

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES
DE LAS 5S PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN
DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE
INDEPENDENCIA, 2020**

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

AUTOR

DELGADO SANCHEZ, YENSEN BELL

ORCID: 0000-0003-1905-7499

ASESOR(A)

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID 0000-0001-8823-2655

HUARAZ – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Delgado Sánchez Yensen Bell

ORCID: 0000-0003-1905-7499

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID 0000-0001-8071-8327

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

ORCID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgr. Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por sus bendiciones y poder permitir terminar este trabajo de investigación, cumpliendo una meta más en mi vida, a mis padres por ser motivo y fortaleza para seguir con mi carrera profesional.

A todos los profesores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que formaron parte de mi formación profesional y de la culminación de este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Con todo el cariño del mundo a mis padres por sus ejemplos, haberme educado por sus valores, para ser la persona que soy y a toda mi familia por el apoyo incondicional.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo general describir los factores relevantes de las 5S en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores el distrito de Independencia, 2020. El tipo de investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental – transeccional y de nivel descriptivo. Se trabajó con una muestra de 19 gerentes de las MYPE del rubro mantenimiento y reparación de vehículos, para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 29 preguntas. Los resultados más relevantes de la investigación muestran que el 47,40% de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, no desarrollan todo lo planificado en su proyecto, el 89,50 % utilizan procedimientos que comprenden las 5S, además, el 84,20 % de los gerentes integran métodos que ayudan a implementar los procedimientos de las 5S. Llegando a la conclusión que existe un porcentaje significativo que no aplican a cabalidad algunas dimensiones de la gestión de calidad y de las 5S, por esta razón es importante el conocimiento de estos temas y puedan aplicar de manera correcta para mejorar el servicio que brindan a sus clientes.

Palabras clave: Cuestionario, muestra, representantes y transversal.

ABSTRACT

The present research work had the general objective of describing the relevant factors of the 5S in the improvement of quality management in micro and small companies in the service sector, maintenance and repair of motor vehicles in the district of Independencia, 2020. The design research is non-experimental - transectional, with a descriptive level. We worked with a sample of 19 micro and small companies, for the collection of information the questionnaire was used. Where the most relevant results were that 47.40% of the managers of the vehicle maintenance and repair micro and small companies , do not develop everything planned in their project, 89.50% use procedures that include the 5S, in addition 84, 20% of the managers of vehicle maintenance and repair micro and small companies integrate methods that help implement the 5S procedures. Reaching a conclusion that the representatives of the micro and small companies in the vehicle maintenance and repair field, there is a relevant percentage, which shows that it is not fully applied with some dimensions of quality management and the 5S, for this reason it is important to Knowledge of both topics so that it can be applied correctly since the topics will help to improve the service they provide to their clients.

Keywords: transversal, sample, questionnaire and representatives.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
III. HIPÓTESIS	21
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1. Diseño de investigación.....	22
4.2. Población y muestra.....	22
4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores	24
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
4.5. Plan de análisis	25
4.6 Matriz de consistencia	26
4.7 Principios éticos.....	27
V. RESULTADOS	30

5.1 Resultados.....	30
5.2 Análisis de los resultados.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	74
Aspectos complementarios	75
Referencias Bibliográficas.....	76
Anexos	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de los dueños	30
Tabla 2 Género de los dueños.....	31
Tabla 3 Grado de los dueños	32
Tabla 4 Cargo que desempeñan.....	33
Tabla 5 Año de experiencia en el cargo.....	34
Tabla 6 Promedio de ingresos de las MYPE	35
Tabla 7 Tiempo en el mercado de las MYPE	36
Tabla 8 Número de trabajadores de las MYPE	37
Tabla 9 Personal que trabajan de las MYPE	38
Tabla 10 Determina objetivos en su empresa	39
Tabla 11 Ha creado actividades en su empresa	40
Tabla 12 Ha elaborado algún proyecto en su empresa	41
Tabla 13 Desarrollo todo lo planificado en su proyecto.....	42
Tabla 14 Ha logrado los objetivos que se ha propuesto	43
Tabla 15 Ha evaluado resultados para comparar si se desarrolló como se planeo	44
Tabla 16 Determina qué medidas se efectuó en lo planeado.....	45
Tabla 17 Verifica si el trabajo realizado es correcto	46
Tabla 18 Desarrolla acciones para mejorar.....	47
Tabla 19 Corrige desviaciones si en caso se presenten	48
Tabla 20 Distingue y define entre lo que se necesita y no se necesita en su empresa.....	49
Tabla 21 Determina qué hacer con lo que no se necesita	50

Tabla 22 Tiene lugares definidos para sus herramientas	51
Tabla 23 Utiliza etiquetas para determinar la ubicación de objetos	52
Tabla 24 Determina una cierta cantidad de objetos en cada ubicación	53
Tabla 25 Identifica lugares que había definido para sus herramientas	54
Tabla 26 Identifica lugares que había definido para sus herramientas	55
Tabla 27 Propuesto medidas para corregir las áreas que frecuentemente se ensucian	56
Tabla 28 Ha implementado procedimientos para organización, orden y limpieza en su empresa	57
Tabla 29 Integra algún método para implementar los procedimientos mencionados en el día a día	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los dueños	30
Figura 2 Género de los dueños	31
Figura 3 Grado de instrucción de los dueños.....	32
Figura 4 Cargo que desempeñan.....	33
Figura 5 Año de experiencia en el cargo	34
Figura 6 Promedio de ingresos de las MYPE.....	35
Figura 7 Tiempo en el mercado de las MYPE.....	36
Figura 8 Número de trabajadores de las MYPE	37
Figura 9 Personal que trabajan de las MYPE	38
Figura 10 Determina objetivos en su empresa.....	39
Figura 11 Ha creado actividades en su empresa.....	40
Figura 12 Ha elaborado algún proyecto en su empresa.....	41
Figura 13 Desarrollo todo lo planificado en su proyecto	42
Figura 14 Ha logrado los objetivos que se ha propuesto	43
Figura 15 Ha evaluado resultados para comparar si se desarrolló como se planeo.....	44
Figura 16 Determina qué medidas se efectuó en lo planeado	45
Figura 17 Verifica si el trabajo realizado es correcto	46
Figura 18 Desarrolla acciones para mejorar	47
Figura 19 Corrige desviaciones si en caso se presenten	48
Figura 20 Distingue y define entre lo que se necesita y no se necesita en su empresa ..	49
Figura 21 Determina qué hacer con lo que no se necesita.....	50

Figura 22 Tiene lugares definidos para sus herramientas.....	51
Figura 23 Utiliza etiquetas para determinar la ubicación de objetos.....	52
Figura 24 Determina una cierta cantidad de objetos en cada ubicación.....	53
Figura 25 Identifica lugares que había definido para sus herramientas.....	54
Figura 26 Identifica lugares que había definido para sus herramientas.....	55
Figura 27 Propuesto medidas para corregir las áreas que frecuentemente se ensucian..	56
Figura 28 Ha implementado procedimientos para organización, orden y limpieza en su empresa	57
Figura 29 Integra algún método para implementar los procedimientos mencionados en el día a día.....	58

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata de las 5S en las MYPE del rubro talleres de mecánica, en el distrito de Independencia desarrollada en el año 2020. Según Noreña (2019) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 empresas, de las cuales más del 95% pertenecen al régimen MYPE. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial (2019) el Perú logró el puesto 51 de 190 economías gracias a la protección de los inversionistas minoritarios, sin embargo, aún existen MYPE que se encuentran estancadas principalmente por un sistema tributario.

Para incrementar el desarrollo económico del país, es importante que las MYPE garanticen su crecimiento en el mercado. López (2015) menciona que la gestión de calidad cada vez va teniendo más importancia, debido a que los clientes con el transcurso del tiempo van siendo más exigentes en cuanto a satisfacer sus necesidades, por lo tanto, es importante tener en cuenta que el ambiente de la empresa es un factor crucial para la expectativa del cliente, un ambiente organizado, ordenado y limpio creará confianza en la prestación del servicio.

Es por ello que los representantes de las MYPE buscan mejorar el ambiente de sus empresas para brindar un buen servicio para los clientes. Vidal, Lorente, y Aldavert (2016) afirman que para desarrollar un ambiente idóneo en la empresa, es necesario la implementación de las 5S ya que aplican cambios radicales, como el orden en la empresa, debido a que es uno de los problemas comunes que se presentan en las MYPE sector servicios, en consecuencia las 5S contribuirá con la organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina en la empresa, lo cual conllevará a una mejor expectativa para los clientes.

Garrido (2019) afirma que las micro y pequeñas empresas representan el 92,7% del número de negocios en el Perú, la cual representa una tasa de informalidad de 83,3%, siendo el sector servicio el que tiene menor capacidad para formalizarse en el país, debido a que los ingresos que generan muchas veces no cubren los gastos que requieren las empresas para seguir funcionando correctamente, es por ello que, muchas empresas optan por la informalidad, para ello es necesario utilizar las 5S en las MYPE sector servicios, porque, ayudará a clasificar y eliminar los elementos innecesarios del puesto de trabajo y de esa manera optimizar los recursos de la empresa.

Así mismo las empresas internacionales que pusieron en práctica las 5S tuvieron resultados favorables, entre ellas tenemos a Toyota primera empresa que implemento las 5S en sus talleres, con la finalidad de aumentar la productividad en el ensamblaje de los automóviles, la cual se orienta a lograr clasificar, orden, limpieza, estandarización y eficiencia o disciplina en cualquier tarea en la empresa; Nestlé utilizó las 5S para reducir el tiempo desperdiciado por diversas razones y optimizar la cantidad de materiales que se usan en cada proceso; la empresa Lucky Bear Lima dedicada a la fabricación de calzados para niños, utilizó las 5S para mejorar la productividad de la empresa, ya que ayudará a desarrollar un cambio cultural, donde sirve de base para una mejorar continua en los distintos procesos de la empresa (Mendoza, 2019).

Segura (2018) afirma que la cantidad de talleres de mecánica no se dan abasto para cubrir el parque automotor de Lima, que ha crecido en los últimos años, destacó el Luis Peña, coordinador de la Feria Expo mecánica y Autopartes Perú 2018. Indicó que si bien hay un 80% de talleres formales aún hay un de 20% informales, que deben modernizarse

porque tiene equipamientos que tenían hace 20 años. La formalidad trae beneficios porque solo así se podrá adquirir equipos y herramientas adecuadas para la cantidad de autos que hay en Lima. Al final si no se da un buen servicio, no emplean las herramientas adecuadas o se emplean malos repuestos, el cliente preferirá ir a un taller especializado.

Por lo mencionado se plante el siguiente problemas de la investigación: ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes de las 5S que inciden en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020?, con respecto a la problemática, se planteó el objetivo general : Describir los factores relevantes de las 5S en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores el distrito de Independencia, 2020.

Para cumplir el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos: (a) identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020; (b) determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020; (c) definir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020; (d) describir los factores relevantes de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.

El motivo por el cual se justifica esta investigación es para conocer si las 5S y sus características se utilizan dentro de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020. Así mismo se desarrolló con el propósito de dar a conocer como la gestión de la calidad y las 5S pueden mejorar el servicio que brindan las MYPE de dicho rubro.

La metodología que se utilizó en esta investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transeccional. La población considerada para la siguiente investigación fue de 19 MYPE que pertenecen al rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020. Los datos compilados fueron presentados a través de tablas y gráficos utilizando Word y Excel.

Los resultados más relevantes de esta investigación fueron: el 47,40% de los representantes no desarrollan todo lo planificado en su proyecto y que el 84,20% integran métodos que ayuden a implementar los procedimientos de las 5S en el día a día.

Se concluyó que existen representantes que no aplican a su totalidad lo que planifican a un inicio lo cual genera un mal desarrollo de sus actividades para brindar un mejor servicio, además no integran métodos lo cual implica a que la metodología no dure en la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 variable 1: 5S

Tadeo (2019) en su tesis: “*Programa de certificación Kodawari para el área de servicios del taller de mecánica caso: Regional el alto – Toyosa S.A*”, presentado en la Universidad Mayor De San Andrés, el objetivo general fue, establecer el Programa TSM Kodawari en área de servicios del taller de Toyosa S.A. Regional El Alto, para obtener la certificación de Toyota Motor Corporation. La presente investigación se desarrolló de tipo propuesta e implementación, nivel analítico descriptivo y método deductivo. Compuesta por 31 preguntas dirigidas a los representantes. Las principales conclusiones son, se estudiaron los lineamientos del Programa Kodawari y se determinó que Existe deterioro en cada ítem Kodawari, se cumple con los requerimientos y al poco tiempo se deja de cumplir con el mismo y esto se debe a la falta de compromiso en las actividades de Kaizen.

Viñansaca y Valdano (2017) en su tesis: “*Modelo de gestión de mejora continua 5s aplicado en el departamento de crédito y cobranzas en la empresa Induauto S.A*”, presentado en la Universidad de Guayaquil de Ecuador, el objetivo general fue, proponer un modelo de gestión en el departamento de créditos y cobranzas que permitan una administración eficiente y eficaz. Y como objetivo específico diseñar un modelo administrativo de gestión basado en el 5s para la aplicación en el departamento de crédito y cobranzas. La presente investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, método inductivo, tipo de investigación documental y de campo. Realizando una encuesta de 17 preguntas dirigida al área de crédito y cobranza de la empresa Induauto S.A. Las conclusiones de la investigación son, Se realizó un estudio de la situación organizativa

actual del departamento investigado con la cual se determinó una eficiencia del 60% en el uso de espacios, en el aspecto de limpieza de un 80%, en orden y etiquetado apenas un 50% de eficiencia, y en uso adecuado del material este índice llega al 75% por lo que se evidencia la necesidad de mejoramiento. Junto a ello se efectuó un diagnóstico institucional que incluye una verificación de la estructura y servicios del trabajo departamental.

A continuación, se presentará investigaciones de nivel Nacional:

Zapata (2019) en su tesis *“Las 5S como factor Relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro talleres de mecánica, distrito Trujillo, 2019”*. Presentando en la universidad ULADECH. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro talleres de mecánica para uso estructural, distrito Trujillo, 2019. Para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptivo, por su finalidad aplicada, por su nivel explicativo y por su enfoque cuantitativo. Con una población estuvo conformada por 9 micro y pequeñas empresas del sector industria, los principales resultados fueron, el 44.4% de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro. Las principales conclusiones de la investigación son, se concluye que la mayoría relativa tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro; la mayoría de MYPES tienen de 1 a 5 trabajadores, son de tipo sociedad E.I.R.L.

Lanzca (2017) en su tesis *“Implementación de las 5s en un taller de Automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanzca,*

Comas, 2017” presentada en la universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo general: Demostrar la implementación y la metodología de las 5S en la productividad del taller automotriz en la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, Lima, 2016. Y se tuvo como objetivo específico: Determinar de qué manera la implementación de la metodología de las 5S incrementa la eficiencia en el taller automotriz de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, Lima, 2017. Para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptivo, por su finalidad aplicada, por su nivel explicativo y por su enfoque cuantitativo. Con una población que es el número de servicios realizados durante un mes que son 30 días. La conclusión de la investigación es, gracias a la implementación de la herramienta 5S, la empresa ha logrado incrementar su productividad en un 23%, posterior ello se logró incrementar la eficiencia en los servicios en un 17% y la eficacia en un 13% logrando mejorar la satisfacción de sus clientes.

Ortiz (2017) en su tesis *“Implementación de las 5s para el incremento de la productividad en la empresa DLA Ingeniería y Construcción S.A.C., Huachipa - 2017”* presentada en la universidad César Vallejo. El cual tuvo como objetivo general: Determinar como la implementación de las 5S’s incrementa la productividad en la empresa DLA ingeniera y construcción SAC Huachipa, 2017. Y tuvo como objetivo específico: Establecer como la implementación de la metodología de las 5S’s incrementa la eficiencia en la empresa DLA ingeniera y construcción SAC Huachipa, 2017 Para lo cual se aplicó el tipo descriptivo y por su enfoque cuantitativo. Por lo expuesto la población está conformada por 7 proyectos desarrollados en 60 días previa a la aplicación y luego de la implementación. Cuyo resultados obtenidos después de haber realizado la primera auditoria de cómo se encuentra el nivel actual sobre la herramienta 5s se encontró

que solo el 7,50% cumplen las 5S y el 92,50% de incumplimiento en el cual se espera mejorar mediante la aplicación de las 5S. Conclusión: Se concluye que mediante la implementación de las 5s se logró lo siguiente: Mediante el cumplimiento de las etapas de orden y estandarización se logró el incremento de la productividad en un 68,45%, también se logró incrementar la eficiencia de un 82,57 a un 93,47%, ello indica que se ha reducido los tiempos muertos y por último se logró incrementar la eficacia ya que se tenía solo un 59,08% y después de la implementación de las 5S fue de 86,7%. Y ello logro la reducción de costos de fabricación ajustándose a lo planificado.

A continuación, se presentará investigaciones de nivel Regional:

Gomez (2015) en su tesis: *“gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro talleres, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015”*, presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro talleres, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015. La presente investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, La población del estudio estará conformada por 21 micros y pequeñas empresas, la conclusión de la investigación es, la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Los principales resultados son, El 90,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, El 81% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen más de 51 años de edad. La principal conclusión es que la totalidad de

los representantes son dueños de las empresas, son adultos teniendo más de 51 años, son de género masculino, y cuentan con estudios superiores no universitarios.

Menacho (2015) en su tesis: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro taller automotriz de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015*”, presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro taller automotriz de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015. La presente investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, se tomó como muestra 20 trabajadores de los cuales se le aplicó un cuestionario de 11 preguntas cerradas, la conclusión de la investigación es, en relación a las características de las 5s en la fabricación de muebles de uso doméstico, la mayoría de los trabajadores encuestados indican que nunca existe un lugar adecuado para los elementos de producción, nunca existe etiquetas que facilite la identificación de productos o herramientas y también nunca existe la señalización de las área de trabajo con cabalidad a las normas estipulados.

A continuación, se presentará investigaciones de nivel Local:

Tinoco (2015) en su tesis: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro talleres de mecánica en el distrito de Huaraz, 2015.*”, presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro talleres de mecánica en el distrito de

Huaraz, 2015. La presente investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, se tomó como muestra 10 empresas con la denominación de gestión de cobranzas en las cuales laboran 50 empleados, sus principales resultados fueron que el 100% de encuestados se observa que el 46% manifiesta que a veces unen fuerzas para realizar las labores diarias. La principal conclusión fue En la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo se concluyó que la percepción con respecto a la realización del trabajo en equipo en la MYPE del rubro de gestión cobranzas es que no se lleva a cabo tal como la gerencia desearía o se formula como objetivo y no se realiza como una herramienta para el logro de la eficiencia y eficacia organizacional.

Ortiz (2016) en su tesis: *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro talleres de mecánica en el distrito de Huaraz, 2016.”*, presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro talleres de mecánica en el distrito de Huaraz 2016. La presente investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, se tomó como muestra 15 gerentes debido a que la población es pequeña, por ende, se usó una muestra censal, el principal resultado es Del total de gerentes encuestados se observa que el 53,33% indican que a veces analizan permanente la situación actual de su empresa en el proceso de elaboración de panes, seguido por un 26,67% siempre y un 20,00% indica nunca, la conclusión de la investigación es, El enfoque de la calidad total se caracteriza, debido a que los gerentes no aplican de manera adecuada el ciclo PHVA, porque los resultados del estudio nos muestran deficiencias, debido a que los gerentes no planifican, no evalúan y

no verifican las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de elaboración de panes y dentro de la empresa

Avelino (2015) en su tesis: *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro talleres de mecánica del distrito de Huaraz, 2015”* presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo 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 servicio - rubro talleres de mecánica del distrito de Huaraz, 2015. Y como objetivo específico: Determinar las principales características de los empleados en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz. Para lo cual se utilizó el tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño transeccional. Con una población de 19 vidrierías con un total de 50 empleados, a quienes se le aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas por medio de la encuesta. La conclusión de la investigación es, que no se da una adecuada gestión de calidad y que no se aplica adecuadamente la herramienta 5s, porque los empleados consideran que no hay un interés sincero por parte de las vidrierías por separar los elementos innecesarios, mantener ordenada, mantener limpia sus ambientes de trabajo, mejorar la seguridad y productividad de la empresa.

Portocarrero (2016) en su tesis: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016*, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque

del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016. Y como objetivo específico: Determinar las principales características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz. El diseño de la investigación es no experimental, (transeccional o transversal), porque se recolectaron los datos en un solo momento. Siendo su propósito describir la variable en estudio. La información se recabó de un universo muestral de 42 empleados, el cual vino a ser nuestra muestra y a quienes se les aplicó el cuestionario compuesto de 23 preguntas respecto a lealtad del cliente. El instrumento utilizado fue el cuestionario (encuesta) con preguntas y respuestas cerradas, que permitieron su rápido procesamiento, tabulación y análisis. La conclusión de esta investigación es que, Los ambientes de los talleres de mecánicas representan un peligro para los trabajadores de la empresa ya que no aplican una gestión de calidad dentro de las mismas, no existe orden en los talleres de mecánica y tampoco cuentan con un plan de mejora a futuro. Las reglas de seguridad y limpieza son muy importantes para que se pueda minimizar los riesgos de accidente en el trabajo, y los trabajadores de los talleres de mecánica en estudio no le dan mucha importancia a la seguridad y la limpieza dentro de su puesto de trabajo.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Variable: Gestión de calidad

Sánchez (2017) afirma que la gestión de calidad busca generar un sistema que logre que las organizaciones puedan definir procesos que tengan la consistencia de brindar servicios aceptables para el cliente y, además, mantener estos procesos bajo control, para

que de esta manera se pueda consolidar la confianza tanto de la organización como de sus clientes, asegurando así su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente.

Ortiz (2015) menciona que el ciclo de Deming se utiliza moderadamente en el diseño, desarrollo e implementación de sistemas de gestión de calidad, es por ello que, en el transcurso de la etapa del mejoramiento continuo, el PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) se establece como herramienta por grandeza para el análisis, seguimiento y mejora de los procesos.

Ciclo de Deming

Larios (2016) menciona que el ciclo de Deming es una herramienta de mejora continua con respecto a la calidad, la cual cuenta con cuatro etapas basadas en el concepto de Walter Shewhart; por sus cuatro etapas el ciclo de Deming se denomina como ciclo PDCA, por las iniciales de cada una de sus etapas que en inglés significa (plan, do, check, act) y en español se denomina como PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar); al utilizar las cuatro etapas que plantea Deming permitirá a las empresas a ser competitivas en el mercado, mejorando de manera continua la calidad, optimizando la productividad y reduciendo los costos; para ello se dará a conocer cada una de las etapas:

a) Planificación

En esta etapa se determinan los objetivos, se crean actividades y se plantea cómo ejecutar el proceso; con todo lo mencionado se obtendrá con facilidad un resultado deseado en el proyecto, teniendo en cuenta: el cuándo y como del cumplimiento, porque con ello darán un resultado óptimo, por lo tanto, el plan de acción debe tener como mínimo: actividades, fechas y responsables, para que sea más óptimo el plan. Aplicando

esta etapa de Deming en los talleres de mecánica se podrá determinar objetivos, para luego llevar a cabo el plan en relación a los objetivos planteados y poder lograr resultados favorables para los talleres de mecánica y en consecuencia brindar un mejor servicio a los clientes.

b) Hacer

En esta etapa se lleva a cabo el plan tal como se especificó en la primera etapa, por lo cual se debe realizar todas las acciones necesarias para lograr los objetivos propuestos; mientras mayor sea el procedimiento de trabajo, mejor será el alcance de una persona en cada acción y compromiso.

c) Verificar

Consiste en comparar lo desarrollado con lo planificado, cuya fase de revisión determina qué medidas se efectuó en lo planeado; por lo tanto la comprobación se puede ejecutar por actividad o nivel del cambio deseado que propone un plan de acción, asimismo se debe hacer un análisis que permita evaluar la eficiencia de la actividad desarrollada, para generar resultados deseados y un análisis conclusivo, los cuales determinan el resultado final para comprobar la solución del plan de acción y oriente hacia la siguiente etapa.

d) Actuar

En la última etapa se desarrollan las acciones necesarias para mejorar, si en caso el plan ejecutado haya tenido algunos inconvenientes en la verificación, este se ajusta y se corrigen las desviaciones, si, por el contrario, los resultados del plan ejecutado fueron satisfactorios, se debe clasificar en medidas estandarizadas para repetir la calidad obtenida. Una vez finalizado el ciclo, se volverá a repetir nuevamente, partiendo del

conocimiento ya obtenido en el anterior ciclo, esto quiere decir que será un modelo de mejora continua, para una mejor calidad y seguir innovando de acuerdo a las necesidades del mercado.

2.2.2 Variable: 5S

Vidal, Lorente y Aldavert (2016) mencionan que las 5S constituyen una herramienta desarrollada en Japón en el año 1960, se inició en la empresa Toyota con el propósito de mejorar el entorno laboral y la motivación del personal para conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral, así mismo, se consiguió una reducción de costos y riesgos en la empresa Toyota y, en consecuencia, una mejor imagen para la empresa.

Sacristán (2015) afirma que la herramienta 5S corresponde al uso sistemático de los principios de orden y limpieza en un ambiente de trabajo y en su desarrollo de información para la buena calidad de servicio, la S representa a las iniciales en japonés de las cinco palabras que determina la herramienta y cuya fonética empieza por S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, que significan, respectivamente: organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina. Por su parte Martínez (2016) menciona que es una herramienta que se implementa fácilmente gracias a su efectividad y sencillez.

Martínez (2016) refiere que para empezar la implementación de las 5S, es necesario escoger un área y enfocarse en ella, porque ayudará como proceso de práctica y punto de inicio para la ejecución al resto de la empresa, para ello esta área se debe entender muy bien y ha de representar previamente una posibilidad alta de éxito, en consecuencia, que permita conseguir resultados rápidos y significativos en la empresa.

Pilares de las 5S

Hirano (2018) manifiesta que la ejecución profunda de los cinco pilares es el punto de comienzo del desarrollo de las necesidades de mejora para asegurar la permanencia, y por supuesto, también ayudara a los trabajadores a desarrollar sus actividades de manera rápida y sencilla, por esta razón es que analizando cada uno de los cinco pilares, se podrá determinar las acciones que hay que ejecutar en cada uno de ellos, para entender más a profundidad se dará a conocer cada uno de los pilares de las 5S:

a) Siri (organizar)

Hirano (2018) manifiesta que este paso se puede dividir en dos fases, la primera es distinguir y definir claramente entre lo que se necesita y lo que no se necesita para ello se puede utilizar tarjetas rojas, y la segunda fase es crear un plan de acción para determinar qué hacemos con las cosas que no nos hacen falta, una vez aplicado el primer pilar en la empresa se podrá ver que habrá más espacio en el centro laboral y mejores condiciones para trabajar.

b) Seiton (orden)

Hirano (2018) afirma que hay un lugar para cada cosa y cada cosa debe de tener su lugar. Una vez descrito los elementos o herramientas indispensables para el trabajo, deben organizarse e identificarse de modo que sean de fácil acceso y uso. Este pilar de ordenamiento tiene unas fases que seguir: Primero es definir donde se va a guardar y almacenar, segundo se debe determinar que objeto va ir a cada ubicación y en qué cantidades y por último se debe identificar cada uno de los lugares que se ha definido para el almacenamiento.

c) Seiso (limpieza)

Hirano (2018) menciona que el lugar y área de trabajo deben conservarse limpios, en otras palabras, se debe limpiar para inspeccionar, inspeccionar para detectar y detectar para corregir, esto puede prevenir averías en el centro de trabajo. Dentro de este pilar se identifican aquellos puntos en los que es habitual que se genere suciedad para poder determinar qué medidas se deben tomar para corregirlos, de esta manera, se añadirá la limpieza como parte del trabajo diario, lo cual se adjuntará como una tarea de control necesaria.

d) Seiketsu (estandarización)

Hirano (2018) afirma que el proceso de estandarización ayuda a implementar procedimientos que componen las actividades de las 5S en el trabajo ordinario. Por lo cual el objetivo es regular el mantenimiento empezando por la organización, orden y por último la limpieza.

e) Shitsuke (disciplina)

Hirano (2018) manifiesta que la finalidad es integrar la ideología del método en el día a día. Este objetivo lo convierte en la fase más difícil y fácil a la vez. La más difícil porque su manejo depende del grado aceptación del valor de las 5S a lo largo del proyecto de introducción, y la más fácil porque se basa en aplicar las normas establecidas y conservar el estado de las cosas.

2.2.3 Micro y Pequeña Empresa

Según Dongo (2018) las micro y pequeñas empresas (MYPE), aportan montos económicos para incrementar actividades de producción, prestación de servicios y comercialización de bienes, es por ello que existen aproximadamente 6 millones entre microempresas, pequeñas empresas y grandes empresas a nivel nacional, donde el 93.9%

representan las microempresas (1 a 10 trabajadores), 0.2% pequeñas empresas (de 1 a 100 trabajadores) y lo restante, 5.9% son medianas y grandes empresas; las MYPE en la mayoría de los casos surgen por necesidades insatisfechas de sectores pobres, por falta de trabajo, obstáculos burocráticos, problemas para obtener créditos, entre otros.

Por otro lado las MYPE ejecutan un papel esencial en el desarrollo del país, su aportación es originando bienes y servicios, como también se podría decir comprando y vendiendo productos e incorporando valor agregado, lo cual constituye un elemento preciso en la actividad económica y generación de empleo, sin embargo, necesitan de capacitación, gestión de negocios, capital de trabajo por elevado financiamiento de crédito, asistencia técnica, para poder disminuir la excesiva informalidad (Ruiz, 2017).

Según Cuellar (2018) menciona que es necesario que el gobierno, ministerios e instituciones gestionen una drástica política para promover las MYPE ejecutándose relaciones con el sector privado para incluirlas en la actividad exportadora e investigar cómo aprovechar las oportunidades que generan el tratado de libre comercio (contamos con 20 acuerdos con 50 países), asimismo, facilitando créditos financieros competitivos y factibles, implementando comités regionales y locales asesores para su formalización, organización, gestión y constitución que ayuden a mejorar su productividad, calidad, y competitividad.

a) Características de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas deben de poseer con las siguientes características: cantidad de trabajadores, la totalidad de número de trabajadores deben de ser de uno hasta diez como máximo de trabajadores; ventas al año, es de 150 unidades impositivas tributarias (UIT), como monto máximo, para ser denominada como micro empresa; para

las pequeñas empresas la cantidad de trabajadores es de uno a cien como máximo y en ventas al año, es de 1700 unidades impositivas tributarias como monto máximo (Cuba, 2016).

b) Importancia de las micro y pequeñas empresas

Es valioso reconocer la importancia de la micro y pequeña empresa para la eficiente economía del Perú, dada su alta tarifa de concentración y elevado valor de relación con el emprendimiento, por esa razón es elemental que las MYPE sigan estas reglas de valor para generar ventajas competitivas sostenibles (SUNAT, 2018).

c) El régimen laboral de las micro y pequeñas empresas

La Microempresa, como también las Pequeñas Empresas, puede acogerse al Run Length Encoding (RLE) de la MYPE, la cual comprende: una jornada de ocho horas de trabajo, remuneración, horario de trabajo y trabajos en horas extras, descansos remunerados (descanso por días feriados, descanso vacacional de quince días y descanso semanal,), defensa contra el despido injustificado (diez remuneraciones al día por cada año culminado de servicios con un máximo de noventa remuneraciones diarias). Mientras que, los trabajadores de la Microempresa, a diferencia de los de la Pequeña Empresa no tienen derecho a un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (S.C.T.R). ni Seguro de Vida a cargo de su empleador, la Participación en las Utilidades, tampoco a los Derechos Colectivos, la Compensación de Tiempo de Servicio (C.T.S). ni a las Gratificaciones de Navidad y Fiestas Patrias (SUNAT, 2018).

2.2.4 Taller de mecánica:

Según Sánchez (2018) desde la más remota antigüedad, el hombre ha aspirado a poseer un vehículo dotado de movimiento propio, donde se habla de un carro de tales

características para cubrir las necesidades del cliente, es en donde nace la necesidad de hacer revisiones y reparación para su vehículo en caso lo necesitara, por esta razón es que hay talleres de mecánica donde un especialista en la materia que se encargue de diversos aspectos para una mejor vida útil de su automóvil.

III. HIPÓTESIS

Esta investigación por ser descriptiva no se planteó hipótesis, porque solo se va a describir la variable en relación con la gestión de calidad. Es decir, no se pretende establecer ninguna influencia entre variable. Ya que las investigaciones descriptivas analizan e interpretan la situación actual (González, 2016).

IV. METODOLOGÍA

El tipo y el nivel de la investigación.

En la investigación de tipo cuantitativo se analizó la variable estudiada y se recolecto datos aplicando la encuesta para poder fortalecer la investigación. Una vez compilado los datos a través de la encuesta, se pasó por un proceso para la presentación de análisis estadísticos (González, 2016).

La investigación de nivel descriptivo permitió realizar una descripción de las características de la población, referente a las 5S, del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020. González (2016) menciona que en toda investigación de nivel descriptivo se narra las características del objeto en estudio.

4.1. Diseño de investigación.

En el trabajo de investigación de diseño no experimental y de corte transversal se recolecto datos en un solo momento, sin alterar la variable y se realizó en un determinado tiempo, con el propósito de describir la variable de manera real (González, 2016).

4.2. Población y muestra.

La población total está conformada por 19 representantes de las MYPE pertenecientes al rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020. Gestionando la información en la municipalidad de Independencia de la ciudad de Huaraz.

La presente investigación no desarrollo cálculo de muestra, debido a que, la cantidad de los representantes de las MYPE es menor a 100.

4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores

Denominación	Definición conceptual	Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Larios (2016) menciona que el ciclo de Deming es una herramienta de mejora continua con respecto a la calidad, la cual cuenta con cuatro etapas basadas en el concepto de	Plan (planificar)	Se determinan los objetivos, se crean las actividades y de cómo ejecutar el proceso.	-Determinar objetivos. -Crear actividades. -Elaboración del proyecto.	Nominal
		Do (hacer)	Se lleva a cabo el plan tal como se especificó en la primera etapa para lograr los objetivos propuestos	-Desarrollar todo lo planificado. -Lograr los objetivos propuestos.	
		Check (verificar)	Se compara lo desarrollado con lo planificado, se debe hacer un análisis que permita evaluar la eficiencia, para generar resultados deseados y un análisis conclusivo.	-Comparar lo desarrollado con lo planificado. -Determinar en qué medida se efectuó lo planeado. -Verificar el trabajo realizado.	
		Act (actuar)	Se desarrollan las acciones necesarias para mejorar, se ajusta y se corrigen las desviaciones.	-Desarrollar acciones para mejorar. - Corregir desviaciones.	
5S	Walter Shewhart. Es la integración de cinco pilares, se podrá determinar las acciones que hay que ejecutar en cada uno de ellos para lograr la mejora continua. (Hirano, 2018).	SEIRI (organizar)	Se divide en dos fases: primera fase, distinguir entre lo necesario y lo innecesario; la segunda fase es crear un plan de acción para determinar qué hacer con lo que no se necesita.	-Distinguir y definir lo que se necesita y lo que no. - Determinar qué hacer con lo que no hace falta.	Nominal
		SEITON (orden)	Se tiene fases a seguir: primera fase, definir donde se va a guardar, segundo determinar que objeto va ir en cada ubicación y las cantidades, por último, identificar los lugares que se ha definido.	-Definir donde se va a guardar. -Determinar que objeto va en cada ubicación. - Determinar las cantidades	
		SEISO (limpieza)	Se identifican los puntos en los que se genera suciedad, para determinar las medidas de corrección	-Identificar los lugares. -Identificar puntos con más frecuencia de suciedad.	
		SEIKETSU (estandarización)	En el proceso de estandarización, el objetivo es regular el mantenimiento empezando por los tres pilares mencionados anteriormente.	-Determinar medidas para corregir. -Implementar procedimientos para regular el mantenimiento de organización, orden y limpieza.	
		SHITSUKE (disciplina)	La finalidad es integrar la ideología del método en el día a día. Este objetivo lo convierte como la fase más difícil y fácil a la vez.	-Integrar la ideología en el día a día.	

Elaboración: propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en esta investigación fue por medio de encuestas, para la recolección de información, luego con ello se realizó análisis y cuadros estadísticos (González, 2016).

El instrumento que se utilizó para la realización de datos es el cuestionario online, permitiendo formular un conjunto de preguntas a través de los cuales se logró obtener información para alcanzar los objetivos planteados en esta investigación (González, 2016).

4.5. Plan de análisis

En primera instancia se ubicó a las micro y pequeñas empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos, para determinar cuántas empresas existían, teniendo dicha información por medio de la municipalidad de Independencia, luego se aplicó una encuesta online a 19 representantes de dicho rubro, se tuvo en cuenta el consentimiento de los participantes antes de enviar la encuesta, luego con los resultados obtenido por la encuesta se procedió a analizar y procesar los datos de los representes y por último se presentó e interpreto los resultados utilizando programas como Word y Excel, representados en gráficos y tablas para un mejor análisis estadístico y un mayor entendimiento del trabajo de investigación realizado.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes de las 5s que inciden en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020?	<p>Objetivo general: Describir los factores relevantes de las 5S en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.</p> <p>b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.</p> <p>c) Definir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.</p> <p>d) Describir los factores relevantes de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.</p>	5S	<p>Población: 19 representantes de empresas dedicadas al rubro.</p> <p>Muestra: fue censal por ser una población pequeña.</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental- transeccional</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario online</p>

Elaboración: propia

4.7 Principios éticos

En esta investigación se ha tenido y tendrá en cuenta los principios éticos que establece el código de ética para la investigación, versión 004 de la ULADECH 2019.

1. ***Principio de protección a las personas***, se consideró la dignidad de los participantes involucrados en la presente investigación, para ello se tomó en cuenta el protocolo del consentimiento informado (Ver anexo A), el mismo que ha sido aceptado por los representantes del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, a través de un sí acepto por medio del WhatsApp una vez recibido el protocolo del consentimiento informado.

Así mismo se les dio a conocer que se respetará la identidad, diversidad, privacidad y confidencialidad; y que toda información recolectada acerca de la variable 5S para la gestión de la calidad en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, los resultados serán usadas solamente para efectos de la vigente investigación. La aceptación del protocolo fue realizada de manera virtual.

Antes de iniciar con la recolección de datos, se le remitió a cada uno de los representantes de las empresas del rubro en estudio una carta para autorizar que participaran en dicha investigación, las mismas que fueron aceptadas a través de una SI ACEPTO, por medio WhatsApp.

2. ***Principio de beneficencia no maleficencia***, se aseguró el bienestar de los participantes de la investigación, ya que se agregó reglas para una mejor conducta al momento de dirigirnos a los representantes del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, así mismo dicha investigación por

su naturaleza no presenta riesgos tanto para el investigador y participantes, y para maximizar los beneficios en favor a la investigación se les mantuvo informados de dicha investigación durante el recojo de información, sin perjudicar a los participantes.

3. ***Principio de justicia***, teniendo ya la aceptación del protocolo de consentimiento informado, a cada uno de los representantes se dio a conocer la definición de cada una de las dimensiones para que tengan más claro de que trata las preguntas, así mismo se les explico que no podrán cambiar sus respuestas y todas serán obligatorias con el fin de no invalidar el cuestionario. Como investigador tengo el conocimiento necesario de la investigación en estudio, cuento con capacidades y habilidades necesarias para poder sacar adelante dicha investigación titulada Caracterización de los factores relevantes de las 5S para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020, siendo una investigación de tipo cuantitativo y nivel descriptivo.

4. ***Principio de integridad científica***, en cada una de las actividades que se viene desarrollando para la recopilación de información se viene respetando los principios y valores para confirmar que la investigación se lleve a cabo de manera honesta, transparente, justa y responsable, ya que toda la información recolectada quedara en custodia del investigador por un periodo de cinco años y solo serán usados con fines de desarrollar dicha investigación, para mantener la integridad científica se explico que no se tendrá conflictos de interés, que puedan alcanzar a afectar el curso del estudio o la comunicación de sus resultados.

5. ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes de iniciar con la aplicación de cuestionario, primero se obtuvo la aceptación del protocolo de

consentimiento informado de cada uno de los participantes de la muestra, siendo aceptada a través de una firma y datos del participante, de esta manera los representantes indicaron que están dispuestos a ser parte de dicha investigación, así mismo se le informo que si en caso tuviera duda con respecto a la investigación o cuestionario me las hagan saber para poder resolverla y tenga todo claro acerca de la investigación.

6. *Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad*, este principio ético no se consideró en esta investigación, ya que no se trabajó con animales, plantas y el medio ambiente; por lo cual no se generará ningún daño en los aspectos mencionados. La muestra en estudio serán los gerentes del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
18 a 30 años	5	26,3
31 a 50 años	14	73,7
51 a más años	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

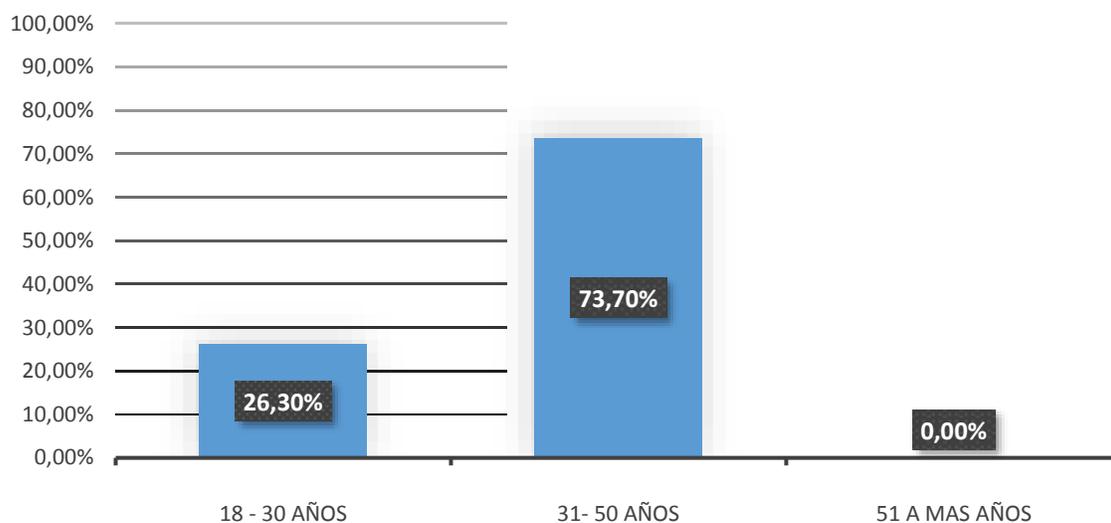


Figura 1: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de la edad de los representantes.

Interpretación: En la tabla 1 y gráfico 1, se observa que el 26,3% de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, tienen entre 18 a 30 años de edad, el 73,7 % tienen entre 31 a 50 años de edad y el 0,0 % tienen de 51 a más años.

Tabla 2

Género de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Género	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Femenino	3	15,8
Masculino	16	84,2
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

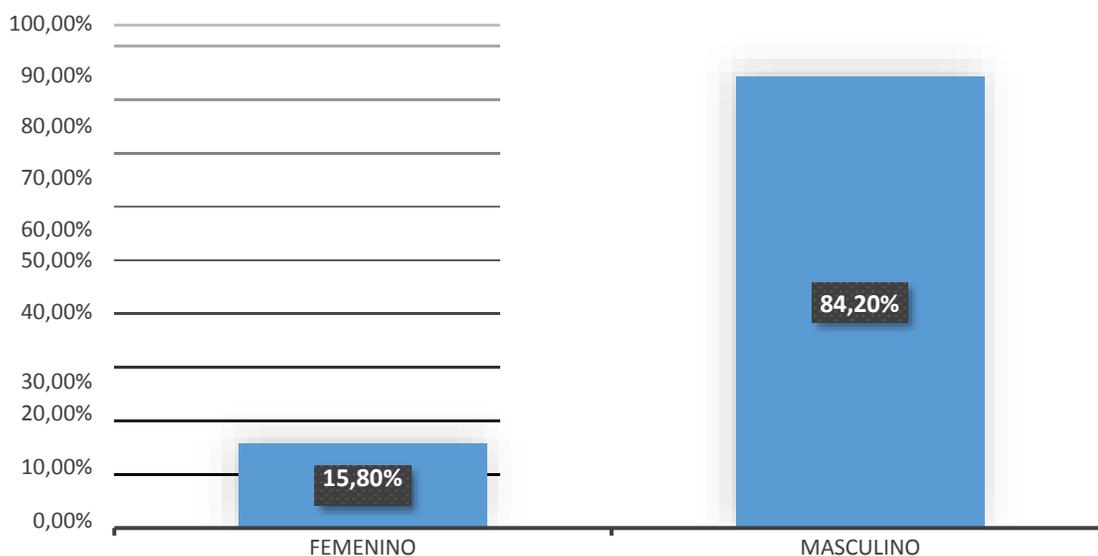


Figura 2: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual del género de los representantes.

Interpretación: En la tabla 2 y gráfico 2, se observa que el 84,2 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos son de género masculino y el 15,8 % son de género femenino.

Tabla 3

Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Grado de instrucción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Superior universitaria	8	42,0
Superior no universitaria	8	42,0
Secundaria	3	15,8
Primaria	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

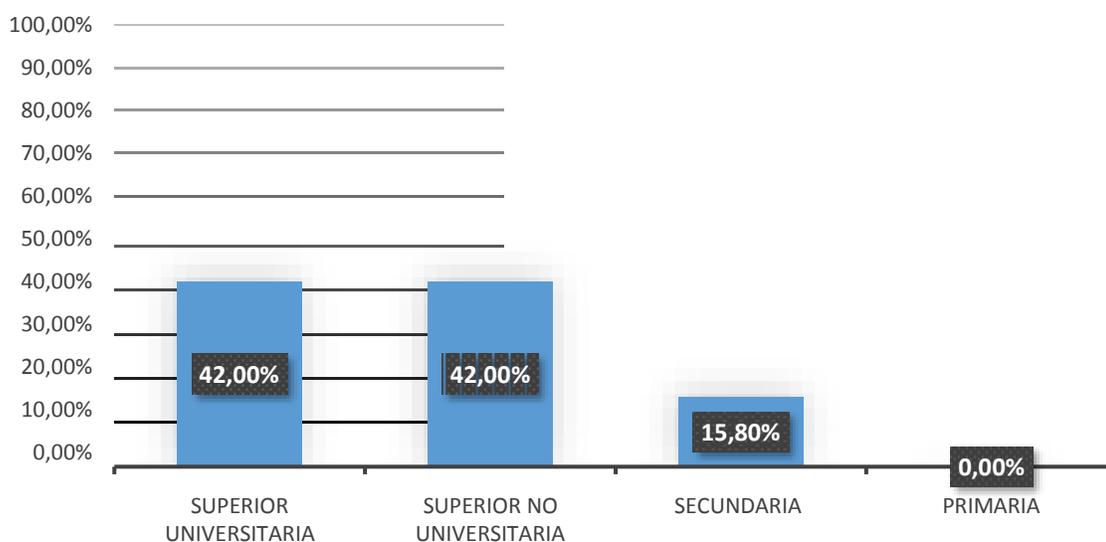


Figura 1: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual del grado de instrucción de los representantes.

Interpretación: En la tabla 3 y gráfico 3, se observa que el 42,0 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos estudiaron superior universitario, el 42,0 % estudiaron superior no universitario, el 15,8 % estudiaron secundaria y el 0,0 % estudiaron primaria.

Tabla 4

Cargo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Cargo que desempeña	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Dueño	11	57,8
Administrador	6	31,6
Gerente	1	05,3
Representante	1	05,3
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

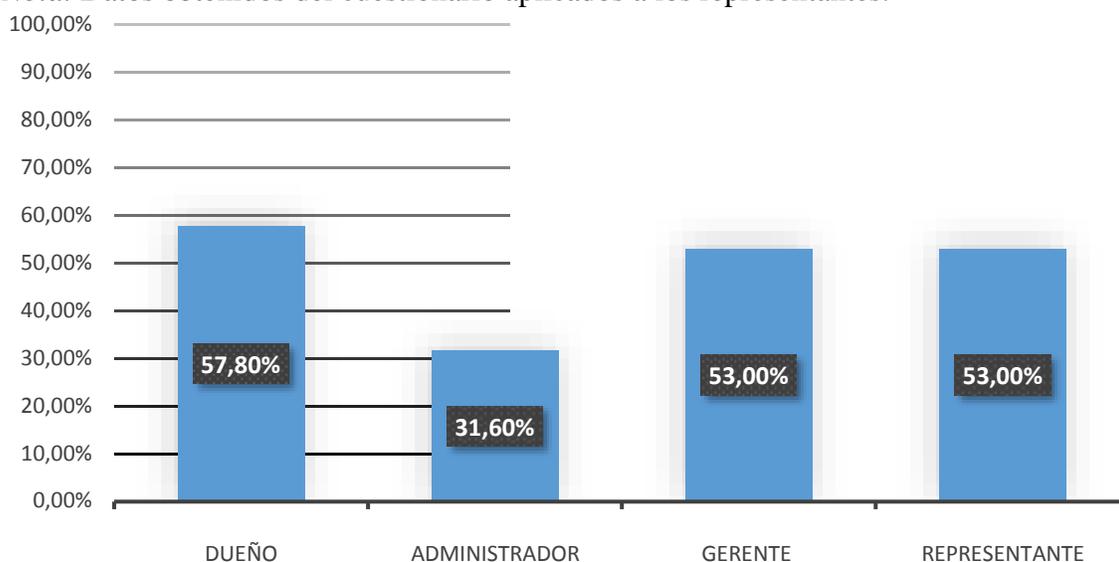


Figura 4: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual del cargo que desempeñan los representantes.

Interpretación: En la tabla 4 y gráfico 4, se observa que el 57,8 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos desempeñan el cargo de dueños, el 31,6 % desempeñan el cargo de administrador, el 5,3 % desempeñan el cargo de gerente y el 5,3 % el cargo de representante.

Tabla 5

Año de experiencia en el cargo de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Año de experiencia en el cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
1 a 3 años	6	31,6
4 a 7 años	5	26,3
8 a más años	8	42,1
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

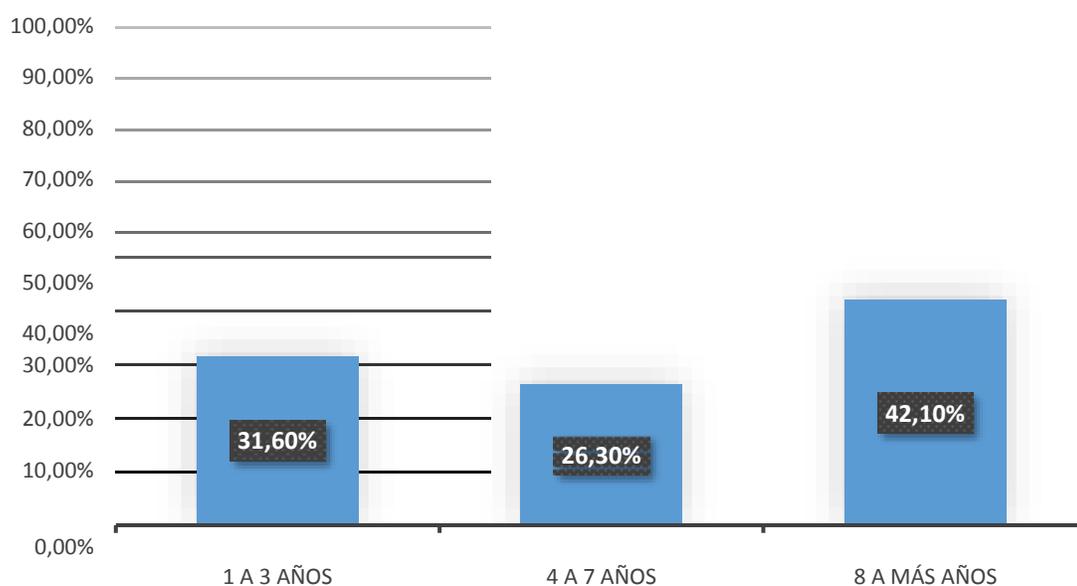


Figura 5: Grafico de barras que representa la distribución porcentual del año de experiencia en el cargo de los representantes.

Interpretación: En la tabla 5 y gráfico 5, se observa que el 31,6 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos tienen experiencia en el cargo de 1 a 3 años, el 26,3 % tienen de 4 a 7 años y el 42,1 % tienen de 8 a más años.

Tabla 6

Promedio de los ingresos mensuales de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Promedio de sus ingresos mensuales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
S/. 900 a S/ 6,000	17	89,5
S/. 6,100 a S/. 10,000	2	10,5
S/. 10,100 a S/. 15,000	0	00,0
S/. 15,100 a más	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

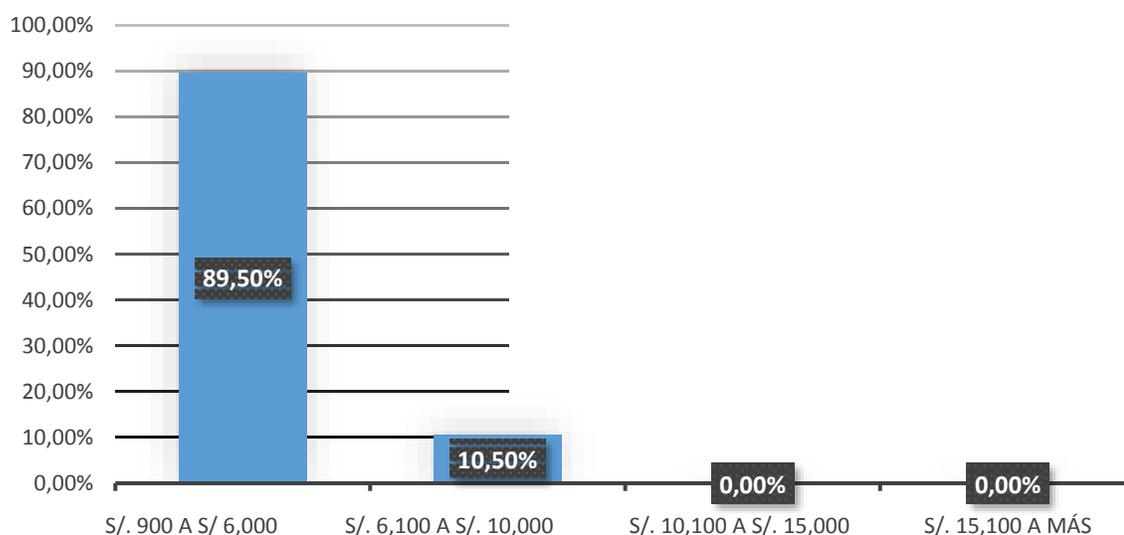


Figura 6: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual del promedio de ingresos mensuales de los representantes.

Interpretación: En la tabla 6 y gráfico 6, se observa que el 89,5 % de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos tienen ingresos mensuales entre S/. 900 a S/ 6,000, el 10,5 % tienen entre S/. 6,100 a S/. 10,000, el 0,0 % tienen entre S/. 10,100 a S/. 15,000 y el 0,0 % tienen entre S/. 15,100 a más.

Tabla 7

Tiempo en el mercado de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Tiempo de la empresa en el mercado	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
1 a 3 años	9	47,4
4 a 6 años	1	05,2
7 años a más	9	47,4
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

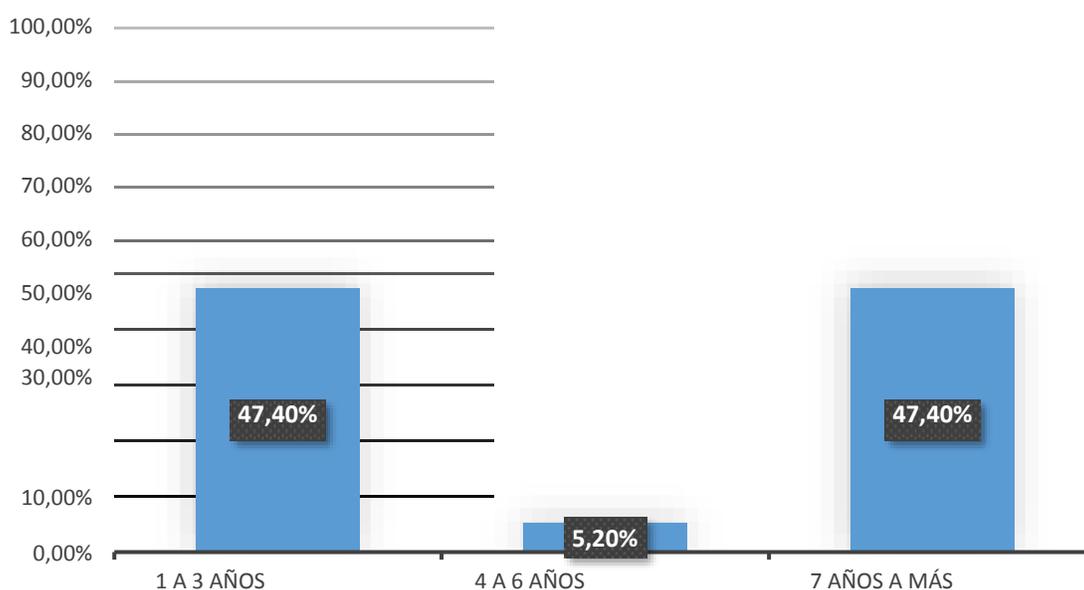


Figura 7: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual del tiempo de la empresa en el mercado.

Interpretación: En la tabla 7 y gráfico 7, se observa que el 47,4 % de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos tienen entre 1 a 3 años en el mercado, el 5,2 % entre 4 a 6 años y el 47,4 % tienen entre 7 años a más.

Tabla 8

Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Número de trabajadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
1 a 5 trabajadores	16	84,2
6 a 10 trabajadores	1	05,2
11 a más trabajadores	2	10,6
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

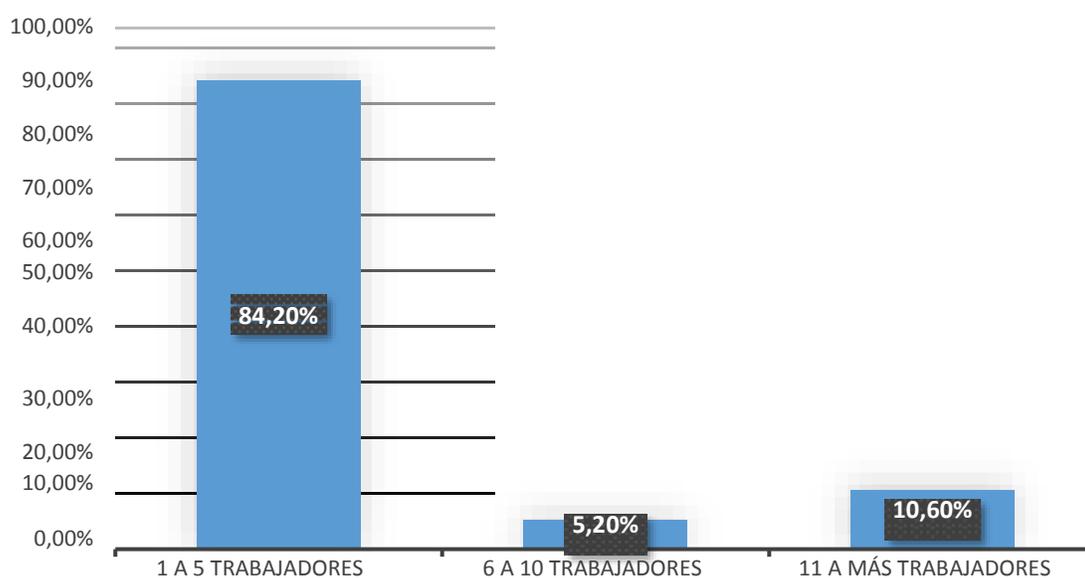


Figura 8: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual del número de trabajadores en la empresa.

Interpretación: En la tabla 8 y gráfico 8, se observa que el 84,2 % de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 5,2 % tienen entre 6 a 10 trabajadores y el 10,6 % tienen entre 11 años a más trabajadores.

Tabla 9

Personal que trabajan en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Las personas que trabajan en la empresa son	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Familiares	8	42,1
Personal de afuera	11	57,9
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

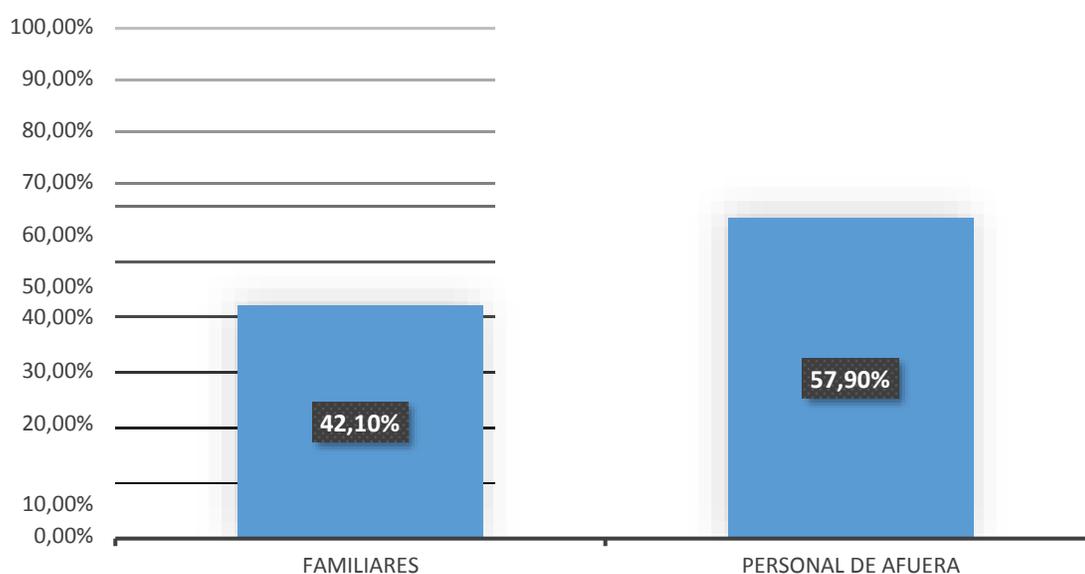


Figura 9: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de las personas que trabajan en la empresa.

Interpretación: En la tabla 9 y gráfico 9, se observa que el 42,1 % de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos las personas que trabajan en sus empresas son familiares y el 57,9 % las personas que trabajan en sus empresas son personal de afuera.

Tabla 10

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Determina objetivos en su empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	17	89,5
No	2	10,5
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

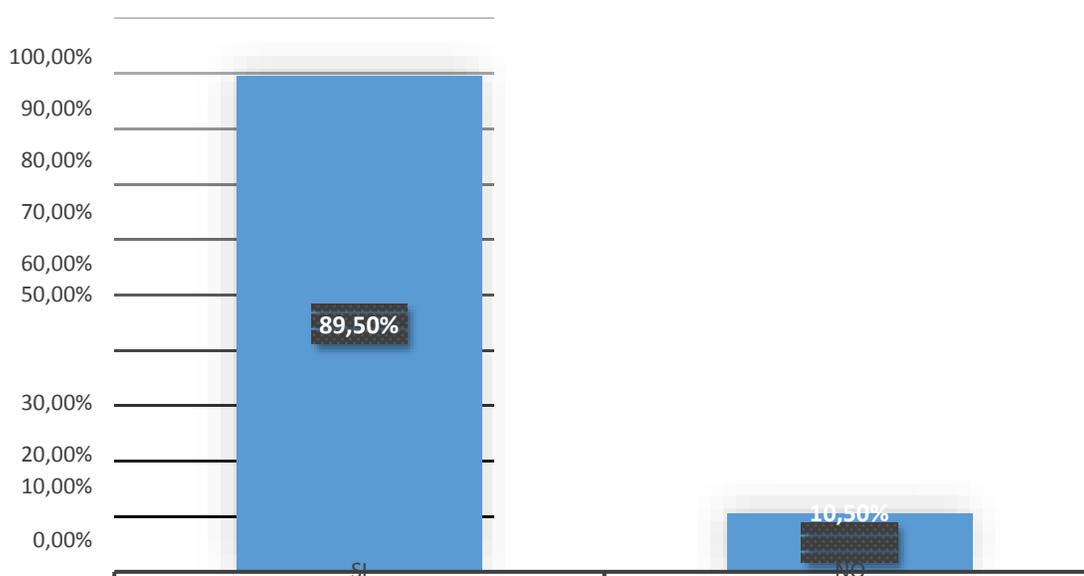


Figura 10: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 10 y gráfico 10, se observa que el 89,5 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si determinan objetivos para sus empresas y el 10,5 % no determinan objetivos para sus empresas.

Tabla 11

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Ha creado actividades en su empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	16	84,2
No	3	15,8
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

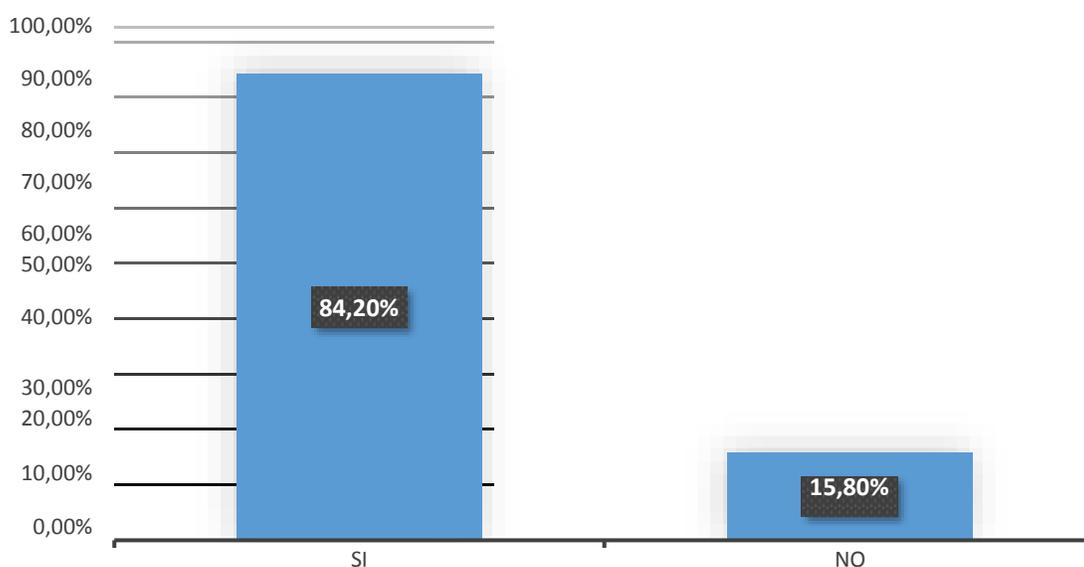


Figura 11: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 11 y gráfico 11, se observa que el 84,2 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si han creado actividades en sus empresas y el 15,8 % no han creado actividades para sus empresas.

Tabla 12

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Ha elaborado algún proyecto en su empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	15	78,9
No	4	21,1
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

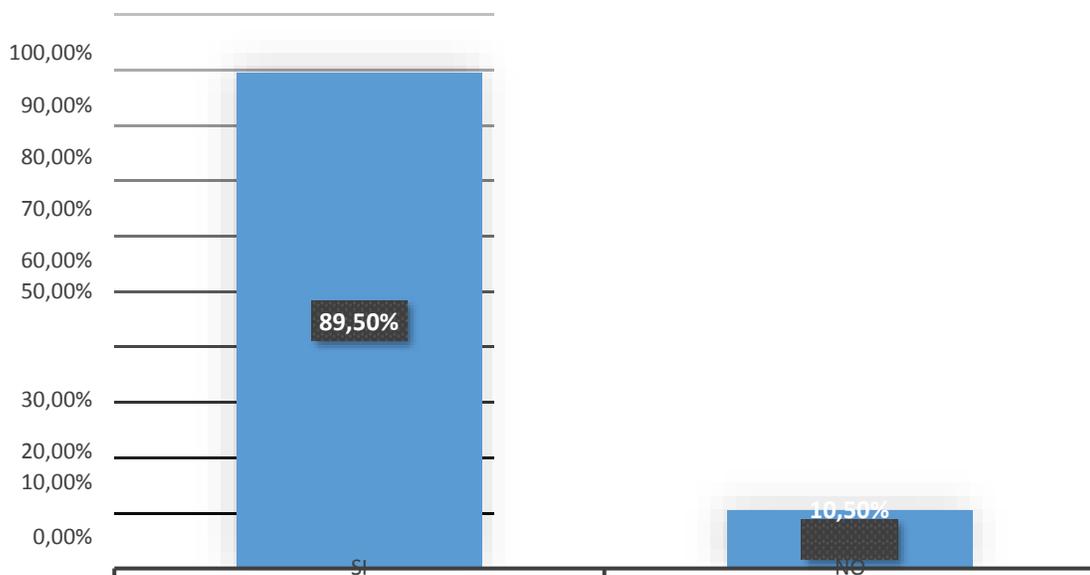


Figura 12: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 12 y gráfico 12, se observa que el 78,9 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si han elaborado algún proyecto en su empresa y el 21,1 % no han elaborado algún proyecto en su empresa.

Tabla 13

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Desarrollo todo lo planificado en su proyecto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	10	52,6
No	9	47,4
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

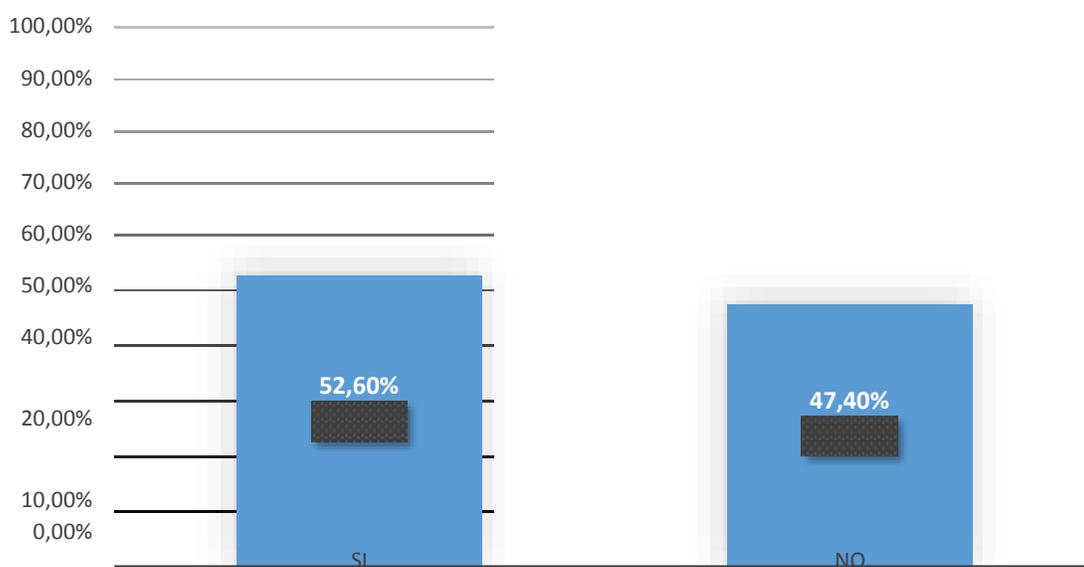


Figura 13: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 13 y gráfico 13, se observa que el 52,6 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si desarrollaron todo lo planificado en su proyecto y el 47,4 % no desarrollaron todo lo planificado en su proyecto.

Tabla 14

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Ha logrado los objetivos que se ha propuesto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	16	84,2
No	3	15,8
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

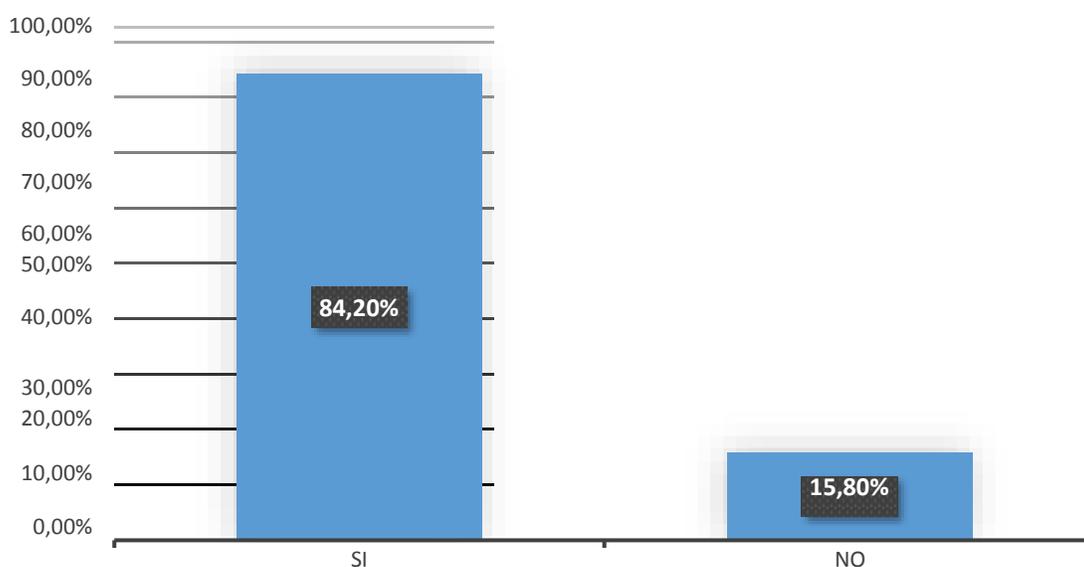


Figura 14: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 14 y gráfico 14, se observa que el 84,2 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si han logrado los objetivos que se han propuesto y el 15,8 % no han logrado los objetivos que se han propuesto.

Tabla 15

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Ha evaluado resultados para comparar si se desarrolló como se planeo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	12	63,2
No	7	36,8
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

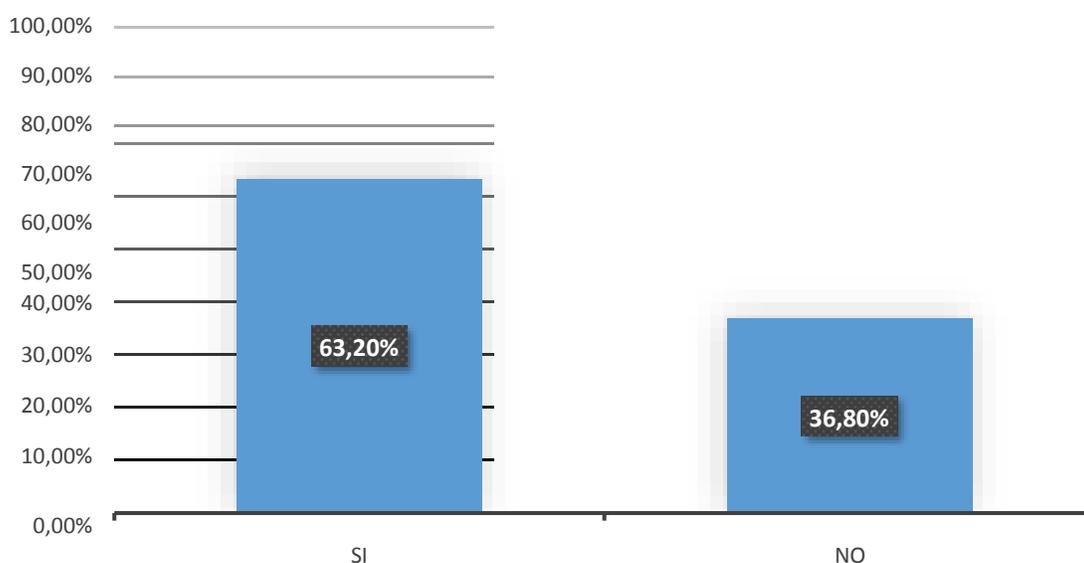


Figura 15: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 15 y gráfico 15, se observa que el 63,2 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si han evaluado resultados para comparar si se desarrolló como se planeó y el 36,8 % no han evaluado resultados para comparar si se desarrolló como se planeó.

Tabla 16

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Determina qué medidas se efectuó en lo planeado	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	10	52,6
No	9	47,4
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

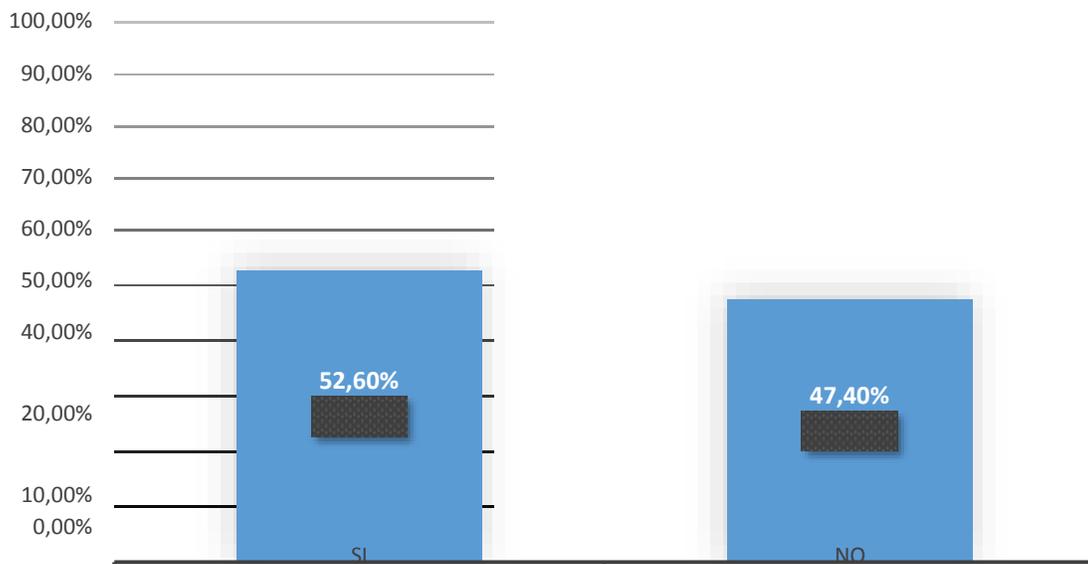


Figura 16: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 16 y gráfico 16, se observa que el 52,6 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si evaluaron las medidas que se efectuó en lo planeado y el 47,4 % no evaluaron las medidas que se efectuó en lo planeado.

Tabla 17

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Verifica si el trabajo realizado es correcto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	19	100,0
No	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

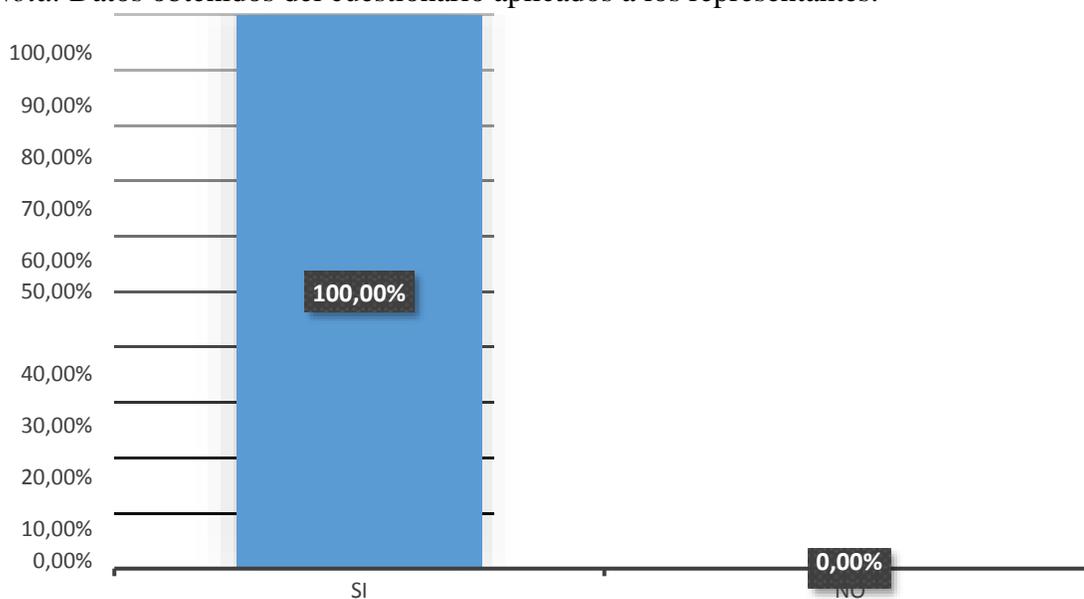


Figura 17: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 17 y gráfico 17, se observa que el 100,0 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si verificaron si el trabajo realizado fue correcto y el 0,0 % no verificaron si el trabajo realizado fue correcto.

Tabla 18

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Desarrolla acciones para mejorar	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	19	100,0
No	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

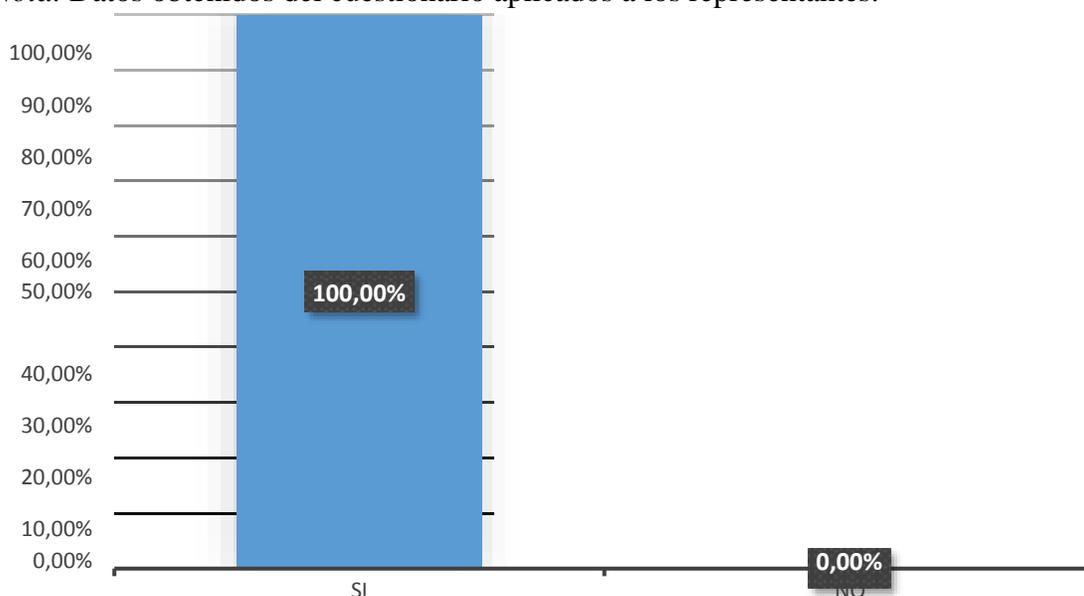


Figura 18: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 18 y gráfico 18, se observa que el 100,0 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si desarrollaron acciones para mejorar y el 0,0 % no desarrollaron acciones para mejorar.

Tabla 19

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Corrige desviaciones si en caso se presenten	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	19	100,0
No	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

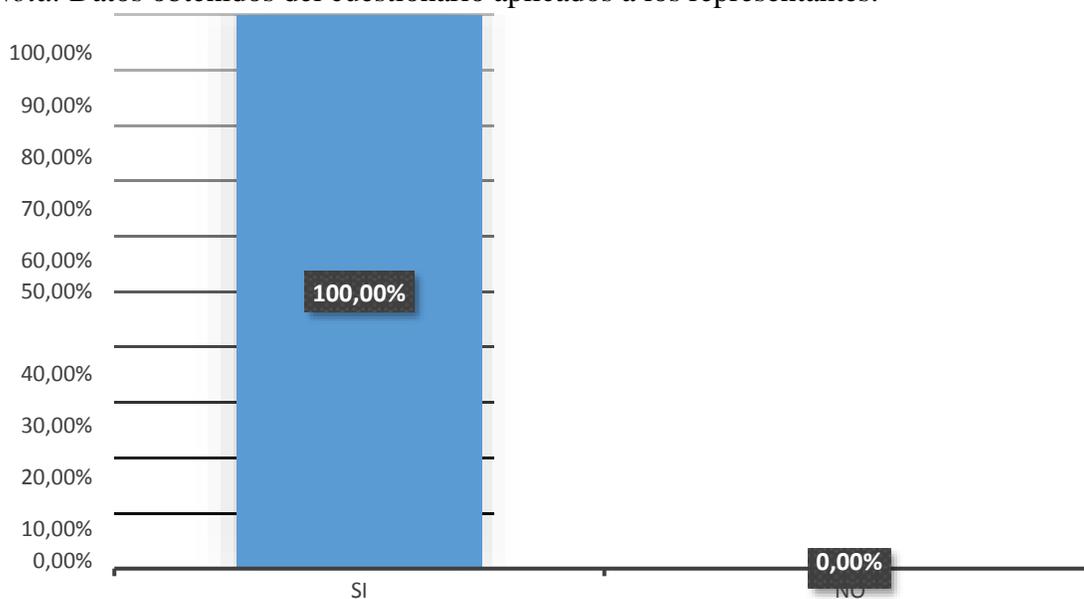


Figura 19: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 19 y gráfico 19, se observa que el 100,0 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si corrigieron desviaciones si en caso se presenten y el 0,0 % no corrigieron desviaciones si en caso se presenten.

Tabla 20

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted distingue y define entre lo que se necesita y no se necesita en su empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	19	100,0
No	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

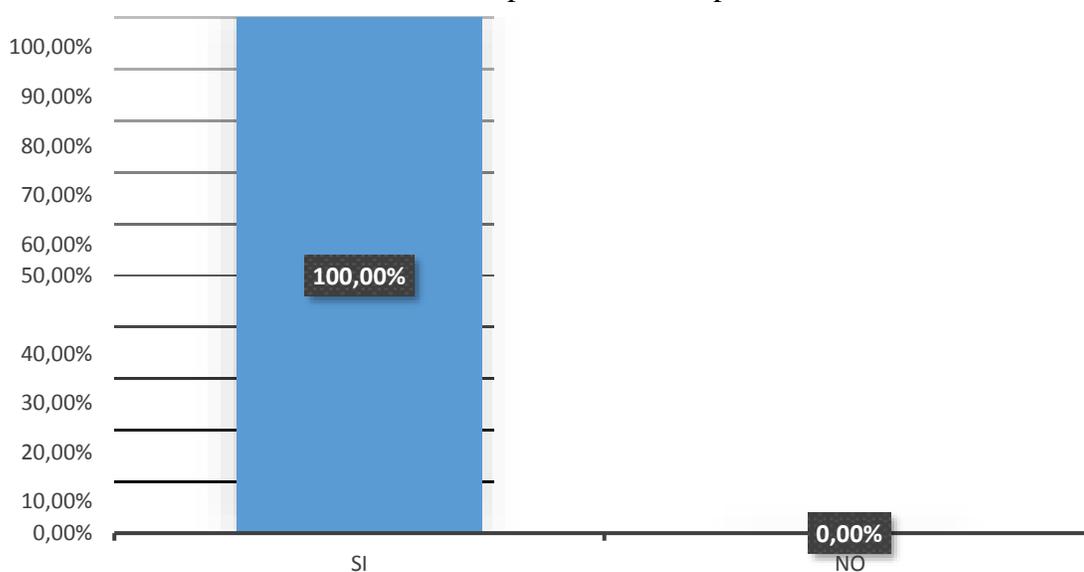


Figura 20: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 20 y gráfico 20, se observa que el 100,0 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si distinguieron y definieron entre lo que se necesita y no se necesita en su empresa y el 0,0 % no distinguieron y definieron entre lo que se necesita y no se necesita en su empresa.

Tabla 21

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos

automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted determina qué hacer con lo que no se necesita	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	18	94,7
No	0	05,3
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

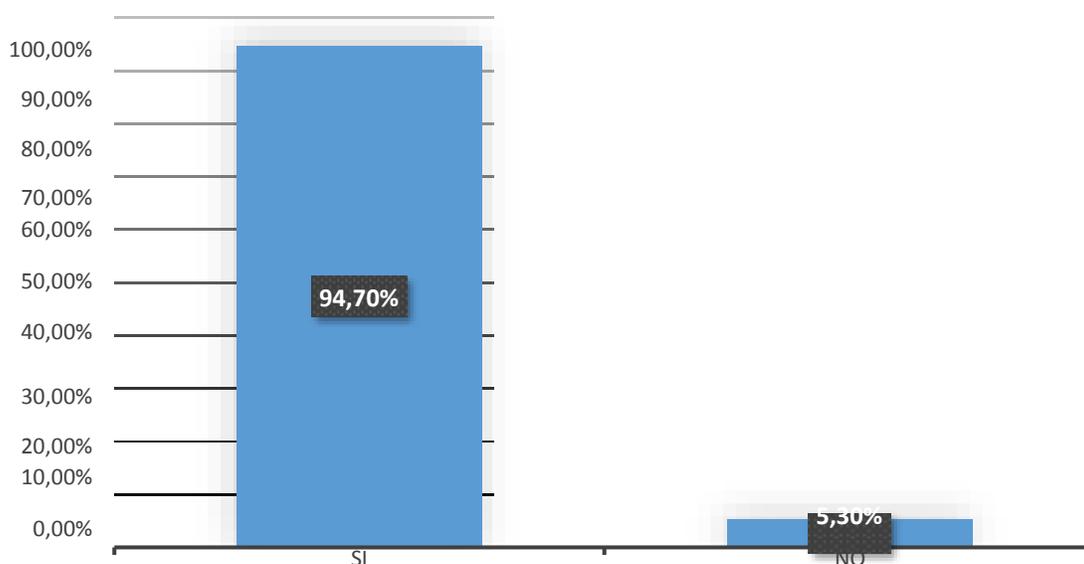


Figura 21: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 21 y gráfico 21, se observa que el 94,7 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si determinaron que hacer lo que no se necesita para su empresa y el 5,3 % no determinaron que hacer lo que no se necesita para su empresa.

Tabla 22

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted tiene lugares definidos para sus herramientas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	19	100,0
No	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

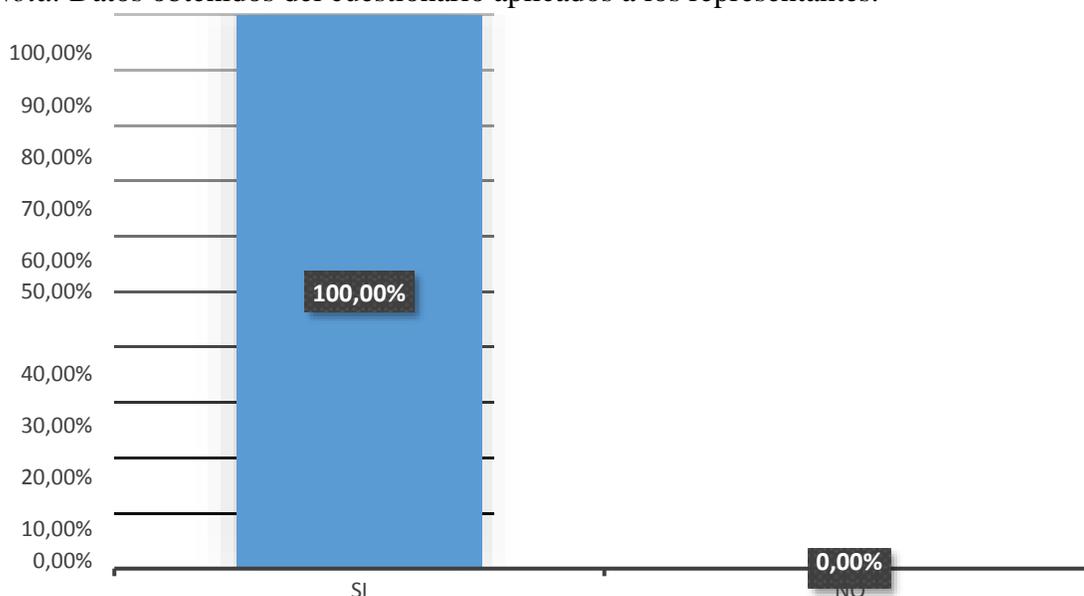


Figura 22: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 22 y gráfico 22, se observa que el 100,0 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si tienen lugares definidos para sus herramientas y el 0,0 % no tienen lugares definidos para sus herramientas.

Tabla 23

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted utiliza etiquetas para determinar la ubicación de objetos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	10	52,6
No	9	47,4
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

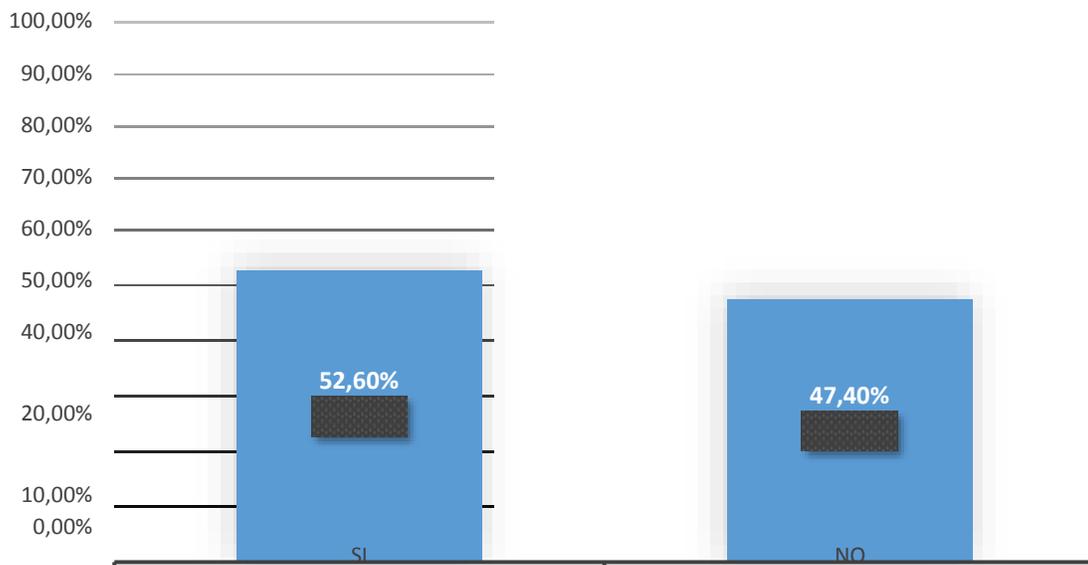


Figura 23: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 23 y gráfico 23, se observa que el 100,0 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si utilizan etiquetas para determinar la ubicación de objetos y el 0,0 % no utilizan etiquetas para determinar la ubicación de objetos.

Tabla 24

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted determina una cierta cantidad de objetos en cada ubicación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	14	73,7
No	5	26,3
Total	19	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los representantes.

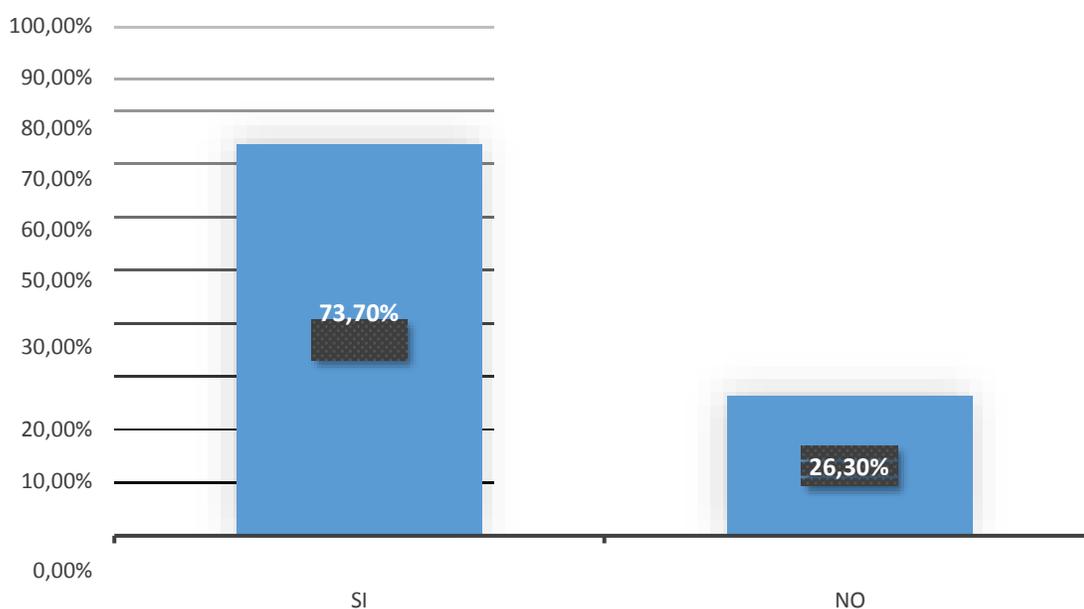


Figura 24: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 24 y gráfico 24, se observa que el 73,7 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si determinan una cierta cantidad de objetos para cada ubicación y el 26,3 % no determinan una cierta cantidad de objetos para cada ubicación.

Tabla 25

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted identifica lugares que había definido para sus herramientas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	18	94,7
No	1	05,3
Total	19	100,0

Nota. Aplicado a los representantes de las empresas mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.

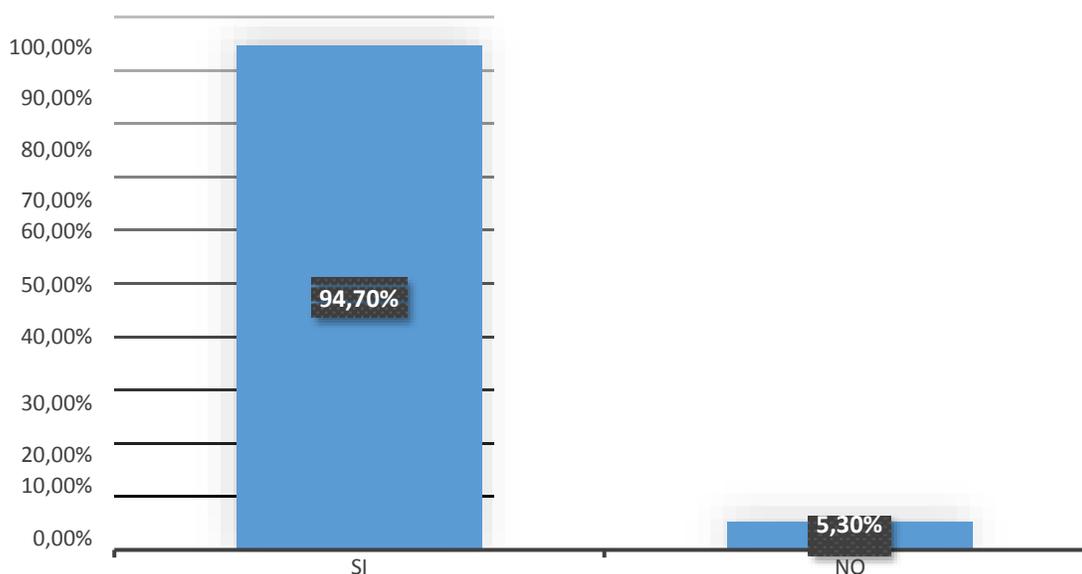


Figura 25: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 25 y gráfico 25, se observa que el 94,7 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si identifican lugares que habían definido para sus herramientas y el 5,3 % no identifican lugares que habían definido para sus herramientas.

Tabla 26

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted identifica lugares que había definido para sus herramientas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	19	100,0
No	0	00,0
Total	19	100,0

Nota. Aplicado a los representantes de las empresas mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.

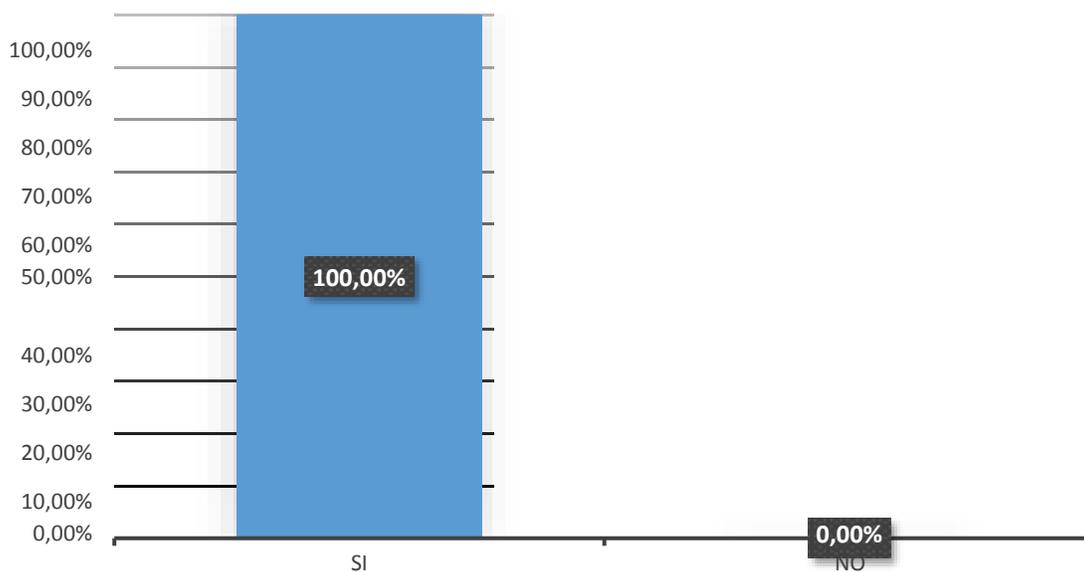


Figura 26: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 26 y gráfico 26, se observa que el 100,0 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si identifican las áreas de su empresa que frecuentemente se ensucian y el 0,0 % no identifican las áreas de su empresa que frecuentemente se ensucian.

Tabla 27

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted ha propuesto medidas para corregir las áreas que frecuentemente se ensucian	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	18	94,7
No	1	05,3
Total	19	100,0

Nota. Aplicado a los representantes de las empresas mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.

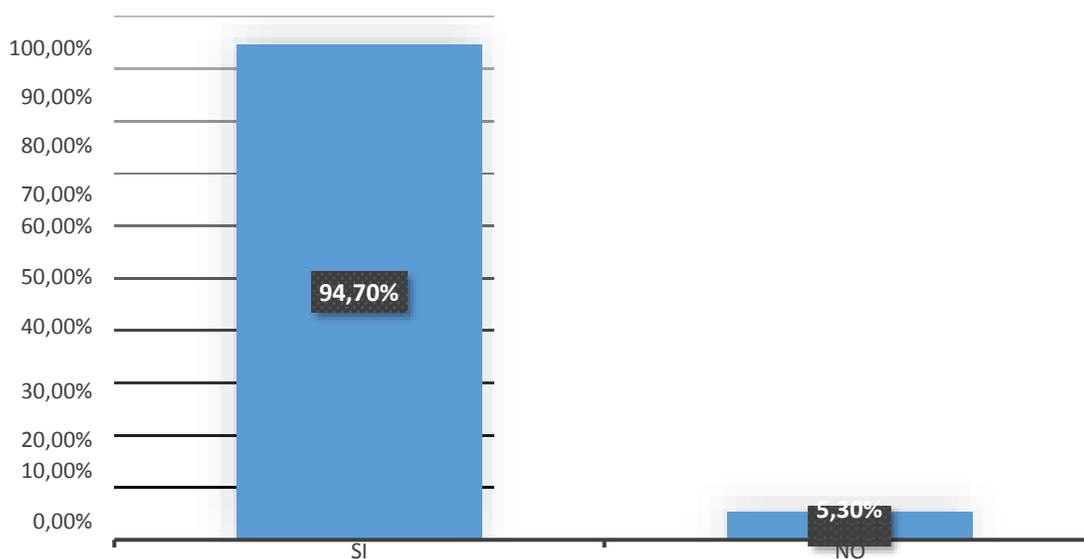


Figura 27: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 27 y gráfico 27, se observa que el 94,7 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si han propuesto medidas para corregir las áreas que frecuentemente se ensucian y el 5,3 % no han propuesto medidas para corregir las áreas que frecuentemente se ensucian.

Tabla 28

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted ha implementado procedimientos para organización, orden y limpieza en su empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	17	89,5
No	2	10,5
Total	19	100,0

Nota. Aplicado a los representantes de las empresas mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.

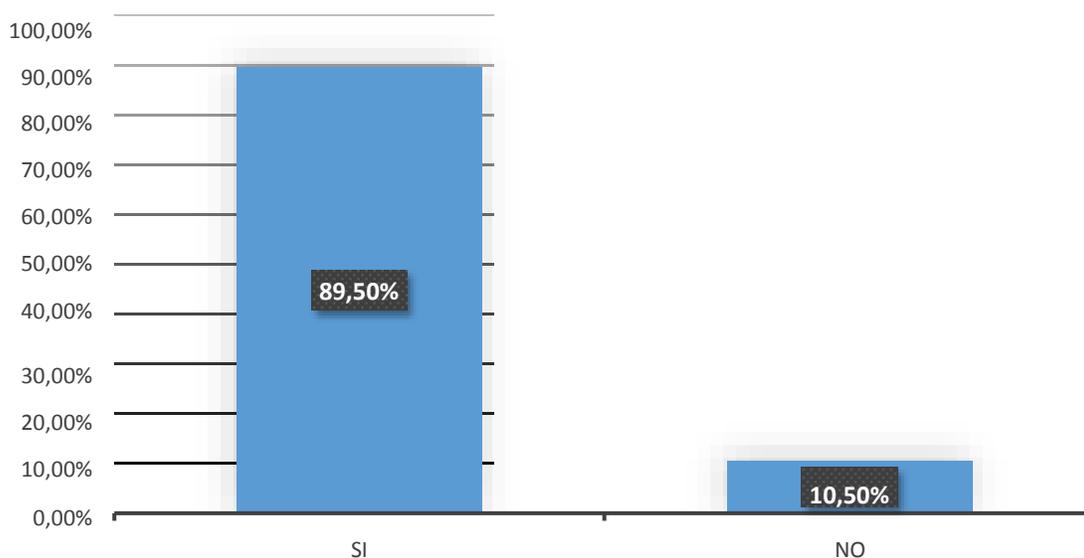


Figura 28: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 28 y gráfico 28, se observa que el 89,5 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si han implementado procedimientos para organización, orden y limpieza en su empresa y el 10,5 % no han implementado procedimientos para organización, orden y limpieza en su empresa.

Tabla 29

5S en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020

Usted integra algún método para implementar los procedimientos mencionados en el día a día	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	16	84,2
No	3	15,8
Total	19	100,0

Nota. Aplicado a los representantes de las empresas mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.

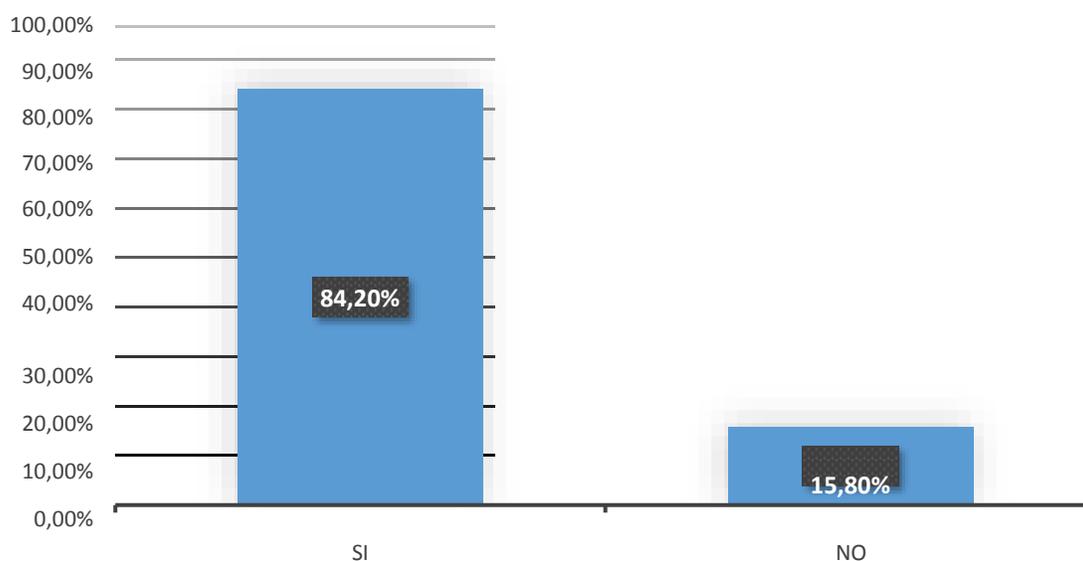


Figura 29: Gráfico de barras que representa la distribución porcentual de una dimensión de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

Interpretación: En la tabla 29 y gráfico 29, se observa que el 84,2 % de los representantes de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos, si han integrado un método para implementar los procedimientos mencionados en el día a día y el 15,8 % no han integrado un método para implementar los procedimientos mencionados en el día a día.

5.2 Análisis de los resultados

Para analizar los resultados obtenidos se tomaron en cuenta las respuestas de los representantes de las MYPE estos representados en porcentajes, las preguntas se realizaron en base a cuatro objetivos específicos la cual ayudara a el logro del objetivo general y poder responder el enunciado del problema, con ello se podrá discutir con otras investigaciones y poder llegar a una pequeña conclusión de cada una de las respuestas, así mismo se hará una discusión con los autores de esta investigación, para reforzar los resultados que se obtuvieron.

Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a la edad el 73,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020, tienen entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1). El resultado coincide con Menacho (2015) quien manifiesta que el 35,0% de los representantes tienen entre 39 a 48 años, coincidiendo también con Zapata (2019) donde manifiesta que el 55,6% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, contrastando con Portocarrero (2015) quien manifiesta que el 14,3% de los representantes tienen de 31 a 40 años, contrastando también con Avelino (2015) manifestando que el 28,0% de los representantes tienen edades de 36 a 45 años. Estos resultados demuestran que, en la mayoría de las MYPE de dicho rubro los representantes tienen de 31 a 50 años, ya que cuentan con conocimientos recientes de las técnicas de gestión para administrar sus negocios.

En cuanto a los representantes de las MYPE, el género masculino es quien representa a su empresa con un 84,2% (Tabla 2). El resultado coincide con Zapata (2019)

quien afirma que el 77,8% de los representantes son de género masculino, coincide también con Menacho (2015) quien manifiesta que el 100,0% de los representantes son de género masculino, coincidiendo también con Portocarrero (2015) quien manifiesta que el 92,9% de los representantes son de género masculino. Lo expuesto pone en evidencia que la mayoría de los representantes de las MYPE, son dirigidos por el género masculino, porque conocen mejor el rubro y saben cómo dirigirlo.

De acuerdo al grado de instrucción el 42,0% de los representantes de las MYPES estudiaron superior no universitaria (Tabla 3). El resultado coincide con Zapata (2019) quien menciona que el 33,3% de los representantes estudiaron superior no universitaria, coincide también con Menacho (2015) quien manifiesta que el 35,0% estudiaron superior no universitaria, coincidiendo también con Avelino (2015) quien menciona que el 44,0% estudiaron superior no universitaria, contrastando con Portocarrero (2015) que manifiesta que el 100,0% estudiaron superior no universitaria. Esto demuestra que la mayoría de las MYPES de dicho rubro, los representantes tienen un grado de instrucción superior no universitaria debido a que emprendieron sus negocios jóvenes y dedicaron más de su tiempo a su empresa.

En cuanto a la pregunta, al cargo que desempeña el 57,8% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños (Tabla 4). El resultado coincide con Gomez (2018) donde manifiesta que el 100,0% son dueños, contrastando con Zapata (2019) quien menciona que el 22,2% de las MYPE están representadas por dueños, contrastando también con Tinoco (2015) manifestando que el 20% de las micro y pequeñas empresas están dirigidos por gerentes. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE de dicho rubro,

están dirigidas por personas responsable que son los dueños ya que cuentan con experiencia suficiente para sacar adelante a su empresa.

En cuanto al año de experiencia en el cargo el 42,1% de los representantes de las MYPE tienen experiencia en el cargo más de 8 años (Tabla 5). El resultado coincide con Zapata (2019) donde menciona que el 33,3% de los representantes tienen experiencia en el cargo de 7 años a más, contrastando con Gomez (2015) donde menciona que el 100,0% de los representantes tienen experiencia en el cargo de 7 años a más, contrastando también con Tinoco (2015) quien menciona que 4,0% de los representantes tienen experiencia en el cargo en un promedio de 6 a 15 años. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE de dicho rubro los representantes tienen experiencia en el cargo de 7 años a más, debido a que han sabido afrontar muchas dificultades en el transcurso de funcionamiento de sus empresas.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

En cuanto al promedio de los ingresos de las micro y pequeñas empresas representan el 89,5% que generan ingresos en un promedio de S/. 900 a S/ 6,000 mensual (Tabla 6). De acuerdo a lo manifestado por Cuba (2016) las MYPE tienen ciertas características, una de ellas es las ventas al año, que representan a 150 unidades impositivas tributarias, como monto máximo. Los resultados obtenidos coinciden con lo que propone el autor, debido a que la mayoría de las MYPE están en el promedio de ingresos de S/. 900 a S/ 6,000 mensual con un 89,5% lo cual cuentan como un mínimo de S/. 10,800 a S/. 72,000 ingresos anuales respectivamente, esto demuestra que están dentro de las 150 UIT.

En cuanto al tiempo de la empresa en el mercado el 47,4% de las MYPE tienen 7 años a más (Tabla 7). El resultado coincide con Zapata (2019) quien afirma que el 44,4% de las MYPE tienen de 7 años a más en el mercado, coincidiendo con Gomez (2015) donde menciona que 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más de funcionamiento. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE de dicho rubro, tienen más de 7 años en el mercado con una estabilidad empresarial en el mercado.

De acuerdo a lo manifestado por Cuellar (2018) el gobierno gestiona una drástica política para promover las MYPE ejecutándose relaciones con el sector privado para incluirlas en la actividad exportadora e investigar cómo aprovechar las oportunidades que generan el tratado de libre comercio. Los resultados obtenidos contrastan con lo que menciona el autor, debido a que se promueve gestiones para dar facilidades a las MYPES, para un mejor desarrollo económico ya que representan un porcentaje alto en cuanto desarrollo del país.

En cuanto al número de trabajadores el 84,2% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores (Tabla 8). Coincidiendo con Zapata (2019) quien menciona que el 66,7% de las MYPE tienen entre 1 a 5 colaboradores, coincide también con Gomez (2015) donde menciona que el 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE de dicho rubro tienen entre 1 a 5 trabajadores debido a su promedio de ingresos y cantidad de clientes.

Respecto a lo mencionado por Dongo (2018) las micro y pequeñas empresas, una de sus características es la cantidad de trabajadores que cuentan en las empresas, con mínimo de 1 trabajador y como máximo 10 trabajadores. Los resultados obtenidos

coinciden con el autor, ya que tienen entre 1 a 5 trabajadores, lo cual está en el promedio manifestado por el autor.

En cuanto a las personas que trabajan en los talleres el 57,9% de las MYPE son personal de fuera (Tabla 9). Coincidiendo con Gómez (2015) donde manifiesta que el 57,1% de las micro y pequeñas empresas sus trabajadores son de fuera, coincidiendo también con Zapata (2019) quien menciona que el 88,9% de las MYPE tienen personal de fuera. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE las personas que trabajan en los talleres son trabajadores de fuera ya que en los talleres necesitan personal con experiencia.

En cuanto a lo mencionado por Sánchez (2018) se debe tener un especialista en la materia que se encargue de diversos aspectos para una mejor vida útil de su automóvil. Los resultados obtenidos coinciden con el autor debido a que cuentan con personal de fuera y no familiares, esto se debe a que los representantes contratan personal de fuera por ser especialistas y tienen experiencia en el rubro.

Referente a las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

En cuanto a la pregunta, si determina objetivos en su empresa el 89,5% de los representantes de las MYPES de dicho rubro señalaron que se terminan objetivos (Tabla 10). El resultado coincide con Zapata (2019) quien menciona que el 100,0% determinan objetivos en sus empresas, contrastando con Ortiz (2016) quien manifiesta que el 26,0% a veces determinan objetivos en un periodo a un año. Esto demuestra que la mayoría de las MYPES de dicho rubro, los representantes determinan objetivos en sus empresas para un mejor cumplimiento de sus metas.

En cuanto a lo mencionado por Larios (2016) en la etapa de planificación se debe determinar objetivos, para obtener con facilidad un resultado deseado en el proyecto. El resultado contrasta con el autor debido a que en las MYPES determinan objetivos en sus empresas para un mejor el trabajo y cumplimiento de sus metas.

Con respecto a la pregunta, ha creado actividades en su empresa el 84,2% de los representantes de las MYPE respondieron que si crean actividades en sus empresas (Tabla 11). El resultado contrasta con Ortiz (2016) quien menciona que el 53,3% a veces crean actividades para mejorar en procesos de elaboración. El resultado demuestra que en la mayoría de las MYPE de dicho rubro se crean actividades para un mejor desempeño laboral.

En cuanto a lo mencionado por Larios (2016) en la etapa de planificación se deben crear actividades, para obtener con facilidad un resultado deseado en el proyecto. Los resultados contrastan con el autor debido a que en las MYPE crean actividades en sus empresas para tener un mejor orden y que sepan cada uno de sus colaboradores lo que realizaran.

En cuanto a la pregunta, ha elaborado algún proyecto en su empresa el 78,9% de los representantes de las MYPE mencionaron que si han elaborado un proyecto en su empresa (Tabla 12). Contrastando con Menacho (2015) en su tesis menciona que el 35,0% a veces ha realizado proyectos para su empresa. Esto demuestra que en su mayoría las MYPE crean proyectos para mejorar actividades en su empresa.

En cuanto a lo mencionado por Larios (2016) para un proyecto se debe tener en cuenta el cuándo y como del cumplimiento, porque con ello dara un resultado óptimo. Los resultados contrastan con el autor ya que la mayoría de las MYPE de dicho rubro han

elaborado un proyecto en su empresa, es por ello que siguen en el rubro manteniendo a flote su empresa en el mercado.

Con respecto a la pregunta, desarrollo todo lo planificado en su proyecto el 52,6% de los representantes de MYPE mencionan que si han desarrollado todo lo planificado en su proyecto (Tabla 13). El resultado contrasta con Menacho (2015) quien indica que el 50,0% a veces cumplen con todo lo planificado en sus proyectos. Esto demuestra que en su mayoría las MYPE de dicho rubro cumplen en cierta parte con el desarrollo de lo planificado en su proyecto.

En cuanto a lo mencionado por Larios (2016) si se desarrolló como se pleneo a un inicio, determinado objetivos, creando actividades; se obtendra con facilidad un resultado deseado en el proyecto. Los resultados contrastan con el autor debido a que los representantes de las MYPE desarrollan todo lo planificado en su proyecto, lo cual les a ayudado a obtener resultados deseados con facilidad.

En cuanto a la pregunta, ha logrado los objetivos que se ha propuesto el 84,2% de los representantes de las MYPE mencionan que sí lograron sus objetivos propuestos (Tabla 14). Coincide con Avelino (2015) en su tesis menciona que el 74,0% logran los objetivos en la empresa. Esto demuestra que en su mayoría las MYPE de dicho rubro logran sus objetivos que se proponen en la empresa.

En cuanto a lo mencionado por Larios (2016) para el logro de los objetivos se debe realizar todas las acciones necesarias, mientras mayor sea el procedimiento de trabajo mejor será el alcance de una persona en cada acción y compromiso. El resultado contrasta con el autor debido a que los representantes de las MYPES han logrado los

objetivos que se han propuesto, es por ello que siguen el mercado brindando sus servicios de reparación.

Con respecto a la pregunta, al evaluar resultados para comparar si se desarrolló como se planeó el 63,2% de los representantes contestaron que si evalúan los resultados para hacer una comparación (Tabla 15). Coinciden con Figueroa, Riquelme y Venegas (2014) mencionan que el 54,0% regularmente evalúan los resultados. Esto demuestra que en su mayoría las MYPE de dicho rubro evalúan sus resultados para hacer mejoras en cuanto a las fallas que se presenten.

Larios (2016) menciona que se debe verificar todo lo planeado con lo desarrollado, para poder identificar aspectos que no hayan sido desarrollados de manera adecuada, como hacer un análisis que permita evaluar la eficiencia de la actividad desarrollada. El resultado comprueba que los representantes de las MYPE de dicho rubro han evaluado resultados para comparar si se desarrolló como se planeó, lo cual les ha ayudado a identificar desviaciones en sus actividades para mejorarlas.

En cuanto a la pregunta, determina en que medidas se efectuó en lo planeado el 52,6% de los representantes de las MYPE, mencionan que si determinaron medidas en que se efectuó (Tabla 16). Coincidiendo con Zapata (2019) quien manifiesta que el 43,5% de los representantes determinan como se efectuó lo planeado. Este resultado demuestra que las MYPE de dicho rubro si determinan medidas, lo cual ayuda a las MYPE a identificar si se efectuó como se planeó.

Con respecto a la pregunta, verifica si el trabajo realizado es correcto el 100,0% de los representantes de las MYPE, mencionan que si verifican si el trabajo se realiza correctamente (Tabla 17). Contrastando con Menacho (2015) quien mencionó que el

35,0% verifica si el trabajo realizado es correcto en cuando a la limpieza en el área de trabajo. Esto demuestra que las MYPE de dicho rubro verifican se el trabajo realizado es correcto para un mejorar aspectos que no se estén cumpliendo.

Larios (2016) menciona que se debe hacer un análisis que permita evaluar la eficiencia de la actividad desarrollada, para generar resultados deseados y un análisis conclusivo, los cuales determinan el resultado final para comprobar la solución del plan de acción y oriente hacia la siguiente etapa. El resultado coincide con el autor debido a que se verifica si el trabajo realizado es correcto, por lo tanto, les ayuda a mejorar aspectos erróneos que hayan tenido.

En cuanto a la pregunta, desarrolla acciones para mejorar el 100,0% de los representantes de las MYPE manifiestan que si desarrollan acciones para mejoras (Tabla 18). Contrastando con Menacho (2015) mencionando que el 45,0% casi siempre plantean acciones para mejoras. Esto demuestra que las MYPE de dicho rubro desarrollan acciones para mejoras el trabajo.

Larios (2016) afirma que si en caso hubiera alguna desviacion en el transcurso del proyecto se desarrollaran acciones para mejorarlas para aplicar nuevamente al proyecto. El resultado coincide con el autor porque se indica que los representantes de las MYPE mencionan que si desarrollan acciones para mejoras, por lo tanto brindan un mejor aspectos constantemente.

Con respecto a la pregunta, corrige desviaciones en caso se presenten el 100,0% de las MYPE si corrigen desviaciones (Tabla 19). Contrastando con Avelino (2015) mencionado que el 26,0% estan frecuentemente de acuerdo con el corregir desviaciones

si en caso se presenten. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE de dicho rubro corrigen desviaciones para un mejor desempeño laboral.

Larios (2016) manifiesta que una vez finalizado el ciclo, se volverá a repetir nuevamente, partiendo del conocimiento ya obtenido en el anterior ciclo, esto quiere decir que será un modelo de mejora continua, para una mejor calidad y seguir innovando de acuerdo a las necesidades del mercado. El resultado contrasta con el autor debido a que en las MYPE si corrigen desviaciones si en caso se presenten, por lo tanto, las mejoras les ha servido como modelo para una mejora continua.

Referente a las características de las 5S en las micro y pequeñas empresas.

En cuanto a la pregunta, usted distingue y define entre lo que se necesita y no se necesita en su empresa el 100,0% de los representantes indicaron que si distinguen y definen entre lo que se necesita y no en la empresa (Tabla 20). Este resultado contrasta con Portocarrero (2015) quien indica que el 50,0% a veces distribuyen la existencia de los elementos innecesarios en su empresa, contrasta con Menacho (2015) donde menciona que el 30,0% a veces distribuyen según la valoración si elimina recursos innecesarios, contrastando también con Zapata (2019) afirma que el 55,6% clasifican herramientas que no usan. Esto demuestra que la mayoría identifican y definen lo que no se necesita en la empresa.

En cuanto a lo mencionado por Hirano (2018) es importante definir y distinguir como primer paso entre lo que se necesita y no se necesita en la empresa ya que facilitara tener pocas herramientas que son útiles para el trabajo. El resultado contrasta con el autor debido a que en las MYPE distinguen y definen entre lo que se necesita y no, lo cual ayudara a tener más espacio en el taller para mejores condiciones de trabajo.

Con respecto a la pregunta, usted determina qué hacer con lo que no se necesita el 94,7% de los representantes indicaron que si determinan que hacer con lo que no se necesita (Tabla 21). Este resultado contrasta con Menacho (2015) quien indica que el 35,0% siempre valoran la clasificación de materiales, contrastando también con Portocarrero (2015) quien menciona que el 61,9% a veces determinan que hacer con las herramientas están en malas condiciones. Esto demuestra que la mayoría indican que hacer con lo que no se necesita.

En lo que menciona Hirano (2018) como segundo paso es importante crear un plan de acción para determinar que se puede hacer con las herramientas que no hacen falta. El resultado coincide con el autor debido a que en las MYPE se determina qué hacer con lo que no se necesita, por lo tanto, ayudara a organizar las herramientas que no son utilices para tal vez venderlos y generar ingresos.

En cuanto a la pregunta, tiene lugares definidos para sus herramientas el 100,0% de los representantes indicaron que si tienen lugares definidos para sus herramientas (Tabla 22). Este resultado coincide con Zapata (2019) afirmando que el 66,7% si tienen lugares definidos para sus herramientas, contrasta con Menacho (2015) quien indica que el 40,0% a veces aprecian la existencia de un lugar para cada elemento. Esto demuestra que la mayoría definen lugares para sus herramientas.

Hirano (2018) menciona que hay un lugar para cada cosa y cada cosa debe de tener su lugar. El resultado coincide con el autor debido a que en las MYPE se define lugares para sus herramientas, lo cual ayudara a tener un orden en el taller y poder evitar desorden o lesiones por que las herramientas tendrán su lugar no estén por cualquier lugar.

Utiliza etiquetas para determinar la ubicación de objetos el 52,6% de los representantes indicaron que si utilizan etiquetas (Tabla 23). Este resultado contrasta con Menacho (2015) quien indica que el 65,0% a veces utilizan etiquetas para identificar herramientas, contrastando también con Portocarrero (2015) donde menciona que el 57,1% determina lugares específicos para cada herramienta marcados por etiquetas. Esto demuestra que la mayoría utilizan etiquetas para identificar sus herramientas.

En cuanto a lo mencionado por Hirano (2018) se debe organizar las herramientas e identificar los lugares definidos con etiquetas de modo que sean de fácil acceso y uso. El resultado coincide con el autor ya que en las MYPE se determina la ubicación con etiquetas para los objetos, lo cual ayudara a tener un orden y que las herramientas se puedan identificar fácilmente.

En cuanto a la pregunta, usted determina una cierta cantidad de objetos en cada ubicación el 73,7% determinan una cantidad de objetos para cada ubicación (Tabla 24). Este resultado contrasta con Zapata (2019) menciona que el 44,4% organizan una cierta cantidad de herramientas en lugares definidos. Esto demuestra que en su mayoría de los representantes determinan una cantidad de herramientas en un lugar en específico para un mejor orden y sea más sencillo de encontrarlos.

Hirano (2018) menciona que el pilar orden tiene como primera fase definir donde se va a guardar y almacenar, segundo se debe determinar que objeto va ir a cada ubicación y en qué cantidades. El resultado coincide con el autor debido a que en las MYPE determinan una cantidad de herramientas en un lugar definido, lo cual ayuda a mejorar el orden y ubicación de cada herramienta y de esta manera sea más sencilla de ubicar.

Con respecto a la pregunta, usted identifica lugares que había definido para sus herramientas el 94,7% de los representantes manifestaron que si identifican lugares (Tabla 25). El resultado contrasta con Zapata (2019) menciona que el 33,3% de los representantes de dicha empresa siempre identifican lugares para sus herramientas. Esto demuestra que en su mayoría de las MYPE identifican lugares para sus herramientas, debido a que ayuda a optimizar el tiempo de trabajo ya que pueden encontrar fácilmente las herramientas.

Hirano (2018) menciona que el pilar orden tiene como primera fase definir donde se va a guardar y almacenar, segundo se debe determinar que objeto va ir a cada ubicación y en qué cantidades. El resultado contrasta con el autor debido a que en las MYPE identifican lugares para sus herramientas, por lo tanto, conlleva a mejorar el orden y ubicación de cada herramienta y de esta manera sea más sencilla de ubicar.

En cuanto a la pregunta, identifica las áreas de su empresa que frecuentemente se ensucian el 100,0% de los representantes indicaron que si identifica las áreas que con frecuencia se ensucian (Tabla 26). Este resultado contrasta con Portocarrero (2015) donde menciona que el 50,0% casi siempre identifican si las áreas de trabajo están sucias, contrastando también con Menacho (2015) quien indica que el 35,0% a veces identifica posibles fuentes de suciedad. Esto demuestra que en su mayoría identifica las áreas con frecuencia a ensuciarse.

En cuanto a lo mencionado por Hirano (2018) el lugar y área de trabajo deben de mantenerse limpios, lo cual ayudara a prevenir averías en el centro laboral, como también dar una mejor impresión al cliente. El resultado contrasta con el autor debido a que en las MYPE identifican lugares que frecuentemente se ensucian, por la cual es importante identificar en qué áreas son más frecuentes a ensuciarse.

Con respecto a la pregunta, ha propuesto medidas para corregir las áreas que frecuentemente se ensucian el 94,7% de los representantes indicaron que si proponen medidas para corregir las áreas con más suciedad (Tabla 27). El resultado contrasta con Zapata (2019) manifestando que el 44,4% proponen medidas de limpieza, contrastando también con Menacho (2015) indicando que el 40,0% siempre toman medidas para corregir la suciedad, contrastando también con Portocarrero (2015) que menciona que el 47,6% a veces corrigen emplean medidas para corregir la suciedad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes proponen medidas para corregir la suciedad.

Hirano (2018) menciona que sería el segundo paso para una limpieza eficiente en la empresa ya que una vez identificado los lugares que frecuentemente se ensucian se podrá determinar correcciones para un mejor ambiente en la empresa. El resultado coincide con el autor debido a que en las MYPE proponen medidas para corregir las áreas que frecuentemente se ensucian, por lo tanto, ayudara a tener siempre limpio el lugar para un mejor desempeño laboral.

En cuanto a la pregunta, ha implementado procedimientos para organización, orden y limpieza en su empresa el 89,5% de los representantes indicación que si implementan procedimientos para organización, orden y limpieza (Tabla 28). El resultado contrasta con Portocarrero (2015) menciona que el 64,3% casi siempre implementa procedimientos para respetar todos los procedimientos de las 5S, contrastando también con Menacho (2015) donde menciona que el 35,0% siempre implementan y monitorean el orden y limpieza constantemente. Esto demuestra que la mayoría relativa implementa procedimientos para organización, orden y limpieza.

Hirano (2018) menciona que en el proceso de estandarización ayuda a implementar procedimientos que componen las actividades de las 5S en el trabajo ordinario. Por lo cual el objetivo es regular el mantenimiento empezando por la organización, orden y por último la limpieza. El resultado coincide con el autor ya que en las MYPE implementan los tres primeros pilares de las 5S, lo cual les ayuda a tener una mejor organización en su empresa.

Respecto a la pregunta, Integra algún método para implementar los procedimientos mencionados en el día a día el 84,2 de los representantes indican que si implementan un método para implementar los procedimientos de las 5S al día a día (Tabla 29). Contrastando con Portocarrero (2015) donde menciona que el 59,5% implementan el monitoreo para implementar la organización, el orden y la limpieza. Esto demuestra que la mayoría relativa implementa un método para implementar los procedimientos en el día a día.

Hirano (2018) manifiesta que la finalidad es integrar la ideología del método en el día a día ya que permitirá el cumplimiento de cada uno de los pilares, para evitar malos entendidos al momento de su aplicación. El resultado contrasta con el autor debido a que en las MYPE integran la ideología de organización, orden y limpieza en sus empresas, por lo tanto, ayudara a que los trabajadores se responsabilicen a cumplir con los pilares mencionados.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos se observó que los dueños utilizan los pilares de las 5S las cuales son: clasificar, orden, limpieza, estandarización y disciplina, para mejorar la calidad de servicio que brindan, pero se observó que usan los pilares de las 5S de manera empírica y no cumplen a su totalidad con cada una de ellas es por ello que existe falencias en la gestión de la calidad.

Además, se notó que los resultados más relevantes de las características de los representantes es que tiene entre 31 a 50 años de edad constituido en su mayoría, además un porcentaje relevante que tienen experiencia en el cargo de 8 años a más, lo cual demuestra que cuentan con experiencia para poder sacar adelante a su empresa y que cuentan con conocimientos de las técnicas de gestión para administrar sus empresas.

Los ingresos mensuales de los representantes de dicho rubro están entre S/. 900 a S/ 6,000 representado en un porcentaje relevante de las repuestas, así mismo tienen de 7 años a más de tiempo en el mercado, como también tienen entre 1 a 5 trabajadores en su empresa, lo cual demuestra que con sus ingresos han permitido pagar todos sus egresos y generar utilidades para mantener la empresa en el mercado por más de 7 años.

En su mayoría los representantes no desarrollan todo lo planificado en su proyecto, así como también son pocos los que evalúan resultados para comparar si se ha desarrollado como se ha planificado en su proyecto, demostrando que existen una gran mayoría de representantes que no aplican a su totalidad lo que planifican a un inicio lo cual genera un mal desarrollo de sus actividades para brindar un mejor servicio, así mismo se observa

que hay representantes que no evalúan sus resultados para comparar si se ha desarrollado como se ha planificado, generando que no exista un control para que puedan determinar qué acciones tomar para mejorar aspectos deficientes en el desarrollo de las actividades.

Aspectos complementarios

6.2 Recomendaciones

Fortalecer mayor información sobre las 5S ya que están aplicando cada uno de las 5S de manera empírica, porque se logró observar que incumplen algunas metodologías que son importantes para una mejora en cuanto a la gestión de calidad del servicio que brindan.

Además, que en sus proyectos evalúen resultados para un mayor control de lo que se planifico y se desarrolló en el proyecto, lo cual les permitirá realizar análisis para determinar qué aspectos no se están cumpliendo o se puedan mejorar para una buena gestión de calidad que les permita obtener mayor rentabilidad y un mejor servicio hacia sus clientes.

Aplicar científicamente las 5S ya que es una metodología que les permitirá maximizar factores que ayuden a facilitar el trabajo en la empresa y puedan brindar un mejor servicio a los clientes, se hace dicha recomendación porque en la recopilación de información se logró observar que no se cumplen a cabalidad algunas metodologías por falta de información de la implementación de cada una de las metodologías de las 5S para una mayor gestión de la calidad en cada una de las empresas.

Referencias Bibliográficas

- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J., & Aldavert, X. (2016). *Guía práctica 5S para la mejora continua: hacer más con menos*. CIMS. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=IXoqDwAAQBAJ&dq=5s+como+implementar&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Atencia Ortiz, L. T. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: ULADECH. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5251/GESTION_DE_CALIDAD_PANADERIAS_ATENCIA_ORTIZ_LIZ_TAYLOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avelino Martín, H. B. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3194/MICRO_EMPRESA_HEYDY_BERONICA_AVELINO_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barraza, e. S. (2015). *Las MYPES en Perú. su importacia y propuesta tributaria*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Colla, J. C. (2016). *Manual de implementación del programa 5S*. Barcelona: Cas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8UskOoIXVhcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Cuba, E. (21 de 05 de 2016). La micro y pequeña empresa. *el comercio*, págs. 1-1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/micro-pequena-empresa-elmer-cuba-208461-noticia/>
- Cuellar, J. M. (10 de abril de 2018). Mypes: por qué son importantes para la economía peruana. *La voz de los emprendedores*, págs. 1-1. Obtenido de <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>
- Deltrozzo, M. (2014). *programa de recompensas a clientes en clubes y gimnasios. Viabilidad de su aplicación en el mercado Argentino*. Argentina: Universidad de Buenos Aires. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0142_DeltrozzoME.pdf
- Dongo, A. P. (19 de agosto de 2018). Perú: situación de las micro y pequeñas empresas. *Con Nuestro Perú*, págs. 1-1. Obtenido de <https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>
- Equipo Editorial. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Editorial Elearning, S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&dq=gestion+de+calidad+competitivo+2015&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Figueroa, X., Riquelme Puentes, P., & Venegas Plaza, R. (2014). *Evaluar el grado de implementación de la metodología 5S en la unidad de registro académico de las universidades con sede en Chillán*. Chillán: Universidad Bío Bío. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/980/1/Figueroa%20Rosales%2C%20Ximena.pdf>
- Garrido, J. (Febrero de 2019). *Comex: Mypes de servicios son las menos capaces de formalizarse en el Perú*. Obtenido de *El comercio*: <https://elcomercio.pe/economia/peru/comex-mypes-servicios-son-capaces-formalizarse-peru-indice-capacidad-formal-produccion-comercio-noticia-662531>

- Gomez C, S. A. (2015). *Gestión de la calidad bajo el enfoque del lideazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hostales, casco urbano del Distrito de Chimbote, año 2015*. Chimbote: ULADECH. Obtenido de <https://docplayer.es/89834020-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-administracion.html>
- González, H. D. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=COzDDQAAQBAJ&dq=tipo+de+investigacion+cuantitativa+sampieri&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Goodman, J. (2016). *Enciende el Fuego: Secretos para Desarrollar una Exitosa Carrera como Entrenador Personal*. Babelcube Inc. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=L4L0CwAAQBAJ&dq=gimnasios+calidad+de+vida+2016&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Hirano, H. (2018). *5S para todos: 5 pilares de la fabrica visual*. Routledge. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=QvdKDwAAQBAJ&dq=5s&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Huerta, I. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la lealtad del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio_rubro actividades deportivas (Gimnasios) del distrito de Huaraz*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11785/GESTION_DE_CALIDAD_LEALTAD_AL_CLIENTE_HUERTA_CUISANO_IRENE_ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaume, Vidal, E., Lorente, J., & Aldavert, X. (2016). *Guía práctica 5S para la mejora continua: hacer más con menos*. CIMS. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=IXoqDwAAQBAJ&dq=Las+5S.+Orden+y+limpieza+en+el+puesto+de+trabajo+2016&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Lanazca, R. (2017). *Implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas*. Comas: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/225606827.pdf>
- Larios, J. J. (2016). *La Calidad Es Más Que Iso 9000*. Palibrio. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=uw2MCwAAQBAJ&dq=ciclo+de+demin+g+2016&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- López L, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. FC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=eMKUDQAAQBAJ&dq=gestion+de+calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Mendoza. (08 de Julio de 2019). *Diariouno*. Obtenido de Infotechnology: <https://www.diariouno.com.ar/>
- Menacho, J. C. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria _rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz*. Caraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3722/MYPE_MUEBLES_MENACHO_CANO_JUAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noreña, D. (Enero de 2019). *El futuro de las MYPE*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Ortiz, L. T. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz*. Huaraz: ULADECH. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5251/GESTION_

DE_CALIDAD_PANADERIAS_ATENCIA_ORTIZ_LIZ_TAYLOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, M. (2017). *Implementación de las 5s para el incremento de la productividad en la Empresa DLA Ingeniería y Construcción S.A.C., Huachipa*. Huachipa: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1731>

Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&dq=gestion+de+calidad+iso+90001&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Portocarrero, E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8616/CALIDAD_ENFOQUE_PORTOCARRERO_ALVARADO_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quizhpi, M. A., & Valdano Murguito, A. A. (2017). *Modelo de gestión de mejora continua 5S aplicado en el departamento de crédito y cobranzas en la empresa Induauto S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25291/1/TESIS%20MARCOS%20Y%20ANDREA%20%28MODELO%20DE%20GESTION%205S%29.pdf>

Ruiz, C. M. (2017). *Micro y Pequeñas empresas en el Perú (MYPES)*. ECB Ediciones. Obtenido de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4711>

Sacristán, F. R. (2015). *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: FC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=twopage&q&f=false

- Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. ICB Editores. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=RhkWDwAAQBAJ&dq=Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+\(ISO+9001:2015\).+M%C3%A1laga:+Interconsulting+Bureau+S.L.&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=RhkWDwAAQBAJ&dq=Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+(ISO+9001:2015).+M%C3%A1laga:+Interconsulting+Bureau+S.L.&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Segura, Ó. (07 de 05 de 2018). Negocios: Talleres mecánicos no logran cubrir el parque automotor de Lima. *elEconomista*, pág. 1. Obtenido de <https://www.economistaamerica.pe/mercados-eAmperu/noticias/9121351/05/18/Negocios-Talleres-mecanicos-no-logran-cubrir-el-parque-automotor-de-Lima.html>
- SUNAT. (26 de Marzo de 2018). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe>
- Tadeo, N. L. (2019). *Programa de certificación Kodawari para el área de servicios del taller de mecánica caso: Regional el alto – Toyosa s.a.* La Paz: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23610/PT-2637.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tinoco, M. A. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz.* Huaraz: ULADECH. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4963/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZAMUDIO_TINOCO_MELVA_AUSTRAGILDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ULADECH Católica. (2019). *Código de ética para investigación*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Zapata M, K. B. (2019). *Las 5S como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de productos metálicos para uso estructural, distrito Trujillo, 2019*. Trujillo: ULADECH. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15706/GESTION_MYPE_ZAPATA_MEDINA_KARINA_BARTOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo A: Protocolo de consentimiento informado



Protocolo de consentimiento informado para encuestas

(ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula: Caracterización de los factores relevantes de las 5s para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de independencia, 2020 y es dirigido por Delgado Sánchez Yensen Bell, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es describir los factores relevantes de las 5S en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de mi número de celular que es 994337980. Si desea, también podrá escribir al correo yensenbell@gmail.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:

_____.

Fecha:

__/__/__.

Correo electrónico:

_____.

Firma del participante:

_____.

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

_____.

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2020.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LAS 5S PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2020.

La información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente

INSTRUCCIONES: con una (x) la alternativa que corresponda:

GENERALIDADES	
I. REFERENTE AL PERFIL DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	
1. Edad a. 18- 30 años b. 31- 50 años c. 51 años a más.	4. Cargo que desempeña a. Dueño b. Administrador c. Gerente d. Representante
2. Género a. Masculino b. Femenino	5. Año de experiencia en el cargo a. 1 - 3 años b. 4 - 7 años c. 8 años a más.
3. Grado de instrucción a. Primaria b. Secundaria c. Superior no universitaria d. Superior universitaria	

II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	
<p>6. ¿Cuál es el promedio de sus ingresos mensuales?</p> <p>a. S/. 900 a S/ 6,000</p> <p>b. S/. 6,100 a S/. 10,000</p> <p>c. S/. 10,100 a S/. 15,000</p> <p>d. S/. 15,100 a más</p> <p>7. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa en el mercado?</p> <p>a. 1 a 3 años.</p> <p>b. 4 a 6 años.</p> <p>c. 7 años a más.</p>	<p>8. ¿Cuántos trabajadores tiene en su empresa?</p> <p>a. 1 a 5 trabajadores.</p> <p>b. 6 a 10 trabajadores.</p> <p>c. 11 a más trabajadores.</p> <p>9. ¿Las personas que trabajan en la empresa son?</p> <p>a. Familiares.</p> <p>b. Personal de afuera.</p>

III. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE GESTION DE CALIDAD	
<p>10. ¿Determina objetivos en su empresa?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p> <p>11. ¿Ha creado actividades en su empresa?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p> <p>12. ¿Ha elaborado algún proyecto en su empresa?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p> <p>13. ¿Desarrollo todo lo planificado en su proyecto?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p> <p>14. ¿Ah logrado los objetivos que se ha propuesto?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p>	<p>15. ¿Ha evaluado resultados para comparar si se desarrolló como se planeó?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p> <p>16. ¿Determina qué medidas se efectuó en lo planeado?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p> <p>17. ¿Verifica si el trabajo realizado es correcto?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p> <p>18. ¿Desarrolla acciones para mejorar, para mejorar?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p> <p>19. ¿Corrige desviaciones si en caso se presenten?</p> <p>a. Si.</p> <p>b. No.</p>

IV. REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS 5S

- | | |
|---|---|
| <p>20. ¿Usted distingue y define entre lo que se necesita y no se necesita en su empresa?
a. Si.
b. No.</p> <p>21. ¿Usted determina qué hacer con lo que no se necesita?
a. Si.
b. No.</p> <p>22. ¿Usted tiene lugares definidos para sus herramientas?
a. Si.
b. No.</p> <p>23. ¿Usted utiliza etiquetas para determinar la ubicación de objetos?
a. Si.
b. No.</p> <p>24. ¿Usted determina una cierta cantidad de objetos en cada ubicación?
a. Si.
b. No.</p> | <p>25. ¿Usted identifica lugares que había definido para sus herramientas?
a. Si.
b. No.</p> <p>26. ¿Usted identifica las áreas de su empresa que frecuentemente se ensucian?
a. Si.
b. No.</p> <p>27. ¿Usted ha propuesto medidas para corregir las áreas que frecuentemente se ensucian?
a. Si.
b. No.</p> <p>28. ¿Usted ha implementado procedimientos para organización, orden y limpieza en su empresa?
a. Si.
b. No.</p> <p>29. ¿Usted integra algún método para implementar los procedimientos mencionados en el día a día?
a. Si.
b. No.</p> |
|---|---|

**Protocolo de consentimiento informado para encuestas
(ciencias sociales)**

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

La presente investigación se titula: Caracterización de los factores relevantes de las 5s para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de independencia, 2020 y es dirigido por Delgado Sánchez Yensen Bell, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es describir los factores relevantes de las 5S en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Independencia, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de mi número de celular que es 994337980. Si desea, también podrá escribir al correo yensenbell@gmail.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:

José Luis Blóido Celestino

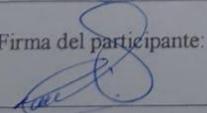
Fecha:

25/06/20

Correo electrónico:

blouido@hotmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):
