza y un 25,6% manifiesta que sólo a veces se encuentran las basuras y los desperdicios bien localizados y ordenados, en conclusión: Las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz, no realizan adecuadamente la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S”, esto se debe a que no tienen conocimiento respecto al tema

Tamara (2018) manifiesta en su estudio de investigación *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017*. Para obtener el Título profesional de licenciada en administración, determinando como objetivo general describir las

principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, se determino como muestra a 50 gerentes o dueños, tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental transversal, se obteniendose como resultado El 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar acabo la ejecución de obras, el 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en la ejecución de obras en el proceso PHVA, el 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores; asimismo, el 50% manifiestan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales, el 32% manifiestan que en ocasiones realizan capacitaciones de los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras, en conclusion: Las MYPES constructoras de la ciudad de Huaraz, la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo transformacional se desarrolla de manera inadecuada, debido a que casi siempre establecen los objetivos y metas, en ocasiones realizan capacitaciones al personal, los gerentes no le prestan la debida importancia a la aplicación del ciclo PHVA en todos sus procesos y no hay una confianza mutua entre ambas partes

Jaramillo (2019) manifiesta en su estudio de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro carpinterías en madera del distrito de Huaraz, 2016*. Para obtener el Título profesional de licenciado en administracion, teniendo como objetivo general Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro carpinterías del distrito de Huaraz, 2016, teniendo como muestra ha 12 carpiterias con un total de 63 empleados, tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental transeccional, se tuvo como

resultado el 42,9% de los trabajadores manifiestan que casi nunca clasifican los elementos innecesarios en el área de trabajo, el 77,8% manifiestan que nunca se rotulan para la identificación de las herramientas, maquinarias y equipos de trabajo, el 39,7% indican que nunca existe un lugar específico para la ubicación de las herramientas, el 31,7% indican que a veces realiza la separación de los desechos que se producen en su área de trabajo, el 49,2% indican que nunca se encuentran señaladas y delimitadas las áreas de trabajo; el 39,7% manifiesta que a veces el orden y limpieza se monitorean en la organización ,en conclusion: No se da una adecuada gestión de calidad y que no aplican adecuadamente las herramientas de las 5s, porque no hay interés de dicho rubro por separar los elementos innecesarios, mantener el orden, la limpieza y la seguridad y productividad de la empresa.

Paredes (2019) indica en su proyecto de investigación *Gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, en la av. aija, distrito de Huarmey, región Áncash, 2016*. Para obtener el Título profesional de licenciado en administracion, la que determina como objetivo general Determinar la gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarmey, 2016, teniendo como muestra 8 Mypes, tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental – transversal, dando como resultado El 62,5% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas tienen de 31 – 51 años de edad, el 62,5% son de género Femenino y el 62,5% tienen Más de 6 años de experiencia en el rubro. El 62,5% de las Micro y Pequeñas empresas tienen un nivel de Micro empresa, el 50% son de tipo de sociedad S.A.C. y el 62,5% tienen Más de 7 años de funcionamiento. El 62,5% de los representantes mencionan que el producto debe ser de Marca, el 50% mencionan que la atención al cliente debe ser Personalizada, Rápida y

Cálida y el 62,5% mencionan que recurrían a Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y El rigor en las consignas y tareas, en conclusion: La mayoría absoluta son personas de entre 31-51 años de edad, de género Femenino y con Más de 6 años de experiencia en el rubro además con nivel de Micro empresa, tipo de sociedad S.A.C y con Más de 7 años de funcionamiento, por consiguiente se afirma que los productos a ofrecerse deben ser de Marca, la atención al cliente debe ser Personalizada, Rápida y Cálida; y que recurrirían a Organizar y seleccionar, Ordenar, Limpiar, Mantener la limpieza y el Rigor en las consignas y tareas para que su negocio este presentable.

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

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Según Reyes (2010) la gestión de calidad es todo un proceso donde lleva una relación entre el desempeño en tiempo real y los resultados excelentes anhelados, es una herramienta que ayuda a la competitividad de las empresas logrando beneficios, por otra parte, la gestión de calidad está encaminada a un conjunto de lineamientos del producto o servicio respectivamente definidos con la finalidad de satisfacer al cliente.

La gestión de calidad son un conjunto de actividades coordinadas y establecidas para lograr ofrecer ya sea un producto o servicio, implementando normas de calidad (ISO 9001) en todo lo que se quiere brindar, no obstante, se debe alinear a una mejora continua.

Griful y Canela (2002) revelaron que la gestión de calidad se desarrolla por medio de un sistema de elementos recíprocamente relacionados y coherentes. La organización tiene que contribuir con recursos básicos y primordiales para que el manejo de calidad sea aceptado y garantizado. El control de calidad está dentro de la gestión de la calidad direccionándose a la satisfacción de exigencias

de calidad, la gestión de calidad también va a formar parte de la identificación del consumidor y sus necesidades.

Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) manifiestan que para tener productos o servicios de calidad se debe tomar en cuenta la mejora continua, considerando a seguir las características con el proceso de planificar, hacer, comprobar y actuar:

#### **2.2.1.1. Características de la Gestión de Calidad**

- Realiza un control de los procesos y actividades.
- Tiene como norma fundamental a la (ISO 9001), la cual debe cumplirse obligatoriamente para satisfacer las necesidades del consumidor.
- Tiene a construir la mejora continúa teniendo en cuenta el ciclo de Deming.
- Se puede integrar a diferentes sistemas considerando la mejora continua.
- Permite la obtención de certificación, por parte de organización de certificación.

#### **2.2.1.2. Etapas de la Gestión de la Calidad**

**La primera Etapa Plan:** Es el primer camino donde se establece objetivos y metas a obtener, deben ser claros y breves, para tener como resultado adquirir la calidad, comprimir los costos y acrecentar el servicio.

**Segunda Etapa Hacer:** Se va a realizar el Plan con lo que se estableció en la etapa uno teniendo en cuenta el aprendizaje y las capacidades de cada una de las personas que integrar a la empresa.

**Tercera Etapa Comprobar:** Aquí se demuestra que todo se esté desarrollando a lo que se planifico en la etapa uno, y se puede comprobar mediante dos procesos:

a) Asistir al lugar de actividades en la empresa y Visualizar si se está ejerciendo conforme a las instrucciones, parámetros y proceso eficaz; b) Se visualiza mediante los resultados obtenido, se conoce mediante un informe completo de resultados de actividades.

**Cuarta Etapa Actuar:** Esta etapa se da en dos situaciones, dependiendo donde se posicione la empresa después de a ver obtenido los Resultados o Posición:

1. Si se han logrado alcanzar los objetivos: Se basa en lograr el éxito y establecerlo y normalizar las actividades y continuar laborando.
2. Si no se ha logrado alcanzar los objetivos: se considera la detección de defectos por tanto se deriva a la eliminación del plan y a emprender un ciclo diferente o nuevo.

Cuatrecasas (2012) complementa manifestando que la gestión de calidad es guiar completamente los procesos de una organización, teniendo en cuenta la calidad, permitiendo adquirir mejores ventajas competitivas conjuntamente con la satisfacción general de los clientes. La gestión de calidad ha tenido una evolución muy acelerada, quedando atrás el concepto de la supuesta calidad superficial o imaginaria.

### **2.2.1.3. Componentes de la Gestión de la Calidad**

Ortiz (2017) en su estudio considera que la gestión de calidad está integrada por valores de la organización considerando su misión, visión, políticas, necesidades del cliente, los procesos ya sean internos o externos y conflictos o problemas coherentes con la organización.

Cortés (2017) manifiesta que hay temas externos e internas asociadas a la empresa que pueden influir al propósito de la

organización y su orientación estratégica, y que por conveniente debemos tener consideración del Sistema de Gestión de Calidad para poder obtener los resultados esperados o deseados.

### **2.2.2. Las “5S” y herramientas de cambio**

Dorbessan (2006) para ejecutar técnicas de gestión como perfección en manufactura y otras, es primordial tener vigencia en la empresa un modo de motivación del tipo supervisión interna o de forma general. ¿Cómo ejecutar el cambio si existe un modelo estructurado? ¿A inicio de ordenarle al trabajador qué y cómo realizar las cosas cuando se tiene metas de laborar de forma organizacional, participativa e independiente?

El cambio de tipo 1 (internamente del sistema), los colaboradores estarán a espera de las enseñanzas para realizar las cosas, teniendo presente que no modifica el sistema actual. El tipo 2 se obtiene edificando un nuevo sistema, respetando la empresa formal, que acceda, a realizar nuevos parámetros de ejercer las cosas, que se asimile, desarrolle e añada dicho estilo de desempeño laboral.

Un instrumento que permite ejecutar dicho cambio es las 5S, en la compostura que se avanza las tres principales acciones, que se ejecuta de forma colaborativa o grupal, participativa e individual los integrantes del grupo concentran este cambio por los beneficios que alcanzan. Se sabe que los pasos aprendidos se sostiene en el hecho de que los colaboradores suplanten conocimientos pasados por actuales cuando éstos garantizan ser más útiles y agradables.

En las áreas operativas, departamentos y sucursales se reúnen objetos como materiales, utensilios usados, nuevos, equipos estables y defectuosos, documentos, accesorios de oficina, etc. Con el pasar del tiempo se agranda la acumulación, lo que impide la búsqueda de las cosas y se invierte un mayor tiempo de lo requerido.

Esto se ocasiona debido a que se guarda las cosas primordiales de las que quizás puedan llegar a servir. Para estos inconvenientes es preciso realizar una limpieza adecuada para que no limite nuestro desempeño laboral. Con el ejercicio SEPARAR, ORDENAR Y LIMPIAR; Se logra esta limpieza eficiente provocando paralelamente un cambio. Consecutivamente, con la estandarización según corresponda con las normas establecidas.

### **2.2.2.1. Primera “S” – SEPARAR.**

Este primer paso nos permite clasificar los elementos que no sirven y se los descarta del puesto de labor, para un mejor desempeño óptimo de las actividades designadas a cada área de labor. Si se encuentra en el área de labor dichas cosas sin uso va causar inconvenientes. Cuando se dice que es necesario se hace una clasificación a equipos, materiales, accesorios, archivos o documentos, planos, escritorios, manuales, etc., que se encuentran en el área de labor.

Es importante constituir un razonamiento para toda la empresa pues SEPARAR es sinónimo de LIMPIEZA EFECTIVA, dicha limpieza elimina las cosas innecesarias que se guarda con cierta particularidad en: Estantes y anaqueles, sobre todo en las superficies superiores e inferiores. En los pasadizos, escaleras y esquinas, áreas que por criterio de seguridad deben estar libres, sabiendo que en la mayoría de las veces ocurre lo contrario; En espaldas o debajo de los equipos se arrojan piezas deterioradas o materiales que ya no sirven, herramientas pequeñas dispersos por cualquier lado.

¿Qué pensamiento se utiliza para SEPARAR lo útil de lo innecesario para ejecutar las actividades?, sencillamente es que cuando un objeto es importante se utiliza, no importa las veces; Es innecesario al no usarla.

¿Quién establece su uso?, las personas que ejecutan la labor, son las mismas quienes saben cómo y con que se realizan las labores, concluyendo que son las aptas para aprobar su utilidad.

#### **2.2.2.2.Segunda “S” – ORDENAR.**

En este segundo paso se limpia el espacio de lo innecesario, debe mantenerse lo que se debe de usar. Para desempeñar un adecuado orden se aplica: La frecuencia de uso y ¿Dónde guardar?, con esos ítems se sigue el siguiente formato, en qué momento se usa – muy cerca del área de labor; cotidiano – en estantes, repisas, vitrinas, etc; Semanal, quincenal, mensual, etc – en el archivo de trabajo; ocasional – en la colección central.

El proceso para obtener un orden optimo es: Identificar y preparar el área de almacenamiento; Identifica un área en específico para cada herramienta; Identifica cada instrumento y zona de almacenamiento; Iguala cada herramienta y área de almacenamiento; Elaborar un manual que registre la zona de almacenamiento de cada herramienta, documento, objeto, etc; Conservar permanentemente ordenadas los lugares de almacenamiento.

De esta manera se accede a la ubicación de los equipos y pliegos de forma viable, mejorando la relación en la ejecución de tareas o labores.

### **2.2.2.3.Tercera “S” – LIMPIAR.**

El tercer paso limpiar representa que se debe encontrar en perfectas condiciones de uso: a) Herramientas, maquinas, materiales y documentos. b) Mesas de desarrollo de trabajo. c) Armarios, anaqueles, estanterías, vitrinas y tableros. d) Escritorios, Ficheros y periódicos murales. e) Pisos, techos, paredes, señalizaciones de seguridad y peatonal, escaleras, puertas, ventanas, etc.

Así mismo de estar pintadas se deben hallar de la siguiente manera correspondiente a lo ya mencionado: a) Libres de polvo y suciedades y con los componentes en perfectas condiciones trabajando correctamente. b) las mesas de labor solo deben contener lo necesario para desempeñar las tareas y así garantizar las tareas con habilidad, rapidez y calidad. c) Las cosas deben estar limpios y cada una en su respectivo sitio, ya sean en armarios, anaqueles, vitrinas o tableros. d) Los escritorios deben contener lo esencial para realizar la labor; previo a terminar la labor deben estar despejadas. e) Los pisos, señales peatonales deben estar libres de herramientas, cables, objetos innecesarios o desperdicios. f) El lugar de almacenamiento se debe emplear para el fin consignado, evitando frecuentemente que al ver libre el área se tiende a poner cosas innecesarias que se deben retirar o descartar.

La forma de conservar la limpieza es impedir que se genere basura, para ello procedemos a: a) Descartar las pérdidas de líquidos, lubricante en conductos y equipos. b) Tirar pliegos, documentos, indumentarias, desperdicios, objetos obsoletos y recipientes. c) Si se realizan trabajos de soldaduras colocar una cortina a fin de que no permita que los residuos de los

electrodos no se dispersen por todos lados. d) Descartar la suciedad de los equipos, herramientas que forman viruta, retirarla a medida que se origina, mediante algún dispositivo, módulo, punto de conexión o aparato.

Al final de la aplicación de la tercera “S” se obtendrá los siguientes beneficios: Reducción de accidentes debido a que todo se encuentra señalizado, limpio, libre, zonas de riesgo visibles y vías peatonales despejados. Ambientes de tareas atractivos y placenteros. Perfeccionamiento de calidad pues la limpieza esta emparejada con la destreza para elaborar productos y desempeñar servicios de calidad.

#### **2.2.2.4.Cuarta “S” – ESTANDARIZAR.**

Estandarizar es el resultado de los hechos construidos durante la aplicación de las 3 primeras “S”, y son: Aprendizaje, mejora continua y teoría del cambio.

A) Aprendizaje: Con la ejecución Separar los integrantes del equipo comienzan a transformar un modelo de la empresa, permitiéndoles actualmente a ser partícipes de la toma de decisiones, discretas hasta el instante a la inspección. Si un objetivo establecido es necesario o no, cada miembro del equipo va comprender el significado de “poder hacer” al tomar los nuevos hábitos.

Con esta acción aprendida los beneficios van a ser lo siguiente: Facilitar la ejecución de labores, perfecciona las relaciones entre los integrantes del equipo y el ambiente laboral.

B) Mejora continua: El surgimiento de “poder hacer” y la idea desarrollada instituyen los contextos para la mejora continua. Las 3 iniciales “S” ascienden

velozmente, inmediatamente se van estabilizar siendo el desarrollo más pausado, es ahí donde inicia la mejora continua. Y emprender con la mejora se traza las interrogaciones: ¿Por qué se hace así?, ¿cómo mejorar?

- C) Teoría de cambio: El equipo de colaboradores del área de trabajo, iniciando del responsable máximo debe tener presente que: La forma de trabajo debe nacer del propio equipo, solo así reflejara que son ellos los autores intelectuales; Desde esta nueva forma de realizar las labores se origina la responsabilidad de los trabajadores, se consiguen logros e inicia el proceso de integración para un cambio de tipo 2; Si la supervisión cree pertinente determinar acciones está induciendo reformas dentro del propio procedimiento, un cambio de tipo 1.

#### **2.2.2.5. Quinta “S” – AUTODISCIPLINA.**

Autodisciplina representa que se debe realizar las normas instituidas a partir de los pactos que llega el equipo posteriormente de sus negociaciones, pueden ser grupales o intergrupales. El principio primordial debe acatarse con el respeto a sí mismo, si la persona no cumple lo establecido de la cual formo parte dando sus ideas, opiniones y rutinas, va estar en falta con los principios de conducta en equipo, generando desconfianza.

¿Cómo ejercer la Autodisciplina?

- 1) Derribando los documentos, papeles, desechos, chatarras, etc., en los sitios asignados o correspondientes.
- 2) colocando en su sitio las herramientas y maquinas luego de utilizar.
- 3) Dejando limpias los lugares de uso frecuente después de

ejecutar las labores en la misma. 4) Haciendo practicar las normas al trabajador que están en su lugar de responsabilidad, a si estos sean parte de equipo o sean externos. 5) Respetando los sistemas de trabajo de las demás áreas. 6) Dialogando con el equipo los casos de infracción del sistema o normas instituidas por un miembro del área, formen parte o no del equipo, cuando son consecutivas.

La autodisciplina es implementar directivas con la finalidad de practicarla en todo el territorio que nos hallemos.

### **2.2.3. Marco conceptual**

#### **Las mypes en las constructoras:**

Las micro empresas pertenecientes al rubro de constructoras se dedican crear o modificar infraestructuras, el trabajo de las mypes constructoras es la construcción de obras civiles entre las que podemos mencionar: Viviendas, Universidades, escuelas, hospitales, centros comerciales, carreteras asfaltadas, puertos y aeropuertos; Para realizar dichas obras se requiere contar con un gerente general, un personal administrativo, un colaborador técnico y los obreros. Las empresas constructoras deben realizar y presentar un trabajo de calidad por lo cual se les ha contratado y respetando el acuerdo del tiempo de entrega o culminación; Por otro lado, las mypes del rubro mencionado deben tener presente que uno de los objetivos es velar por la salud y seguridad en las labores de cada uno de los colaboradores que laboren en la empresa. Tiene como función realizar un boceto de la obra y presentarlo a quien le contrato; Tener presente el tiempo de inicio y entrega de la obra, así mismo firmar un contrato de lo acordado por ambas partes empresa y cliente.

### **Gestión de calidad:**

Son acciones y procesos que adquieren las mypes y hacerlos parte de las labores o los servicios que brinda. La ISO 9001 tiene como objetivo cumplir las normas de calidad instituidas, durante la producción hasta la culminación del producto o servicio y que el resultado final sea el mejor para el cliente.

### **Las 5s:**

Es una herramienta de gestión basada para el aumento de la producción, tiene 5 fases: La clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina, si se cumple de manera estricta garantiza su éxito, disminuye tiempo y energía al ejecutar una actividad, contribuye en la moral del colaborador y hasta evita que este tenga accidentes dentro de sus labores, ayuda a mejorar la productividad y eficiencia de los empleados.

#### **2.2.4. Micro y pequeñas empresas**

El Congreso de la Republica del Perú (2003) menciona por medio de la Ley N°28015 que La Micro y Pequeña Empresa es un elemento monetario que está formada por una persona natural o reglamentaria, disponible en cualquier ente organizacional, teniendo como propósito el proceso de fabricación, innovación o transformación, comercialización de productos y servicios.

Así mismo una micro y pequeña empresa puede abarcar de 1 a 10 empleados, pero hay empresas que abarcan de 1 a 50 empleados incluso. La micro empresa puede alcanzar anualmente los ingresos de ventas de hasta 150 (UIT), las Pequeñas Empresas alcanzan de 150 a 1700 unidades impositivas tributarias.

Por otro lado, mediante el documento de Trabajo del BCR del Perú la informalidad no ha sufrido ningún cambio en el país en esta última década. En el 2004 al 2014 se vio que la informalidad tuvo una

reducción por el crecimiento económico, se tuvo una tasa laboral de informalidad entre 53% - 75% de muestra u población ocupada, se tuvo una tasa promedio anual entre -2.8% a -0.6%. Cuadros bajos en paralelo al crecimiento del PBI, por otro lado, la (SUNAT) manifiesta que las empresas que no tengan (RUC) está en la clasificación de la informalidad (Congreso.gob.pe, 2015).

#### **2.2.4.1.Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas**

Mediante las encuestas realizadas por la Enaho (Encuesta Nacional de Hogares) y procesada por la “INEI” manifiesta que en el 2019 las Mypes tiene una representación del 95% de las empresas del Perú, empleando el 47.7% de la PEA (Población Económica Activa), semejante al 4% en empleos. Las Mypes señalan constantes ventas de forma anual con equivalencia del 19.3% del (PBI), con un mayor registro que se dio en el 2018 con un 6%. Estos pilares del sector empresarial tienen una operación secuencial bajo la informalidad que por medio de la SUNAT se manifiesta que alcanzo el 83.8% en el 2019 (Comexperu, 2020).

### **III. Hipótesis**

En el presente estudio de investigación no se realizó el planteamiento de hipótesis debido a que el estudio de la investigación fue descriptivo, donde solo se pueden formular cuando se predice un acontecimiento o testimonio, por lo que en este proyecto no se aplica.

## **IV. Metodología**

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

La investigación fue de diseño no experimental, transversal o transeccional – descriptivo.

Diseño no experimental se trata de las investigaciones en donde no se hace variaciones, lo que se hace es visualizar los acontecimientos dentro de un contexto natural, situaciones que ya son vigentes o existentes, no provocadas de forma intencional por quien ejecuta la investigación.

Investigación transeccional o transversal recopilan información o datos en un único momento, teniendo como intención describir variables y analizarlos su acontecimiento en un tiempo dado o único.

El diseño transeccional descriptivo investiga incidencias en una población donde el estudio es netamente descriptivo (Hernández , Fernández y Baptista, 2014).

### **4.2.Población y muestra**

La población fue de 59 micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro empresa constructora en obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019; por el tiempo de pandemia que se suscitó en el 2020 se determinó la una muestra dirigida que fueron de 16 Mypes del rubro constructoras.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Aspectos complementarios	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Representantes	Se trata de personas ya sean de género masculino o femenino, de diferentes edades que tienen la capacidad y destreza de poder asumir un cargo gerencial dentro de una empresa y poder dirigirlo con responsabilidad.	Edad	18-30 años 31-50 años 51-a más años	Nominal
		Genero	Masculino Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	Primaria Secundaria Técnico superior Superior universitaria	Nominal
		Cargo asignado	Dueño Administrador	Nominal
		Tiempo en el cargo	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Nominal
Micro y pequeñas empresas	El Congreso de la Republica del Perú (2003) es un elemento monetario que está formada por una persona natural o reglamentaria, disponible en cualquier ente organizacional, teniendo el propósito de proceso de fabricación, innovación o transformación, comercialización de productos y servicios.	Permanencia en el rubro	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Nominal
		Razón social	E.I.R.L. S.A. S.A.C. S.R.L.	Nominal
		Número de empleados	1 a 5 empleados 6 a 10 empleados 11 a 15 empleados 16 a más empleados	Nominal
		Ingreso mensual	De S/1.00 hasta S/51,875.00 De S/51,875.00 hasta S/587,916.00 Mas de S/587,916.00	Nominal

<b>Variables</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
Las "5S" para la gestión de calidad	<p>Proceso para obtener la mejora continua de un producto o servicio en una organización, la implementación de la política de calidad va a necesitar de un proceso de calidad donde se involucre toda la organización a fin de cumplir lo requerido por las entidades supervisoras (Camisón, Cruz y Gonzáles, 2006).</p> <p>Las "5S" es un sistema para mejorar la calidad de trabajo, facilita optimizar los recursos, mejorando las actividades de la empresa, los procesos de las 5S ayudan a mejorar la rentabilidad de la empresa, vela por la seguridad de los trabajadores implementando medidas, equipos de seguridad o manteniendo un clima de trabajo que facilite las</p>	Conoce y ejecuta la gestión de calidad	<p>Conozco y ejecuto</p> <p>Conozco y no ejecuto</p> <p>No conozco y no ejecuto</p>	Nominal
		Herramientas modernas de la Gestión de calidad	<p>Reingeniería</p> <p>Las "5S"</p> <p>Bechmarking</p> <p>Outsourcing</p> <p>Ninguna</p>	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	<p>La evaluación</p> <p>La observación</p> <p>Escala de puntuaciones</p> <p>Evaluaciones de 360°</p> <p>Ninguno</p>	Nominal
		Control de los procesos y actividades	<p>Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Siempre</p>	Nominal
		Donde se evalúa la gestión de calidad	<p>Trabajadores</p> <p>Productos</p> <p>Servicios</p> <p>Proceso de labor</p> <p>Todas las anteriores</p>	Nominal
		Implementación de gestión de calidad	<p>Implementación rápida</p> <p>Implementación lenta</p> <p>No se adapta a los cambios</p> <p>No hay interés o iniciativa</p>	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a la mejora continua	<p>Mucho</p> <p>Poco</p> <p>Nada</p>	Nominal
		Separa los residuos, materiales y herramientas	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p>	Nominal

operaciones o actividades (Dorbessan, 2006).		Eventuales	
	Selecciona un área para sus materiales o herramientas	Siempre Casi siempre Nunca	Nominal
	Utilizan los materiales correctamente	Siempre Casi siempre Nunca	Nominal
	Las herramientas al final de su uso vuelven al lugar correspondiente	Siempre Generalmente A veces Nunca	Nominal
	El personal realiza la limpieza	Voluntad Presión Miedo No lo realiza	Nominal
	Reglas de limpieza y seguridad	Si hay reglas No hay reglas	Nominal
	Sistematiza nuevos modelos de trabajo	Siempre Casi siempre Eventuales Nunca	Nominal
	Separa, ordena y limpia contribuyen a una mejora continua	Optima Regular Pésima	Nominal
	Respetan las normas internas y externas de labor	Siempre Eventuales Nunca	Nominal
	La autodisciplina se ejecuta	Trabajo personal Trabajo grupal o equipo Diversas áreas Todas las anteriores	Nominal

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

La técnica para la recolección de datos fue una encuesta, y el instrumento fue un cuestionario de 26 preguntas, se recopiló datos gerenciales, datos de la empresa y datos pertinentes a la gestión de calidad con el uso de las “5S”.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para la recopilación de datos se propuso instrumentos técnicos acudiendo a informantes y estudios recopilando información real de hechos que se suscitan en nuestro entorno problemas que se pueden subsanar o descartar según sea el caso para ello es esencial el uso del programa Word, para su correspondiente análisis e interpretación y tabulados en el programa de datos estadísticos (SPSS 2.3) y (el programa Excel) para la manifestación de datos en tablas y figuras seguidamente con su análisis. Mediante la aplicación del alfa de cronbach se consiguió una confiabilidad del 0,82.

#### 4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	METODO	TECNICA Y INSTRUMENTO
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5S para la gestión de calidad en Mypes del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019?</p>	<p><b>General:</b> Incorporar las mejoras de los factores relevantes de las “5S” para la gestión de calidad en Mypes rubro empresas constructoras de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.</p> <p>b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas de sector servicios, rubro empresa constructora en obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.</p> <p>c) Identificar las principales características de la gestión de calidad y las 5S de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.</p> <p>d) Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de las 5S para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.</p>	<p>Las “5S” para la gestión de calidad</p>	<p><b>Población y muestra:</b> La población fue de 59 micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro empresa constructora en obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019; por el tiempo de pandemia que se suscitó en el 2020 se determinó la una muestra dirigida que fueron de 16 Mypes del rubro constructoras.</p>	<p><b>Tipo y Nivel de la investigación:</b> La investigación fue tipo cuantitativa porque los datos obtenidos van conforme a la variable, permitiendo comprender los resultados. El nivel fue descriptivo permitiéndonos redactar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro empresa constructora en obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> La investigación fue de diseño no experimental, transversal o transaccional, porque se recolecto datos en un espacio único y no hubo alteración.</p>	<p><b>Técnica:</b> - Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> - cuestionario</p>

#### **4.7. Principios éticos**

Durante el desarrollo de la presente investigación titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5S para la Gestión de Calidad en Mypes del sector servicios, rubro empresas constructoras de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019. Se ha considerado de manera estricta el cumplimiento de los principios éticos establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) que permitan asegurar la originalidad de la investigación.

Se garantiza la confidencialidad de los datos individuales encontrados en los análisis, orientándose solamente al análisis global del grupo participante a la Dirección de Escuela, conforme a la Ley N° 29733 denominada Ley de protección de datos personales.

Es así que se tomó en cuenta los siguientes principios éticos (74):

- Protección de las personas: En la investigación se respetó la dignidad de las personas encuestadas, también se respetó la identidad de los alumnos, su privacidad, cultura, diversidad lingüística, y sus opiniones se guardarán con absoluta privacidad y confidencialidad sin divulgar sus opiniones personales.
- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se realizó evitando posibles daños al medio ambiente, las planta y la dignidad de los animales, y se tomaron medidas para evitar los posibles daños planificando acciones para disminuir los efectos adversos.

- Libre participación y derecho a estar informado: Se aplicó el cuestionario informándoles que sus respuestas son anónimas; el cual no se expondrá, también se les informó que los datos que proporcionaron solamente servirán para efectos del trabajo de investigación.
- Beneficencia y no maleficencia: En la investigación se aseguró el bienestar de las personas encuestadas que participaran en el estudio, no se causa ningún daño antes, durante y después de la recolección de datos, maximizando los beneficios y reduciendo algunos efectos adversos que podrían presentarse.
- Justicia: Se comprende la selección justa de participantes sin perjuicio a quien se rehúse de continuar con la participación, también comprende el trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.
- Integridad científica: Se demuestra en todo momento la seriedad y rectitud en la investigación, con base a las normas deontológicas que rigen la profesión, evaluando la presencia de algunos riesgos y daños; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan afectar a todos los que participen en la investigación y evitando conflictos de interés que puedan afectar en las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.*

<b>Características de los representantes de las MYPES</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18-30 años	4	25.00
31-50 años	10	62.50
51-a más años	2	12.50
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Genero</b>		
Masculino	13	81.25
Femenino	3	18.75
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	1	6.25
Secundaria	0	0.00
Técnico superior	0	0.00
Superior universitaria	15	93.75
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Cargo asignado</b>		
Dueño	13	81.25
Administrador	3	18.75
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiempo en el cargo</b>		
0 a 3 años	4	25.00
4 a 6 años	3	18.75
7 a más años	9	56.25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 2.**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.*

<b>Características de las MYPES</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	1	6.25
4 a 6 años	4	25.00
7 a más años	11	68.75
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Razón social</b>		
E.I.R.L.	2	12.50
S.A.	1	6.25
S.A.C.	3	18.75
S.R.L.	10	62.50
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de empleados</b>		
1 a 5 empleados	2	12.50
6 a 10 empleados	14	87.50
11 a 15 empleados	0	0.00
16 a más empleados	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Ingreso mensual</b>		
De S/1.00 hasta S/.51,875.00	0	0.00
De S/.51,875.00 hasta S/.587,916.00	11	68.75
Mas de S/587,916.00	5	31.25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 3.**

*Características de la gestión de calidad y las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.*

<b>Gestión de calidad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Conoce y ejecuta la gestión de calidad</b>		
Conozco y ejecuto	14	87.50
Conozco y no ejecuto	2	12.50
No conozco y no ejecuto	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Herramientas modernas de la Gestión de calidad</b>		
Reingeniería	12	75.00
Las "5S"	4	25.00
Bechmarking	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Ninguna	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La evaluación	1	6.25
La observación	14	87.50
Escala de puntuaciones	1	6.25
Evaluaciones de 360°	0	0.00
Ninguno	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Control de los procesos y actividades</b>		
Nunca	0	0.00
A veces	4	25.00
Siempre	12	75.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Donde se evalúa la gestión de calidad</b>		
Trabajadores	0	0.00
Productos	4	25.00
Servicios	3	18.75
Proceso de labor	0	0.00
Todas las anteriores	9	56.25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Implementación de gestión de calidad</b>		

Implementación rápida	0	0.00
Implementación lenta	7	43.75
No se adapta a los cambios	4	25.00
No hay interés o iniciativa	5	31.25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de calidad contribuye a la mejora continua</b>		
Mucho	13	81.25
Poco	3	18.75
Nada	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Variable de las 5S</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Separa los residuos, materiales y herramientas</b>		
Siempre	5	31.25
Casi siempre	11	68.75
Eventuales	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Selecciona un área para sus materiales o herramientas</b>		
Siempre	5	31.25
Casi siempre	11	68.75
Eventuales	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Utilizan los materiales correctamente</b>		
Siempre	5	31.25
Casi siempre	11	68.75
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Las herramientas al final de su uso vuelven al lugar correspondiente</b>		
Siempre	5	31.25
Generalmente	11	68.75
A veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>El personal realiza la limpieza</b>		
Voluntad	5	31.25
Presión	11	68.75
Miedo	0	0.00
No lo realiza	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

<b>Reglas de limpieza y seguridad</b>		
Si hay reglas	<b>5</b>	31.25
No hay reglas	<b>11</b>	68.75
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Sistematiza nuevos modelos de trabajo</b>		
Siempre	<b>5</b>	31.25
Casi siempre	<b>10</b>	62.50
Eventuales	<b>1</b>	6.25
Nunca	<b>0</b>	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Separa, ordena y limpia contribuyen a una mejora continua</b>		
Optima	<b>16</b>	100.00
Regular	<b>0</b>	0.00
Pésima	<b>0</b>	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Respetan las normas internas y externas de labor</b>		
Siempre	<b>9</b>	56.25
Eventuales	<b>7</b>	43.75
Nunca	<b>0</b>	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>La autodisciplina se ejecuta</b>		
Trabajo personal	<b>0</b>	0.00
Trabajo grupal o equipo	<b>0</b>	0.00
Diversas áreas	<b>5</b>	31.25
Todas las anteriores	<b>11</b>	68.75
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.

**Tabla 4.**

*Plan de mejora en base a los resultados de la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5s para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.*

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución – aplicación de mejora</b>	<b>Responsable</b>
El 43.75% realizaran la implementación de gestión de calidad de forma lenta.	Costumbre del trabajo rutinario sin expectativa de mejora.	Asesoramiento, mayor capacitación con temas actualizados con el día a día.	Administrador/ dueño
El 70.00% del personal ordena su área de labor bajo presión.	Falta de interacción de la parte gerencial con la operativa, poca confianza y motivación.	Recompensar con reconocimientos al trabajador ejemplar.  Motivar mediante regalos o incentivos extras.	Administrador/ dueño
El 68.75% manifiesta que no hay reglas de limpieza y seguridad.	Desinterés y falta de información de la parte gerencial o administrativa.	Llegar a un acuerdo sobre la limpieza con el personal, y por en el tema de seguridad contratar especialistas en el tema para orientarles.	Administración/ dueño

## 5.2. Análisis de los resultados

### Tabla 1.

#### **Referente a las características de los representantes de las MYPES de las constructoras.**

Con relación a la edad: El 62.50% tiene entre 31 a 50 años (tabla 1). Dichos resultados concuerdan con Paredes (2019) quien determino que el 62.50% tiene la edad de 31 a 51 años. Estos resultados obtenidos manifiestan que en las micro y pequeñas empresas los gerentes son adultos, teniendo en cuenta que los empresarios adultos actualmente tienen la capacidad de mayor manejo de tecnología que les favorece y por parte de los empresarios jóvenes adultos o adultos cuentan con mayor experiencia, ante todo ello ambos resultados se complementan y afirman que hay un nivel alto para administrar una empresa.

Con relación al género: El 81.25% tienen el género masculino (tabla 1). Estos resultados no concuerdan con Paredes (2019) donde determina que en su investigación el género femenino alcanza su mayor resultado con 62,50%. Esto demuestra que en la actualidad los representantes del género masculino y femenino pueden dirigir satisfactoriamente una micro y pequeña empresa sin dificultad alguna, dando como interpretación que ambos géneros están capacitados y en óptimas condiciones de dirigir y sacar adelante una empresa.

Con correspondencia al grado de instrucción: El 93.75% tienen los estudios superiores universitarios (tabla 1). Estos resultados tienen similitud con Tamara (2018) quien determina que el 68.00% cuentan con estudios superiores universitario. Esto demuestra que dentro de las micro y pequeñas empresas los profesionales universitarios, quienes dirigen y administran las Mypes, por lo cual resulta una ventaja grande a su favor, mencionando que se cuenta con mayor facilidad de cambio y adaptación en el mercado competitivo.

Con respecto al desempeño de cargo: El 81.25% son dueños (tabla 1). En contraposición Tamara (2018) manifiesta que el 54.00% son administradores. Teniendo como resultado que las empresas constructoras de obras civiles en el distrito de Huaraz hay dueños y administradores quienes dirigen las empresas, hay algunos que prefieren hacerse responsable directamente con su empresa y hay algunos que prefieren contratar un profesional como el administrador.

Con respecto al tiempo que labora en el cargo: El 56.25% labora en el cargo de 7 años a más (tabla 1). Estos resultados tienen una cierta relación con Paredes (2019) donde manifiesta que más de 62,50% cuentan con más de 6 años de cargo o experiencia. Permittiéndonos analizar que las micro y pequeñas empresas del rubro de constructoras están desempeñando sus labores por personas con una alta experiencia administrativa y operativa, pero no solo basta llevar buen tiempo en el cargo si no de ver y conocer lo que pasa en la empresa y tomar decisiones asertivas a favor de la empresa en general.

#### **Tabla 2.**

#### **Pertinente a las características de las MYPES de obras civiles en el distrito de Huaraz.**

Con respecto al periodo de creación de las Mypes: El 68.75% tiene de 7 a más años en el rubro (tabla 2), Dicho resultado concuerda con Paredes (2019) indicando que el 62.50% tiene más de 7 años de trayectoria como empresa Mypes. Este estudio manifiesta que en el distrito de Huaraz las constructoras vienen brindando su servicio satisfactoriamente, donde cuentan con subsistencia dentro del mercado competitivo huaracino las mismas que pueden adaptarse con facilidad al cambio o adaptarse a lo que se les presente, tienen el conocimiento de que problemas son frecuentes por la trayectoria de la empresa.

Con lo que corresponde al tipo de razón social: El 62.50% de las Mypes se encuentra en S.R.L. (tabla 2). Cuyo resultado tiene como contendiente

a Paredes (2019) donde en su investigación la razón con mayor nivel es S.A.C. con un 62.50%. Obteniendo el resultado que no es necesario recurrir a una razón social en específico, cada una tiene su diferencia y algunos beneficios diferentes.

Con correspondencia al número de trabajadores: El 87.50% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 6 a 10 empleados (tabla 2). Este resultado no coincide con Tamara (2018) donde menciona que el 44.00% tiene de 11 a más trabajadores. Ante ello señalamos que las mypes cuyo rubro son obras civiles en el distrito de Huaraz, cuentan con más de 6 y menos de 10 colaboradores dentro del rubro de empresas constructoras desempeñando en la parte administrativa.

Con respecto al ingreso promedio mensual: El 68.75% tienen ingresos desde S/.51,875.00 hasta S/.587,916.00 (tabla 2). Este resultado tiene un contraste con Tamara (2018) con contextualiza que el 100% genera ingresos mensuales de 0 a S/.51,875.00. Calificando así a las Mypes del sector constructoras tienen un fuerte ingreso mensual.

### **Tabla 3.**

#### **Pertinente a las características de la gestión de calidad en las MYPES de obras civiles en el distrito de Huaraz**

Con respecto al conocimiento y ejecución de gestión de calidad el 87.50% representantes mencionan que, si conocen y ejecutan (tabla 3). Este dato obtenido no tiene similitud con Salazar (2018) donde es su estudio manifiesta que solo el 25.40% menciona que se desarrolla un servicio de calidad y el otro porcentaje restante manifiesta que el servicio es muy malo dando a conocer el descontento de la población o clientes. Como resultado consideramos por lo obtenido que las empresas del rubro constructoras de la ciudad de Huaraz tienen una mayor responsabilidad en estar informados y aplicar la normativa de calidad para seguir mejorando dentro del mercado competitivo, cabe resaltar que las normas establecidas como las

ISO, si son cumplidas por la empresa va obtener mejor calidad en sus productos o servicios.

Con respecto a las técnicas modernas de gestión de calidad el 75.00% de representantes conocen la técnica de reingeniería (tabla 3). Por otro lado, Paredes (2019) respalda dicho resultado manifestando que su investigación el 62.50% si manejan un sistema de control de calidad. Frente a ello podemos afirmar que las micro y pequeñas empresas del sector constructoras de obras civiles del distrito de Huaraz desconocen completamente un tema fundamental en su rubro como es de las 5S, los resultados obtenidos indica que los representantes pueden estar bien preparados, pero también pueden desconocer métodos que pueden facilitar su labor a la vez mejorar al máximo el rendimiento y cumplir sus objetivos de manera más rápida y eficiente.

Con respecto a las técnicas para medir el rendimiento de trabajador: El 87.50% hace uso de la técnica de la observación (tabla 3). Dicho resultado lo avala Camisón , Cruz y Gonzáles (2006) en su teoría de etapas de la gestión de calidad, donde el la tercera etapa nos dice que se debe visualizar presencial las actividades del trabajador y ver si se estan ejecutando con lo que se establecio. Ante ello los gerentes de las Mypes dedicados a obras civiles miden el rendimiento y califican al colaborar por medio de la observación.

Con respecto al control de los procesos y actividades: El 75.00% manifiesta que siempre realiza el control (tabla 3). Este resultado lo respalda Paredes (2019) donde indica que el 75.00% respaldan la importancia de un sistema de control de calidad y que la mayoría siempre lo tiene en cuenta. Frente a ello decimos que las obras civiles en su mayoría son de procesos de ejecución a mediano y largo plazo, y que por ende se debe realizar el debido control para lograr la calidad esperada por parte de las constructoras y satisfacer al cliente.

Con respecto donde es más optimo evaluar la gestión de calidad: El 56.25% decide que en todas las anteriores (trabajadores, productos,

servicios, proceso laboral) son parte de la gestión de calidad (tabla 3). Este resultado lo respalda Camisón , Cruz y González (2006) donde afirma en su libro que todos los items mencionados deben contar con una evaluación para no tener dificultades en el transcurso de la actividad a desarrollar y así tener un resultado final de calidad. De acuerdo a los resultados en las constructoras del distrito de Huaraz afirma que evaluar la calidad es todo un proceso proveniente del trabajo de los colaboradores y el proceso que se sigue para llegar al producto o servicio final de calidad.

Con respecto a la dificultad de implantación de la gestión de calidad el 43.75% manifiesta que hay una implantación lenta (tabla 3). En contraposición para Grau (2019) manifiesta que el 75,00% de los propietarios dicen que implantar la gestión de calidad puede ser beneficioso. Por lo que podemos afirmar que las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras del distrito de Huaraz están en condiciones de establecer la gestión de calidad como parte de su proceso laboral, puede ser un proceso lento, pero cuando se llega al 100% de su aplicación la empresa va obtener resultados positivos.

Con respecto como contribuye la gestión de calidad a mejorar continua: El 81.25% de los representantes manifiestan que contribuye mucho (tabla 3). Este resultado obtenido lo confirma Reyes (2010) donde en su teoría manifiesta que se debe implementar la ISO 9001 alineándose a la mejora continua. Este resultado puede afirmar que las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz del rubro constructoras de obras civiles pueden mejorar su rendimiento en el servicio que brindan.

### **Tabla 3.**

#### **Pertinente a las características de las 5S en las MYPES de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.**

Con respecto a la separación de los residuos, materiales y herramientas innecesarios y necesarios: El 68.75% afirma que casi siempre realizan esta acción de separación (tabla 3). En contraposición con Jaramillo (2019) su

mayor porcentaje afirma que el 42,90% casi nunca clasifican los residuos innecesarios. Afirmamos que las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz del rubro constructoras van por un buen camino, pero se tiene que llegar a desarrollar al 100% la separación de las cosas necesarias e innecesarias.

En cuanto a la selección de un área específica para sus materiales o herramientas el 68.75% de los representantes afirma que siempre se selecciona un lugar (tabla 3). Este resultado en contra posición Jaramillo (2019) manifiesta que el 39,70% no existe un lugar específico para ubicación de los materiales; En una posición intermedia a los dos resultados anteriores Mendoza (2018) manifiesta que el 35.60% solo a veces existe un lugar para cada cosa. Dichos resultados nos interpretan que tienen un área netamente de almacén y por otras no, donde se guardan diferentes objetos en general, está bien que se le asigne un lugar, pero en dicho lugar debe a ver un orden y un determinado sector para cada material, de esta manera se puede acceder rápidamente a los materiales que se está requiriendo.

Con respecto al uso correcto de los materiales el 68.75% de representantes manifiesta que casi siempre se usa correctamente (tabla 3). En contraposición Jaramillo (2019) manifiesta que el 36.50% a veces las herramientas más utilizadas se encuentran disponibles cuando se requiere. A esto decimos que cuando no hay disponibilidad de herramientas, es porque se encuentran en áreas que no son de su correspondencia como en el caso de Jaramillo, pero en el resultado obtenido las constructoras del distrito de Huaraz si conocen en qué momento se va utilizar una herramienta, esto beneficia mucho a la empresa porque se gana tiempo y se realiza una buena labor accediendo a la herramienta indicada.

Con respecto a las herramientas al final de su uso vuelven al lugar correspondido el 68.75% afirma que generalmente vuelve (tabla 3). En contra posición Mendoza (2018) afirma que el 40.00% de las cosas vuelve casi siempre al lugar adecuado después de su uso. Los resultados obtenidos

reflejan que completan una cifra positiva pero que se tiene que mejorar todavía, asimilando que por momentos las herramientas mantienen su orden y por momentos están dispersos retrasando la actividad a realizar.

Con respecto si un área esta sucio, el personal limpia: El 68.75% realiza la limpieza por presión (tabla 3). En contra posición Mendoza (2018) manifiesta que el 25.60% limpia las basuras y desperdicios se encuentran en los lugares que corresponden y de forma ordenada o clasificadas. Viendo este panorama decimos que hay todavía deficiencias que corregir por un lado la limpieza tiene que realizarse de manera voluntaria y por otra que haber mayor influencia para abarcar el 100% de limpiar y clasificar los desperdicios.

Con respecto si hay reglas o no de limpieza: El 68.75 manifiesta que no hay reglas de limpieza (tabla 3). Al igual que Mendoza (2018) afirma que el 63.30% no busca ni acata las pocas reglas que se puedan originar. Afirmando que en ambos resultados que no hay reglas establecidas y que a las Mypes del distrito de Huaraz todavía se les dificulta establecer las reglas de limpieza que son fundamental en el rubro de constructoras.

Con respecto si el equipo sistematiza nuevos modelos de trabajo: El 62.50% afirma que casi siempre se formaliza las ideas nuevas de como trabajar o la forma de trabajar (tabla 3). A este resultado lo valida Dorbessan (2006) donde dice que los nuevos modelos de aprendizaje o de trabajo deben sistematizarse, teniendo presente que sean modelos optimos a seguir. Por ello decimos que en las Mypes del rubro de constructoras del distrito de Huaraz hay una buena aceptación de sistematización de modelos, pero no se sabe si son óptimos o no.

Con respecto a separar, ordenar y limpiar si se logra estandarizar correctamente contribuyen a una mejora: El 100.00% afirma que si contribuye a una mejora optima (tabla 3). Estos resultados son respaldados por Dorbessan (2006) quien en la cuarta "S" hace mencion de la mejora continua siempre cuando se aplique bien las 3 primeras "S" y estas llegan a estandarizarse. Esto demuestra que las Mypes de obras civiles del distrito

de Huaraz saben que pueden mejorar si se toma decisiones correctas y asertivas.

Con respecto al representante de área si este hace respetar sus normas de labor a integrantes internos o externos: El 56.25% menciona que siempre ejecuta dicha acción (tabla 3). Este resultado lo respalda Dorbessan (2006) afirmando en su investigación teorica que debe haber un respeto y si no lo tiene va estar en falta con los principios de conducta del equipo. Mediante estos resultados decimos que en las mypes del rubro constructoras del distrito de huaraz se practica el respeto, pero todavia hay un porcentaje que no lo hace y se tiene que trabajar en ello para seguir mejorando.

Con respecto a la autodisciplina adquiridas por el trabajador, el 68.75% ejecuta la autodisciplina en el trabajo personal, grupal o equipo y diversas áreas (tabla 3). Quien asegura que este resultado está bien es Dorbessan (2006) donde menciona que si hay una buena autodisciplina por parte del colaborador de la empresa se va poder resolver problemas o obstaculos de la mejor manera sin generar caos. Dado esto decimos que en la mypes constructoras del distrito de huaraz practican y ejercen la autodisciplina en las actividades que desarrollan para generar un ambiente laboral calido.

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

Las Mypes del distrito de Huaraz de rubro constructoras de obras civiles tienen varios años trabajando y construyendo una trayectoria en el mercado, muchas de estas empresas están ubicadas en los propios domicilios de los gerentes o dueños, en la actualidad el rubro de constructoras es uno de los rubros con mayor alcance de contratos y trabajos, teniendo como competencia directa a muchas empresas que fomentan la calidad de sus servicios, hoy en día la imagen empresarial dice mucho es por ello que se intenta resolver cada duda o inquietudes hasta reclamos que se pueda dar por parte de los clientes a fin de mejorar sus servicios.

### **2. Misión**

Prestamos el servicio de construcción dentro del mercado nacional, conjuntamente con el desarrollo de servicios de calidad, garantizando y proporcionando soluciones y resultados de acuerdo a la medida y necesidad de nuestros gratos clientes.

### **3. Visión**

Constituirnos como la organización líder en el ámbito laboral de construcción de obras civiles, destacando nuestros recursos tanto humanos y técnicos con el fin de alcanzar los altos estándares de calidad y especializando los servicios dirigidos al público en general.

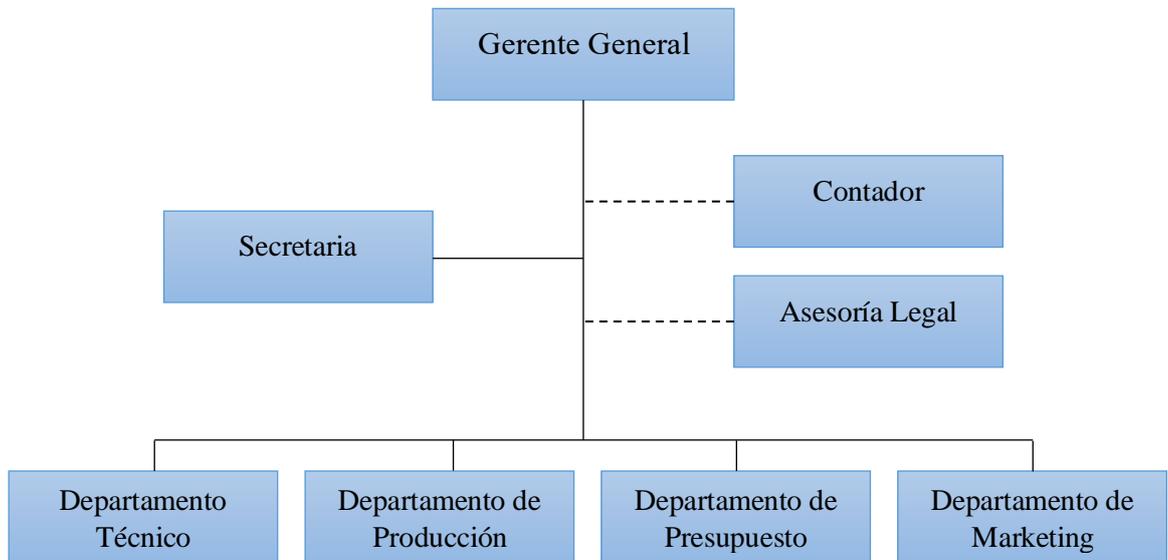
### **4. Objetivos**

Ofrecer y garantizar el buen servicio de calidad en la realización de construcciones, priorizando la excelencia que marca el contraste de la habitual competencia. Incrementar los contratos en un periodo de 6 meses y 1 años. Ser reconocido como la empresa constructora en calidad y excelencia practicando servicio de responsabilidad social y ambiental.

**5. Productos o servicios**

Con relación al diseño se cuenta con: redacción de obras o proyectos, asesoramiento según sea el caso en específico y diseño novedoso de interiores. En relación a construcción: tenemos obras civiles, edificación. En mantenimiento: Contamos con mantenimiento preventivo.

**6. Organigrama de la empresa**



**6.1. Diagnostico general**

<b>Análisis FODA</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sobrevaloración en la cotización de obras por parte de la competencia.</li> <li>2. Declive de otras empresas.</li> <li>3. Baja de la competencia informal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia informal</li> <li>2. Decretos aprobados por el gobierno o municipalidad.</li> <li>3. Surgimiento de personas emprendedoras como maestro de construcción.</li> <li>4. Mercado competitivo directamente.</li> </ol>

<b>Fortalezas</b>	<b>F-O</b>	<b>F-A</b>
1. Servicio de calidad. 2. Cobertura en Huaraz el 80%. 3. Puntualidad en sus obras.	Implementar estrategias para para hacer frente a la competencia y brindar un mejor servicio a gusto del cliente. (F1, O2). Mejora de la calidad de las obras civiles a través de medios tecnológicos y garantizando la seguridad a los clientes (F2, O1). Brindar un Estaff de trabajadores con la experiencia en el rubro (F3, O3).	Reforzar las estrategias con las que se cuenta o nuevas conjuntamente con los diseños del servicio para incentivar a los vigentes y nuevos clientes (F1, F2, A1, A4). Implementar un control de calidad durante la ejecución del servicio para fidelizar a los clientes antiguos e incentivar a nuevos clientes a probar nuestro servicio de primer nivel (F1, F3, A3, A4).
<b>Debilidades</b>	<b>D-O</b>	<b>D-A</b>
1. Falta de compromiso. 2. Ausencia de reconocimientos por parte de la directiva. 3. Falta de dialogo y control al personal.	Implementar un programa de capacitación actualizados al personal a fin de mejorar el servicio (D1, D2, D3, O1, O3).	Realizar convenios u alianzas con otras empresas de decorativos internos para atraer a los clientes (D2, A3, A4). Desarrollar un estudio de mercado, para determinar preferencias y expectativas de los clientes acerca del servicio para mejorar el nivel competitivo (D1, D3, A1, A3, A4).

## 7. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes</b>
Desarrollo de la gestión de calidad	Lo que imposibilita el desarrollo es que falta de información y

	compromiso al máximo de los representantes.
Tomar en cuenta las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.	Los representantes no se interesan en lo que piensa el personal.
Implementar reconocimientos al esfuerzo laboral.	La empresa no tiene el interés de reconocer el arduo trabajo de su empleador.
Implementación de dinámicas y charlas informativas de motivación laboral.	La empresa no realiza dinámicas y mucho menos charlas a menos que se presente un inconveniente.

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Desarrollo de la gestión de calidad	Falta de información y compromiso al máximo de los representantes.	Falta de actitud y irresponsabilidad de los gerentes, están enfocados en solo ganar licitaciones de obras.
Tomar en cuenta las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.	Los representantes no se interesan en lo que piensa el personal.	Las supervisiones que puedan realizar, al final no se les pregunta que es lo espera de la empresa el empleador.
Implementar reconocimientos al esfuerzo laboral.	No tiene el interés de reconocer el arduo trabajo de su empleador.	Definitivamente no hay empatía con los trabajadores.
Implementación de dinámicas y charlas	La empresa no realiza con un sistema o área de capacitación.	Hay demasiada irresponsabilidad de la empresa de dar los

informativas de motivación laboral.		recursos de dinámicas, charlas u otra motivación para mejorar el rendimiento del trabajador.
-------------------------------------	--	--

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Nivel y calidad de servicio	Nivel promedio en avance a la mejora del servicio	Atención carismática y dinámica, pero con el respeto y profesionalismo.
Participación y aporte de mercado	Desconocimiento de mercado	Comparación de ventas propias y de la competencia
Ubicación positiva frente a la competencia	Satisfacción del cliente	Ejecutar una breve encuesta al usuario o cliente
Trabajo en excelentes condiciones y acabados	Posicionamiento de la empresa	Reconocer al cliente frecuente
Rentabilidad organizacional	Contar con mejores utilidades	Evaluación constante de la rentabilidad y toda la parte financiera de la empresa

### 9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1.	Desarrollo de la gestión de calidad	Desinformación de la norma de gestión de calidad	1 mes	Excelencia en la calidad del servicio, con el uso de la gestión.	Mediante las reuniones, dar a conocer los beneficios de la gestión de calidad.

2.	Tomar en cuenta las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.	Temor a que se equivoque.	1 meses	Iniciativa voluntaria de los trabajadores para que la empresa sea líder en el mercado.	Identificar temas y puntos específicos.
3.	Implementar reconocimientos al esfuerzo laboral.	Las diferentes necesidades y problema de cada personal	1 meses	Personal feliz y en óptimas condiciones.	Analizar las diferentes situaciones del colaborador.
4.	Implementación de dinámicas y charlas informativas de motivación laboral.	Que el personal no acepte de forma pacífica.	1 meses	Garantizar la estimación y aprecio al personal.	Plantear técnicas de motivación a ejecutar.

### 9.3. Recursos para la implementación de estrategias

Acciones	Estrategias	Personal	Dinero	Tic	Periodo o tiempo
Desarrollo de la gestión de calidad	Contratar a un experto en el tema para su correcta implementación de la gestión de calidad	Gerente o Administrador	s/. 1000.00	Laptop y proyector	1 mes

Tomar en cuenta las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.	Identificar temas y puntos específicos	Gerente o Administrador	s/. 100.00	Laptop y proyector	1 mes
Implementar reconocimientos al esfuerzo laboral.	Analizar las diferentes situaciones del colaborador	Gerente o Administrador	s/. 200.00	Certificados y premios	1 mes
Implementación de dinámicas y charlas informativas de motivación laboral.	Plantear técnicas de motivación a ejecutar	Gerente o Administrador	s/. 300.00	Laptop y proyector	1 mes

#### 10. Cronograma de actividades

Indicador de la actividad	Cronograma operativo de actividades			
	Junio	Junio	Julio	Agosto
Desarrollo de la gestión de calidad				
Tomar en cuenta las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.				
Implementar reconocimientos al esfuerzo laboral.				
Implementación de dinámicas y charlas informativas de motivación laboral.				

## VI. Conclusiones

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas, cuentan con grado de instrucción superior universitario, los mismo que son de género masculino y desempeñan el cargo de dueños con 7 a más años en dicho cargo.
- La mayoría de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras del distrito de Huaraz cuentan con 6 a 10 empleados, y con un ingreso mensual más de S/587,916.00, teniendo como permanencia en el rubro de 7 a más años y con la razón social S.R.L.
- La totalidad de los gerentes legales de las mypes del sector servicios, rubro constructoras, separa, ordena y limpia contribuye a una mejora continua de manera óptima, y conoce y ejecuta la gestión de calidad, utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento, la gestión de calidad contribuye a la mejora continua si mucho, la herramienta moderna de aplicación es la reingeniería, control de los procesos y actividades se realiza siempre, separa los residuos y herramientas casi siempre, selecciona un área para sus materiales o herramientas casi siempre, utiliza los materiales correctamente casi siempre, las herramientas al final de su uso vuelven al lugar correspondiente lo hacen generalmente, el personal realiza la limpieza de su lugar de trabajo lo hace por presión, reglas de limpieza y seguridad no hay reglas, la autodisciplina se ejecuta en todas las anteriores alternativas tanto en el trabajo personal, grupal y diversas áreas, sistematiza nuevos modelos de trabajo lo hacen casi siempre, respetan las normas interna y externas de labor si siempre lo hacen, donde se evalúa la gestión de calidad en todas las alternativas, implementación de gestión de calidad se tiene una implementación lenta.

- Se realizo el plan de mejora conforme se obtuvo los resultados donde se elaboró acciones y estrategias haciendo uso de las 5S para lograr mejorar el desempeño laboral y así brindar un servicio de calidad para el gusto del cliente.

## Aspectos complementarios

- Implementar al 100% el uso de las 5S para mejorar cada trabajo y así obtener los resultados en la parte laboral, en el proceso de actividades, en la parte de monitoreo y así conseguir resultados favorables, consiguiendo mejor competitividad y acercarnos más a nuevos clientes.
- Capacitar a la empresa en general, para los gerentes el tema de gestión de calidad, para la parte operativa el tema de control y procesos de calidad que les va ayudar a mejorar y garantizar mejor su labor incluso a prevenir posibles errores o hasta accidentes, buscar información o capacitarse con conocimientos verídicos y acordes a su conectividad van a ser beneficiosas, implementar y garantizar la gestión de calidad es primordial.
- Ejecutar charlas informativas, dinámicas de participación, formulación de estrategias con respecto a mejorar la calidad del servicio y así mismo mejorar la imagen organizacional, se tiene que llevar el debido control a cada obra teniendo en cuenta los parámetros establecidos a fin de generar una relación sólida con el cliente y desarrollar dinámicas con todo el personal con la finalidad de que no se sienta estresado y dar su punto de vista en que podemos mejorar como empresa.
- Reforzar el clima laboral y los procesos labora tal y como se le señala en el plan de mejora propuesto, donde se propuso una misión y visión, organigrama y un diagnóstico de matriz foda con sus respectivos cruces; Por otro lado también se identificaron los problemas y se establecieron acciones de mejora, se realizó estrategias al igual que un cronograma de actividades, la cual fue elaborado con la finalidad de mejorar el ambiente laboral y el reconocimiento laboral así mismo brindar el servicio de construcción de obras civiles en óptimas condiciones y garantizando un trabajo de primera.

- Aplicar el plan de mejora la cual fue elaborado y propuesto para mejorar la calidad del servicio.

## Referencias bibliográficas

- Berrú Cabrera, J. C., & Nagua Nagua, E. P. (2016). *Implementacion de metodología 5s para optimizar la logística interna de micro pequeñas empresas constructoras de la ciudad de machala*. Machala. Recuperado el 06 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7936>
- Camisón , C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (Primera edición ed.). (A. Cañizal, Ed.) Madrid, España: Person Educacación, S.A. Recuperado el 29 de Mayo de 2019
- Canales Bravo, A. A. (2017). *Mejoramamiento de la productividad de una cuadrilla de trabajadores de moldajes metálicos en edificación en altura de hormigón armado, mediante la metodología 5S*. Santiago de chile. Recuperado el 06 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/4599>
- Comexperu. (05 de Jnuio de 2020). *Comexperu*. Recuperado el 22 de Febrero de 2021, de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- Congreso de la Republica del Perú. (05 de Junio de 2003). *congreso.gob.pe*. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de <http://www2.congreso.gob.pe/sicr/RelatAgenda/proapro.nsf/ProyectosAprobadosPortal/2793A844DEED008605256DB1004D26D5>
- Congreso.gob.pe. (2015). *Congreso.gob.pe*. Recuperado el 22 de Febrero de 2021, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/09E7377781F0EB740525828F0072A3D0/\\$FILE/LaFinanciaci%C3%B3nDeLasMicroPequeñasEmpresas.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/09E7377781F0EB740525828F0072A3D0/$FILE/LaFinanciaci%C3%B3nDeLasMicroPequeñasEmpresas.pdf)
- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de Gestion de Calidad (ISO 9001:2015)* (1ª edición ed.). (I. (. S.L), Ed.) España: ICB, S.L. (Interconsulting Bureau S.L.), 2017 /01 , 1ª edición. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>.

Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos Albasanz. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Dini, M., & Stumpo, G. (10 de Mayo de 2019). *Cepal*. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de repositorio.cepal.org: <http://hdl.handle.net/11362/44603>

Dorbessan, J. R. (2006). *Las 5S, herramientas de cambio* (Primera edición impresa año 2001 - ISBN N°950-42-0029-X ed.). Argentina : Universidad Tecnológica Nacional. Recuperado el 31 de Mayo de 2019

Grau Curo, C. M. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de sullana año 2019*. Sullana. Recuperado el 06 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16176>

Griful Ponsati, E., & Canela Campo, M. Á. (2002). *Gestión de la Calidad* (Primera edición: septiembre de 2002 ed.). (E. UPC, Ed.) Barcelona: Edicions de la Universidad Politècnica de Catalunya, SL. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de <http://hdl.handle.net/2099.3/36668>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). Mexico: Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado el 15 de Agosto de 2021, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

HuarazNoticias. (05 de Octubre de 2020). *huaraznoticias*. Recuperado el 11 de Mayo de 2021, de <https://huaraznoticias.com/procompite-2019-i-favorecen-a-constructoras-no-vinculadas-a-las-actividades-productivas/>

- Huaraznoticias. (2021). *Obra Colegio Simón Bolívar con observaciones*. Huaraz, Áncash. Recuperado el 11 de Agosto de 2021, de <https://huaraznoticias.com/obra-colegio-simon-bolivar-con-observaciones/>
- Jaramillo Castañeda, R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro carpinterías en madera del distrito de huaraz, 2016*. Huaraz. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11805>
- Mendoza López, G. E. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“s” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de huaraz, 2016*. Huaraz. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5252>
- Muñoz Diaz, C. W. (2020). *Gestion de calidad y su nfluencia en la rentabilidad de las mypes de construccion de la ciudad de trujillo*. Trujillo. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44854>
- Orozco Sánchez, C. A., Ramírez Monroy, K. L., & Varón Novoa, G. N. (2018). *Diseño del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de las normas ntc 9001- 2015, ntc iso 14001 y ohsas 18001 para la empresa construcciones crj sas*. Ibagué. Recuperado el 24 de Julio de 2021, de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/5026>
- Ortiz, K. (27 de Mayo de 2017). *SCRIBD*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de [es.scribd.com: https://es.scribd.com/presentation/349551478/Gestion-de-La-Calidad-Paul-James](https://es.scribd.com/presentation/349551478/Gestion-de-La-Calidad-Paul-James)
- Paredes Sánchez, A. B. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de articulos de ferretería, en la av. aija, distrito de huarmey, región ancash, 2016*. Chimbote. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12122>

- Ravelo. (2019). Las mypes en el Perú. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/3952/3926>
- Reyes Benites. (Julio de 2010). *Eumed.net*. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [www.eumed.net](http://www.eumed.net): <http://www.eumed.net/ce/2011b/apbc.htm>
- Salazar Ruiz, M. J. (2018). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio basada en la metodología de las 5S para mejorar la gestión del Centro de Salud de Huanchaco, 2016*. Trujillo. Recuperado el 06 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.upd.edu.pe/handle/UPD/115>
- Sánchez Giron, P. A. (2019). *e salud. Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype constructoras de la ciudad de Sullana año 2018*. Sullana. Recuperado el 06 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10546>
- Tamara Vargas, L. D. (2018). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017*. Huaraz. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4564>

# **Anexos**

## Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020				Año 2021				Año 2021				Año 2021		
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller cocurricular		
		Semestre II				Semestre II				Semestre 0				Semestre I				Semestre I		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
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	X					
14.	Presentación de ponencia en eventos científicos															X				
15.	Redacción de artículo científico																X			
16.	Revisión de informe de tesis y artículo científico																	X		
17.	Pre banca																		X	
18.	Sustentación de informe final																			X

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
➤ Impresiones	20	2	40.00
➤ Fotocopias	30	2	60.00
➤ Empastado	30	1	30.00
➤ Papel bond A-4 (500 hojas)	20	2	40.00
➤ Lapiceros	25	1	25.00
<b>Servicios</b>			
➤ Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			295.00
<b>Gastos de viaje</b>			
➤ Pasajes para recolectar información	20	1	20.00
<b>Sub total</b>			20.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			315.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
➤ Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	20	4	80.00
➤ Búsqueda de información en base a datos	20	3	60.00
➤ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	30	4	120.00
➤ Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			310.00
<b>Recurso humano</b>			
➤ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	66.50	2	155.00
<b>Sub total</b>			155.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			465.00
<b>Total (S/.)</b>			780.00

**Anexo 3:** Instrumento de recolección de datos

<b>N°</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>RUC</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
1	HERMANOS PEÑA CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L	20571278481	JR. ANCASH S/N – MIRGAS – ANTONIO RAYMONDI - ANCASH
2	CONSTRUCCIÓN Y MINERA ANCASH S.A.C.	20407812183	JR. SAN MARTIN N°508
3	RAFO CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L	20407755872	JR. VILLON BAJO S/N
4	ARGO CONTRATISTAS GENERALES S.R.L	20530849580	JR. LEONISA Y LEZCANO N°687
5	COMINSA S.R.L.	20534187590	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO N°522
6	J.L. CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	20530862250	AV. 28 DE JULIO S/N
7	LG INGENIEROS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C	20407950144	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS N°974
8	C.R. CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	20530972861	AV. AGUSTÍN GAMARRA N°332
9	SICOR S.R.L.	20407948590	AV. CONF. INTER. ESTE N°242
10	CONTRATISTAS GENERALES VARGAS S.A.C.	20407955707	AV. AGUSTÍN GAMARRA N°380
11	CONSTRUCTORES ELECTRO CIVIL S.R.L.	20407769075	PJ. LOS CACTUS S/N
12	CONSTRUCTORA & CONSULTORÍA SÁNCHEZ MINERO E INDUSTRIA S.A.	20542138085	AV. AGUSTÍN GAMARRA N°424
13	FIGUEROA CONSTRUCTORES S.R.L.	20407925972	AV. LUZURIAGA N°650
14	GRUPO TUDELA HERMANOS CONTRATISTAS S.R.L	20408052221	JR. JOSÉ LARREA Y LOREDO N°761
15	CONSTRUCTORA & CONSULTORÍA OROS PERÚ S.R.L.	20407871279	JR. SIMÓN BOLÍVAR N°709
16	CONSTRU-TEC S.R.L.	20542131749	JR. HUALCAN N°285

## Anexo 4: Consentimiento informado

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5s para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa constructora de obras civiles en el distrito de Huaraz, 2019.

Y es dirigido por Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Beneficiar con esta información a los representantes de las Mypes. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

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

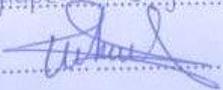
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico o por WhatsApp N° 972884494 Si desea, también podrá escribir al correo [lalo\\_rosales\\_rosas@hotmail.com](mailto:lalo_rosales_rosas@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Hermanos Piña Contratistas Generales E.I.R.L.

Fecha: 25 de Septiembre

Correo electrónico: walflapeal.94@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

.....

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

**I. GENERALIDADES**

**1.1. REFERIDO AL DUEÑO O GERENTE DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

- b) S.A.
- c) S.A.C.
- d) S.R.L.

**1. Edad:**

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

**2. Genero:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Grado de instrucción:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico superior
- d) Superior universitaria

**4. Cargo que desempeña:**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que labora en el cargo:**

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

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

**6. Tiempo de permanencia en el mercado:**

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

**7. Tipo de razón social:**

- a) E.I.R.L.

**8. Número de empleados:**

- a) 1 a 5 empleados
- b) 6 a 10 empleados
- c) 11 a 15 empleados
- d) 16 a más empleados

**9. Nivel de ingreso promedio mensual:**

- a) De S/1.00 hasta S/.51,875.00
- b) De S/.51,875.00 hasta S/.587,916.00
- c) Mas de S/587,916.00

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce y ejecuta el termino Gestión de calidad?**

- a) Conozco y ejecuto
- b) Conozco y no ejecuto
- c) No conozco y no ejecuto

**11. ¿Qué herramientas modernas de la Gestión de calidad usa?**

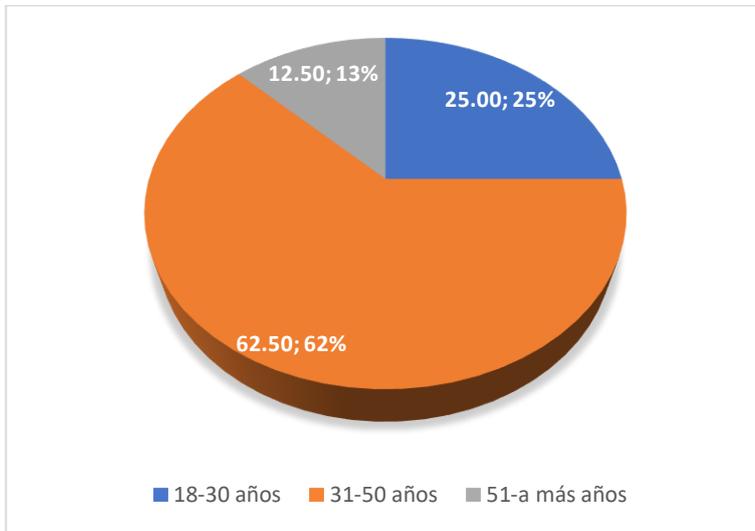
- a) Reingeniería
- b) Las "5S"
- c) Benchmarking
- d) Outsourcing
- e) Ninguna

**12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal utiliza?**

- a) La evaluación

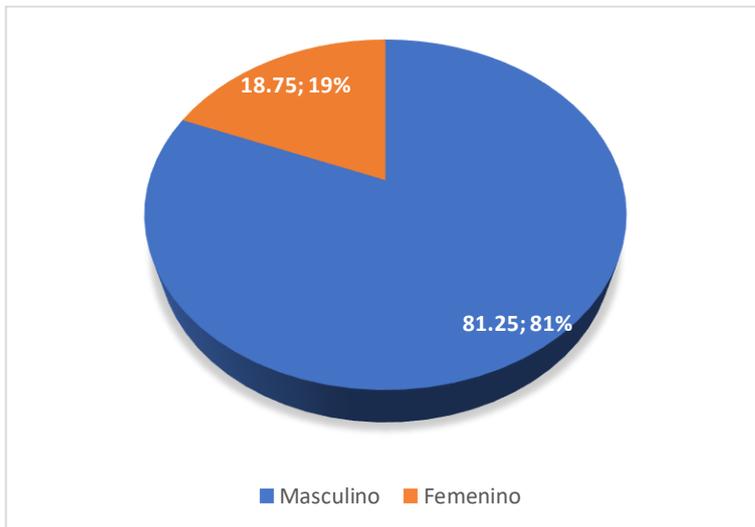
- b) La observación
  - c) Escala de puntuaciones
  - d) Evaluación de 360°
  - e) Ninguno
- 13. ¿Realiza un control de los procesos y actividades?**
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
- 14. ¿Para usted donde es más óptimo evaluar la gestión de calidad?**
- a) Trabajadores
  - b) Productos
  - c) Servicios
  - d) Proceso de labor
  - e) Todas las anteriores
- 15. ¿De qué manera tomarían la implementación perfecta de gestión de calidad?**
- a) Implementación rápida
  - b) Implementación lenta
  - c) No se adapta a los cambios
  - d) No hay interés o iniciativa
- 16. ¿La gestión de calidad contribuye a la mejora continua?**
- a) Mucho
  - b) Poco
  - c) Nada
- 2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: “5S”**
- 17. ¿Separan los residuos, materiales y herramientas innecesarios y necesarios?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) eventuales
  - d) Nunca
- 18. ¿Selecciona un área específica para sus materiales o herramientas?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) eventuales
  - d) Nunca
- 19. ¿Hacen uso de los materiales correctamente?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Nunca
- 20. ¿Las herramientas al final de su uso vuelven al lugar correspondiente?**
- a) Siempre
  - b) Generalmente
  - c) A veces
  - d) Nunca
- 21. ¿Si un área está en sucio, el personal limpia por?**
- a) Voluntad
  - b) Presión
  - c) Miedo
- 22. ¿Existen reglas de limpieza y seguridad?**
- a) Si hay reglas
  - b) No hay reglas
- 23. ¿El equipo sistematiza nuevos modelos de trabajo?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Eventuales
  - d) Nunca
- 24. ¿Si se separa, ordena y limpia, ascienden a estandarizarse contribuyen a una mejora continua?**
- a) Optima
  - b) Regular
  - c) Pésima
- 25. ¿Cada representante de área hace respetar sus normal de labor, ha integrantes internos y externos?**
- a) Siempre
  - b) Eventuales
  - c) Nunca
- 26. ¿Las autodisciplinas adquiridas por el trabajador solo lo ejercen en?**
- a) Trabajo personal
  - b) Trabajo grupal o equipo
  - c) Diversas áreas
  - d) Todas las anteriores

**Anexo 6: Figuras**



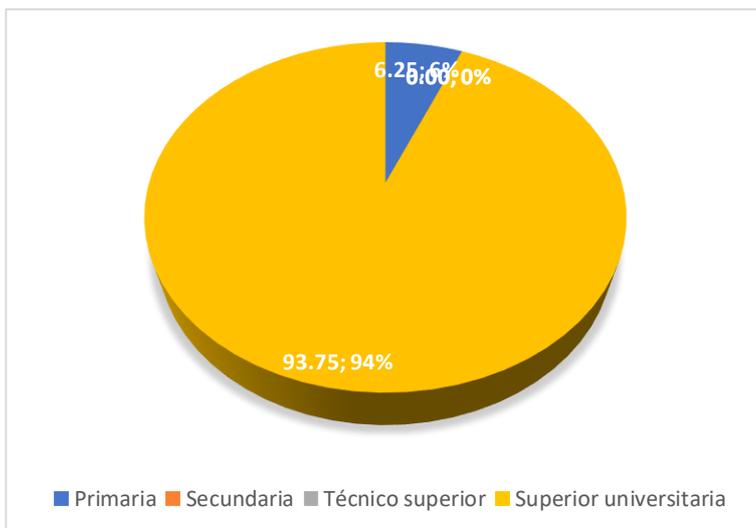
**Figura 1. Edad.**

**Fuente.** Tabla 1



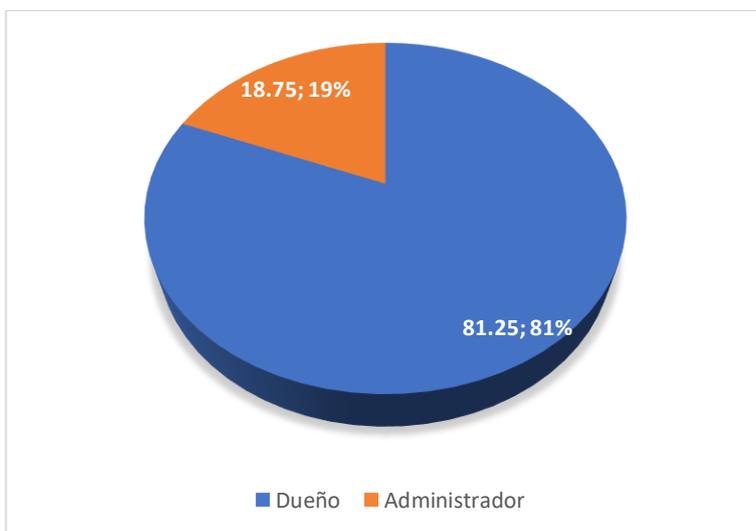
**Figura 2. Genero.**

**Fuente.** Tabla 2



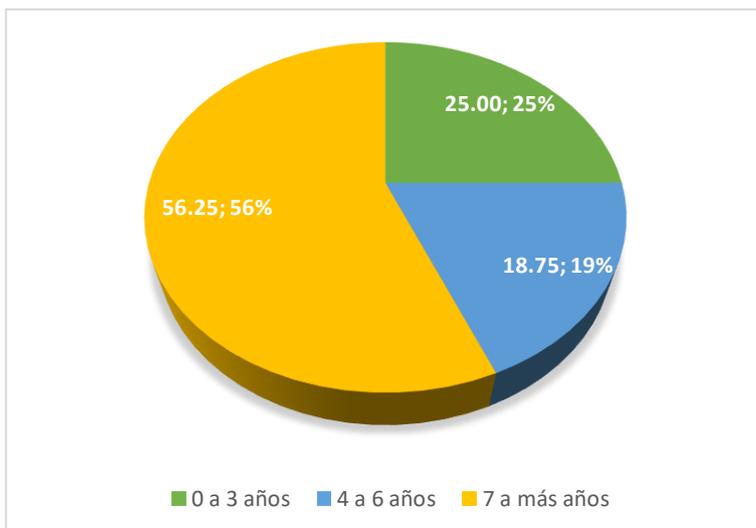
**Figura 3.** Grado de instrucción.

**Fuente.** Tabla 3



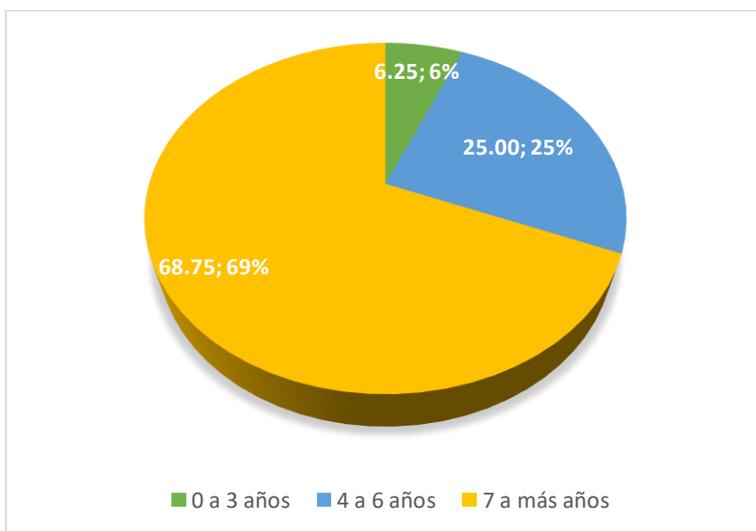
**Figura 4.** Cargo asignado.

**Fuente.** Tabla 4



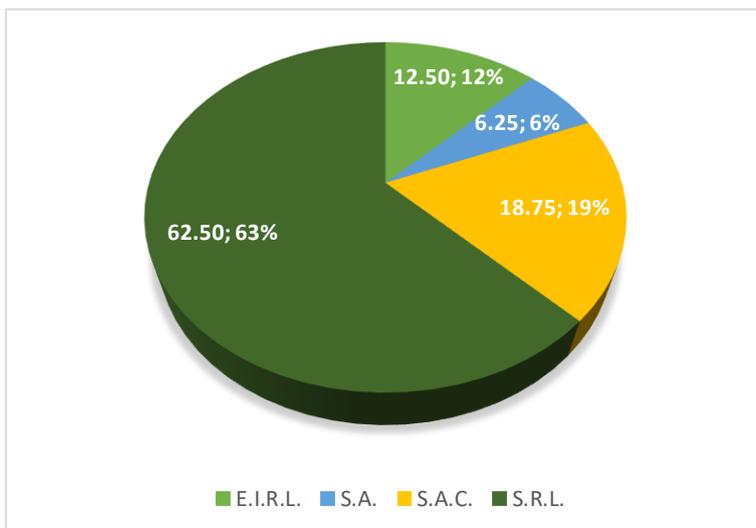
**Figura 5.** Tiempo en el cargo.

**Fuente.** Tabla 5



**Figura 6.** Permanencia en el rubro.

**Fuente.** Tabla 6



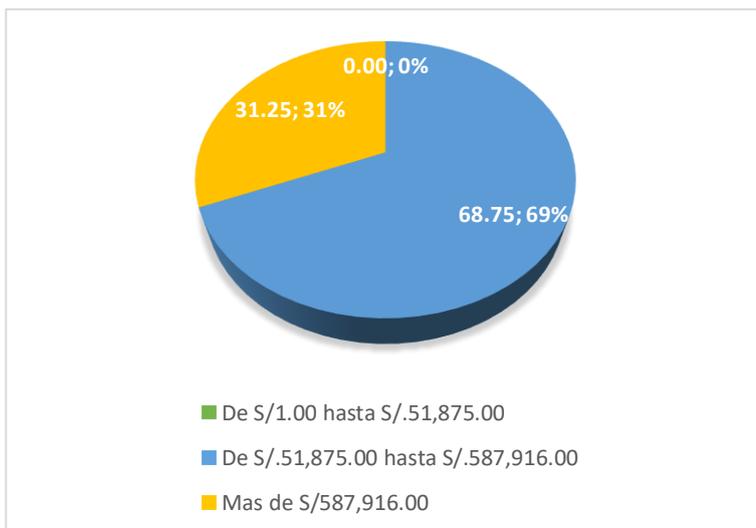
**Figura 7.** Razón social.

**Fuente.** Tabla 7



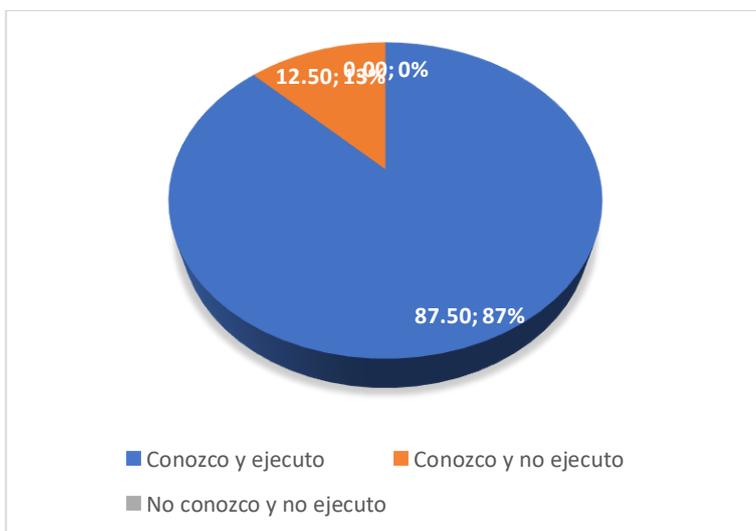
**Figura 8.** Número de empleados.

**Fuente.** Tabla 8



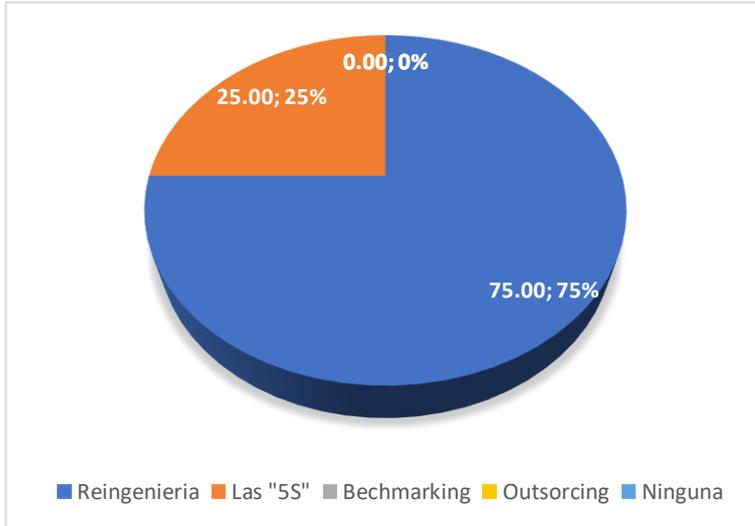
**Figura 9.** Ingreso mensual.

**Fuente.** Tabla 9



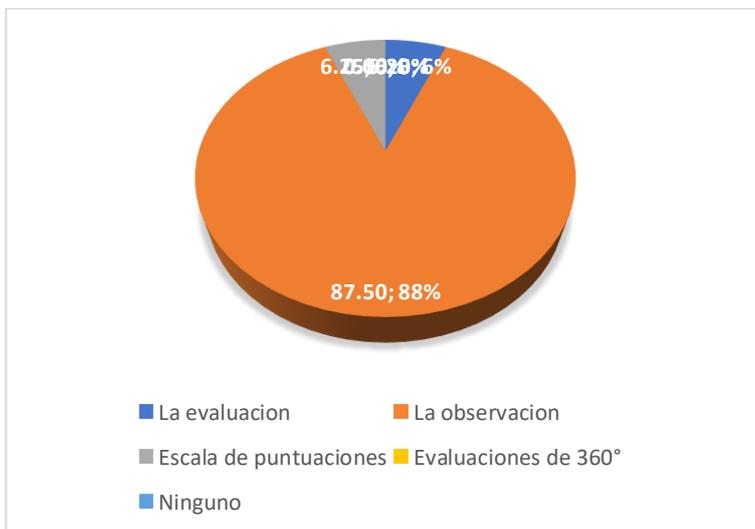
**Figura 10.** Conoce y ejecuta la gestión de calidad.

**Fuente.** Tabla 10



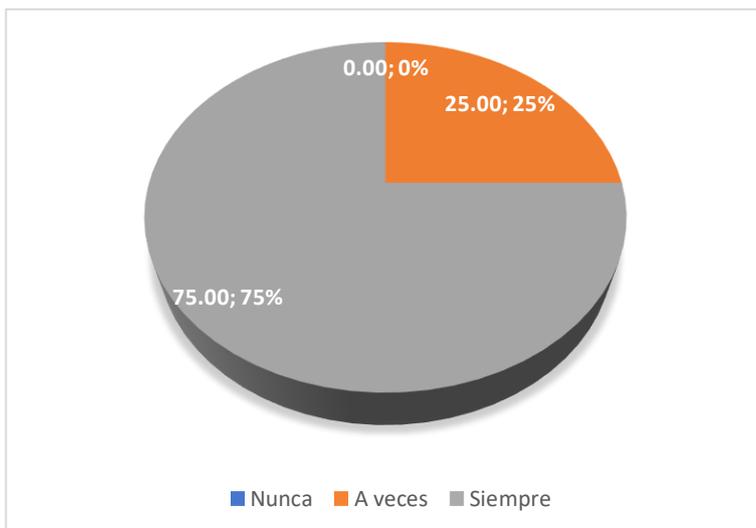
**Figura 11.** Herramientas modernas de la gestión de calidad.

**Fuente.** Tabla 11



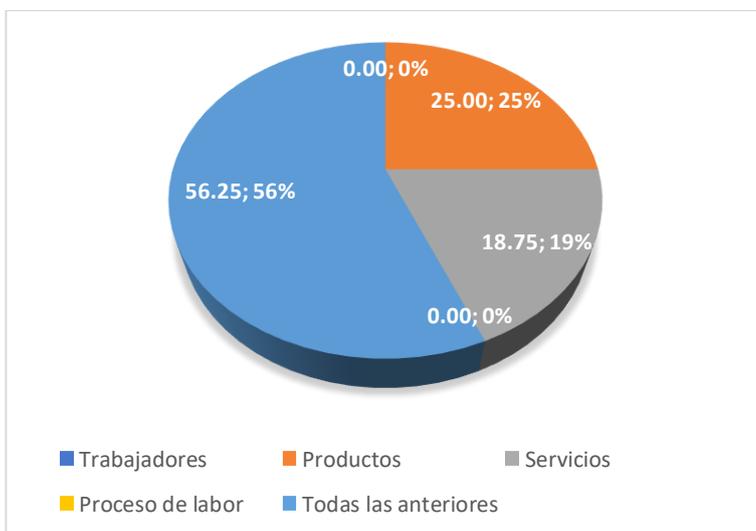
**Figura 12.** Técnicas para medir el rendimiento del personal.

**Fuente.** Tabla 12



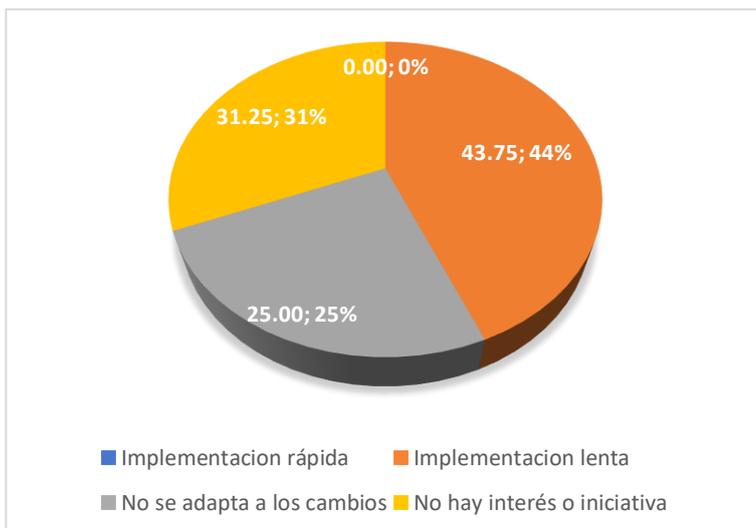
**Figura 13.** Control de los procesos y actividades.

**Fuente.** Tabla 13



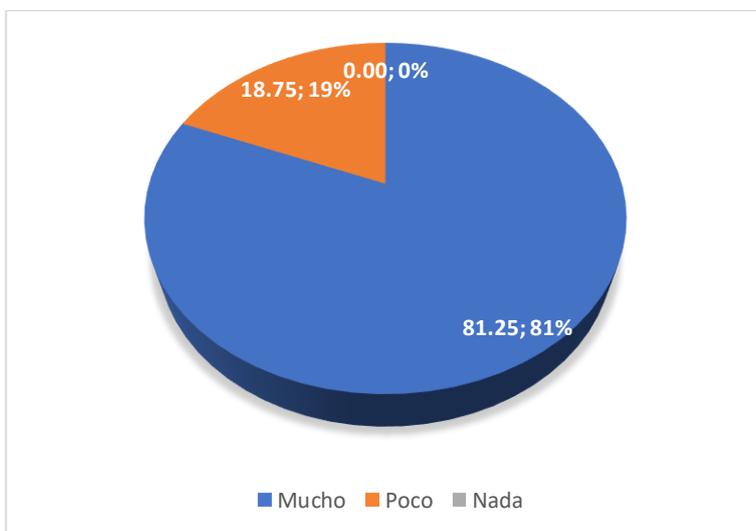
**Figura 14.** Donde se evalua la gestión de calidad.

**Fuente.** Tabla 14



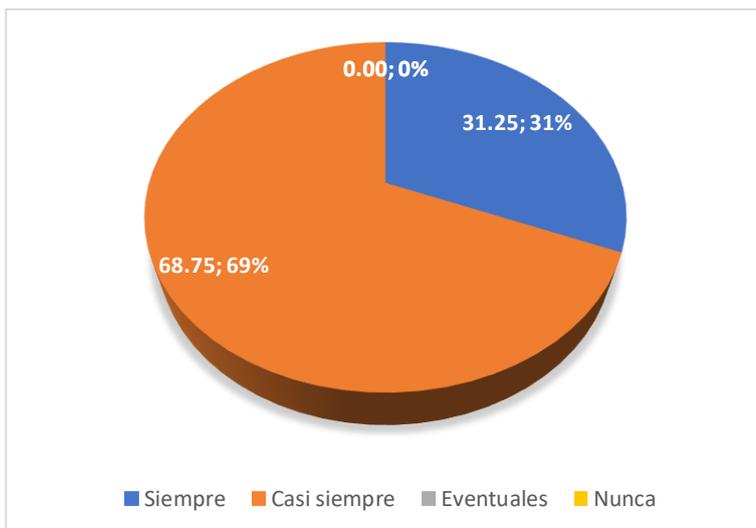
**Figura 15.** Implementación de gestión de calidad.

**Fuente.** Tabla 15



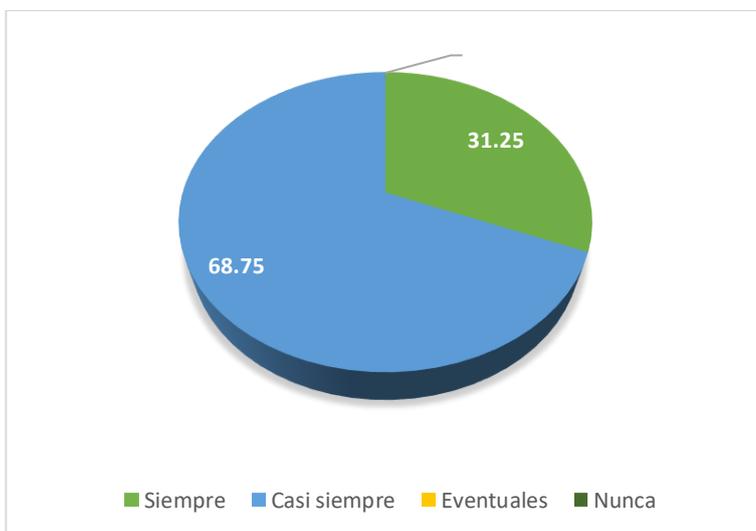
**Figura 16.** La gestión de la calidad contribuye a la mejora continua.

**Fuente.** Tabla 16



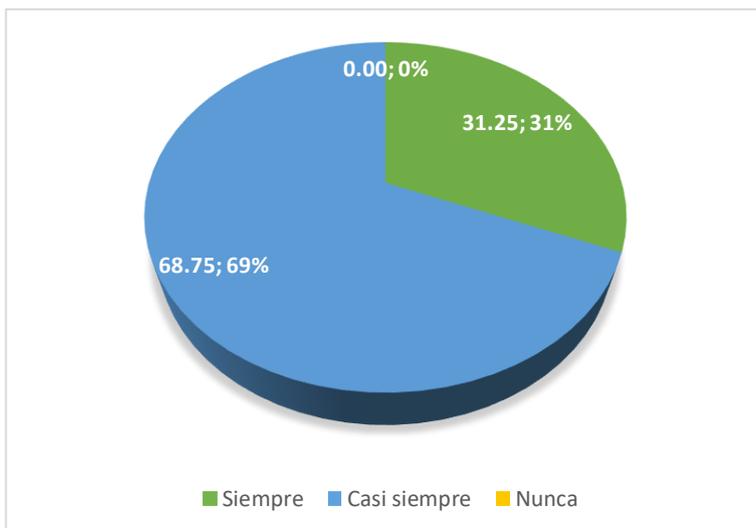
**Figura 17.** Separa los residuos, materiales y herramientas.

**Fuente.** Tabla 17



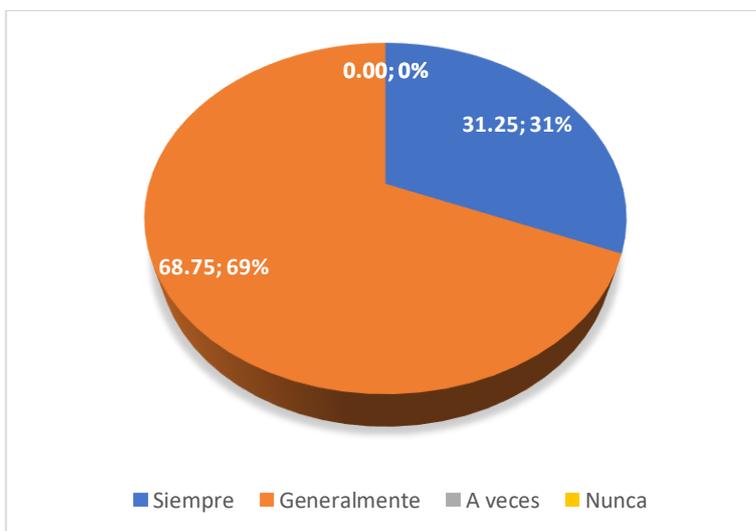
**Figura 18.** Selecciona un área específica para sus materiales o herramientas.

**Fuente.** Tabla 18



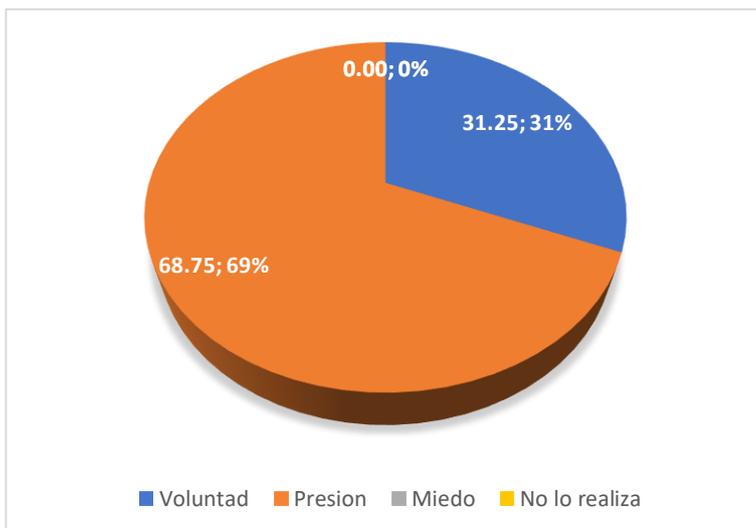
**Figura 19.** Utilizan los materiales correctamente.

**Fuente.** Tabla 19



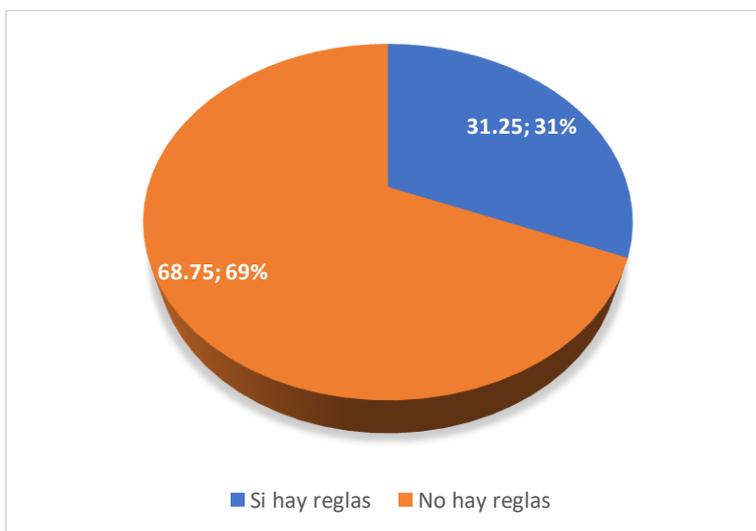
**Figura 20.** Las herramientas al final de su uso vuelven al lugar correspondiente.

**Fuente.** Tabla 20



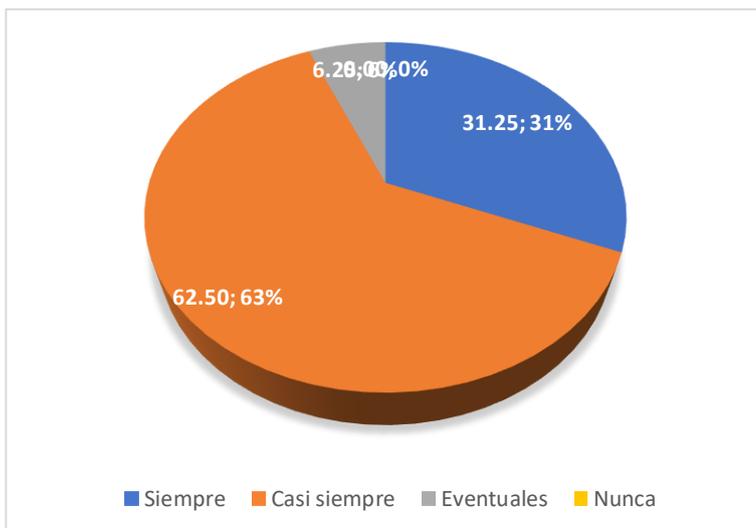
**Figura 21.** El personal realiza la limpieza.

**Fuente.** Tabla 21



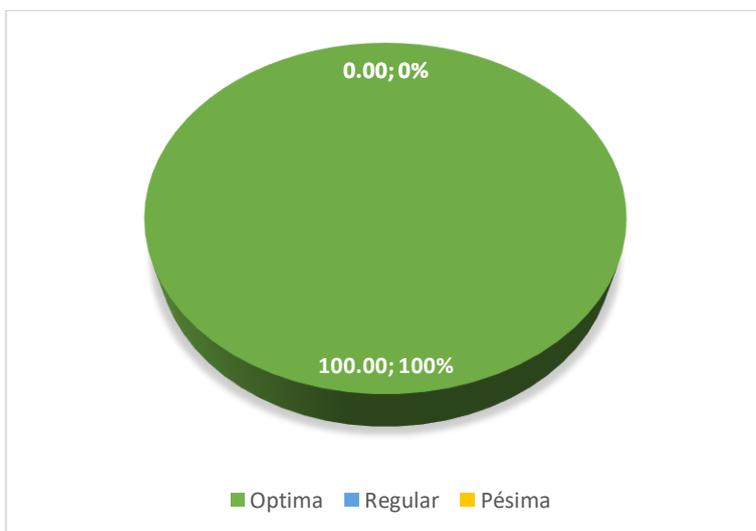
**Figura 22.** Reglas de limpieza y seguridad.

**Fuente.** Tabla 22



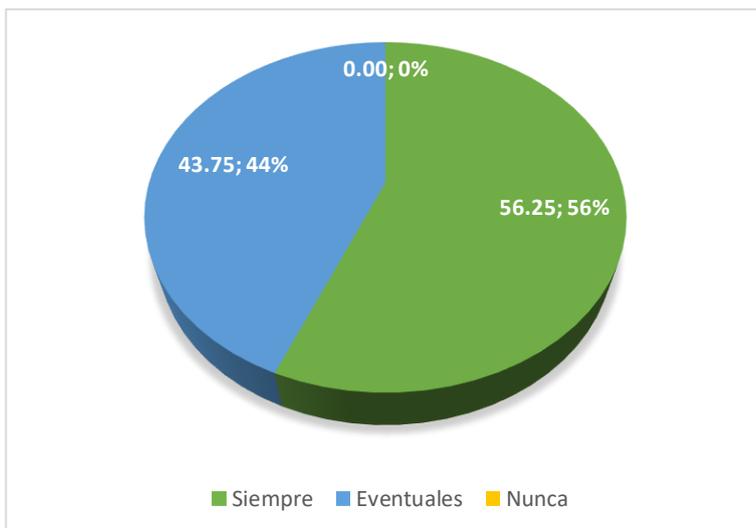
**Figura 23.** Sistematiza de nuevos modelos de trabajo.

**Fuente.** Tabla 23



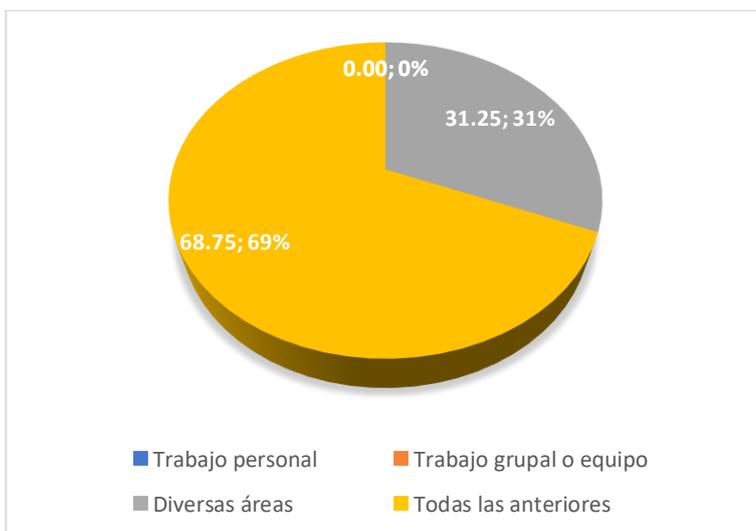
**Figura 24.** Separa, ordena y limpia contribuye a una mejora continua.

**Fuente.** Tabla 24



**Figura 25.** Respetan las normas internas y externas de labor.

**Fuente.** Tabla 25



**Figura 26.** La autodisciplina se ejecuta.

**Fuente.** Tabla 26

## Anexo 7: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a document submission. The document title is "UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN". The thesis title is "PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LAS SS PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO EMPRESA CONSTRUCTORA DE OBRAS CIVILES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2019". The author is "ROSALLES ROSAS, LALITO BARONI" with ORCID: 0000-0002-9248-7885. The similarity score is 0%. The interface includes a navigation menu on the left, a toolbar with icons for search, download, and refresh, and a footer with page information and resolution settings.

Feedback Studio

ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&student\_user=1&u=1082232820&o=1623804002&lang=es

turnitin

LALITO BARONI ROSALES ROSAS TALCOCUR-2021-01-LRosalesR-Informe - Turnitin

Resumen de coincidencias

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.

Página: 1 de 43 Número de palabras: 9631 Versión solo texto del Informe Alta resolución Activado