



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL MODELO DE LAS “5S” EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS
AUTOMOTORES DEL DISTRITO DE CARHUAZ, 2017**

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

AUTORA:

JACKELIN GUADALUPE SANTILLAN LUNA

ASESOR:

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL MODELO DE LAS “5S” EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS
AUTOMOTORES DEL DISTRITO DE CARHUAZ, 2017**

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

AUTORA:

JACKELIN GUADALUPE SANTILLAN LUNA

ASESOR:

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018

1. Título de la tesis

Gestión de Calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Dedicatoria

Al ser supremo que es Dios por guiar mi vida, a él que me ha dado fortaleza y esperanza para continuar; le dedico este logro.

A mis Padres: por todo el sacrificio y esfuerzo incondicional que han realizado para brindarme una educación digna, por el amor y comprensión que me dan día a día.

4. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y el diseño de investigación es no experimental y transversal. Para el recojo de información se identificó 10 establecimientos proporcionados por la SUNAT, de las MYPES de estudio a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas cerradas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: El 100% de los propietarios son de género masculino, el 90% de las MYPES están constituidas como persona natural, el 70% de los empresarios señalan que algunas veces establecen objetivos anualmente, el 80% mencionaron que casi siempre establecen cargos y tareas en la empresa, el 70% expresan que casi siempre clasifican las herramientas, el 50% de los propietarios señalan que siempre las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación, el 60% determinan que siempre realizan la limpieza de las máquinas y equipos y el 50% manifestaron que casi siempre cuentan con implementos de seguridad para realizar su trabajo. Finalmente, como conclusión se puede afirmar que los propietarios perciben que la gestión de calidad no es aplicada en su totalidad dentro sus instalaciones, es por ello que existe baja productividad y retrasos con la entrega a tiempo.

Palabras claves: Productividad, gestión de calidad, entrega a tiempo.

5. Abstract

The objective of this research was to describe the main characteristics of quality management under the model of the "5S" in micro and small companies, maintenance and repair of motor vehicles of the district of Carhuaz, 2017. For the development of the paper used the type and level of descriptive - quantitative research and the research design is non - experimental and transversal. For the collection of information, 10 establishments provided by SUNAT were identified, from the study SMEs to whom a questionnaire of 32 closed questions was applied by means of the survey; from which the following results were obtained: 100% of the owners are male, 90% of the SMEs are constituted as a natural person, 70% of the entrepreneurs indicate that they sometimes establish objectives annually, 80% mentioned that they almost always establish positions and tasks in the company, 70% express that they almost always classify the tools, 50% of the owners indicate that always the tools have an established place and signposted for their placement, 60% determine that they always carry out the cleaning of machines and equipment and 50% stated that they almost always have safety equipment to carry out their work. Finally, as a conclusion, it can be stated that the owners perceive that quality management is not fully applied in their facilities that is why there is low productivity and delays with timely delivery.

Keywords: Productivity, quality management, on-time delivery.

6. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Dedicatoria	iv
4. Resumen.....	v
6. Contenido	vii
7. Índice de Tablas y Figuras.	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.2.1. Gestión de Calidad	12
2.2.2. Modelo de las “5S”	16
2.2.3. La Micro y Pequeña Empresa	18
2.2.4. Sector servicios – rubro, mantenimiento y reparación de vehículos automotores.....	19
2.3. Marco Conceptual.....	21
III. Metodología.....	23
3.1. Diseño de la investigación	23
3.2. Población y muestra.....	23
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Plan de análisis.....	26
3.6. Matriz de consistencia	27
3.7. Principios éticos	28
IV. Resultados.....	29

4.1. Resultados	29
4.2. Análisis de resultados	61
V. Conclusiones	68
Referencias bibliográficas.....	69
Anexos	74

7. Índice de Tablas y Figuras.

Tabla 1. Edad de los representantes de las MYPES.	29
Tabla 2. Género de los representantes de las MYPES.....	30
Tabla 3. Grado Instrucción de los representantes de las MYPES.	31
Tabla 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES.	32
Tabla 5. Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las MYPES.....	33
Tabla 6. La empresa está constituida como.	34
Tabla 7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	35
Tabla 8. Número de trabajadores en las MYPES.	36
Tabla 9. Las personas que trabajan en su empresa son.....	37
Tabla 10. La empresa ha formulado su misión y su visión.....	38
Tabla 11. La empresa establece anualmente sus objetivos.	39
Tabla 12. Se implementan estrategias para lograr los objetivos.....	40
Tabla 13. Se asignan recursos necesarios para el logro de los objetivos.....	41
Tabla 14. Se establecen los cargos y tareas en la empresa.	42
Tabla 15. La empresa ha establecido políticas y normas de trabajo.....	43
Tabla 16. Dirige y motiva a los empleados.	44
Tabla 17. Mide el desempeño del personal.....	45
Tabla 18. Realiza el control de las actividades y recursos de la organización.	46
Tabla 19. Se realiza la clasificación de las herramientas necesarias para la elaboración del mantenimiento y reparación de vehículos automotores.....	47
Tabla 20. Se identifica maquinarias, equipos y herramientas defectuosas para evitar interrupciones en el trabajo.....	48
Tabla 21. Las herramientas tienen un lugar establecido y señalizado para su colocación.	49

Tabla 22. Las herramientas utilizadas en alguna tarea son puestas en su lugar establecido.	50
Tabla 23. Los trabajadores presentan ideas y propuestas para mejorar el orden y evitar accidentes.....	51
Tabla 24. Se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos.	52
Tabla 25. Se identifican los lugares destinados para la eliminación de los desechos.	53
Tabla 26. Se cuenta con implementos de seguridad para realizar el mantenimiento y reparación de vehículos.	54
Tabla 27. Asiste a charlas sobre seguridad para conocer los riesgos y adoptar planes preventivos para el bienestar del personal.	55
Tabla 28. Al momento que ingresa un automóvil están listas las herramientas para ser utilizados en el mantenimiento y reparación de vehículos.	56
Tabla 29. Se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipos.....	57
Tabla 30. Las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación.	58
Tabla 31. Las herramientas son devueltas a su lugar después de su uso.	59
Tabla 32. Para la realización de la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos se elabora un programa para su cumplimiento.	60
Figura 1. Microempresas, según actividad económica, 2015.	2
Figura 2: Empresas de comercio registradas como personas naturales por sexo del conductor según actividad económica, 2015.	3
Figura 3. El Proceso Administrativo.....	13
Figura 4. Características del proceso administrativo.	14
Figura 5. Edad de los representantes de las MYPES.....	29
Figura 6. Género de los representantes de las MYPES.	30
Figura 7. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES.....	31
Figura 8. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES.....	32
Figura 9. Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las MYPES. ...	33
Figura 10. La empresa está constituida como.....	34
Figura 11. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	35
Figura 12. Número de trabajadores en las MYPES.	36

Figura 13. Las personas que trabajan en su empresa son.	37
Figura 14. La empresa ha formulado su misión y su visión.	38
Figura 15. La empresa establece anualmente sus objetivos.....	39
Figura 16. Se implementan estrategias para lograr los objetivos.	40
Figura 17. Se asignan recursos necesarios para el logro de los objetivos.	41
Figura 18. Se establecen los cargos y tareas en la empresa.....	42
Figura 19. La empresa ha establecido politicas y normas de trabajo.	43
Figura 20. Dirige y motiva a los empleados.	44
Figura 21. Mide el desempeño del personal.	45
Figura 22. Realiza el control de las actividades y recursos de la organización.....	46
Figura 23. Se realiza clasificación de las herramientas necesarias para la elaboración del mantenimiento y reparación de vehiculos automotores.....	47
Figura 24. Se identifica, maquinarias, equipos y herramientas defectuosas para evitar interrupciones en el trabajo.....	48
Figura 25. Las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación.....	49
Figura 26. Las herramientas utilizados en alguna tareas son puestas en su lugar establecido.	50
Figura 27. Los trabajadores presentan ideas y propuestas para mejora el orden y evitar accidentes.....	51
Figura 28. Se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos.	52
Figura 29. Se identifican los lugares destinados para la eliminación de los desechos.	53
Figura 30. Se cuenta con implementos de seguridad para realizar el mantenimiento y reparacion de vehiculos.	54
Figura 31. Asiste a charlas sobre seguridad para conocer los riesgos y adoptar planes preventivos para el bienestar del personal.	55
Figura 32. Al momento que ingresa un automovil estan listas las herramientas para ser utilizados en el mantenimiento y reparacion de vehiculos.	56
Figura 33. Se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipos.....	57
Figura 34. Las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación.....	58

Figura 35. Las herramientas son devueltas a su lugar después de su uso.....	59
Figura 36. Para la realización de la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos se elabora un programa para su cumplimiento.	60

I. Introducción

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) tienen que continuar asumiendo el protagonismo para contribuir al crecimiento y desarrollo en la economía de los países, el cual proporciona puestos de trabajo, generando una mejor calidad de vida a la población.

Según el informe de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), las MYPES constituyen la mayor fuente de trabajo en América Latina y el Caribe generando un 47% del empleo, debido a que ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas, mientras que solo un 19% del empleo es generado por las medianas y grandes empresas (El Comercio, 2015).

Por otro lado, las micro y pequeñas empresas tienen que fortalecer sus capacidades para mejorar e innovar sus productos y por ende permanecer en el mercado siendo más competitivos, el cual no se está logrando debido a la falta de conocimiento sobre herramientas administrativas que son utilizados para ser eficientes y eficaces en la empresa. De acuerdo a la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) más del 80% de las MYPES en el Perú desarrollan su actividad de manera intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivos en un mercado globalizado como el que enfrenta el país (Gestión, 2014).

Con respecto a las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, estas son organizaciones económicas dedicadas al cuidado y mantenimiento de los vehículos, el cual ofrecen diferentes servicios de acuerdo a la necesidad de cada cliente, ya que actualmente un automóvil es un producto revolucionario porque éste permite el traslado de personas y bienes, de ahí radica la importancia en el mantenimiento y reparación del mismo, el cual debe ser brindado dentro de sus instalaciones con calidad.

Toda actividad económica contribuye al desarrollo de un país generando empleo; según, Censo Nacional Económico del 2015 (CENEC) en el Perú, el número de

microempresas en general fue un millón 933 mil 525, registrándose un incremento de 8,1% respecto al año 2014, representando el 94, 6% del total de empresas en el Perú; sin embargo, la actividad económica con mayor número de empresas es comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas con 890 mil 132 microempresas que representa el 46,0% del total de microempresas (p.24).

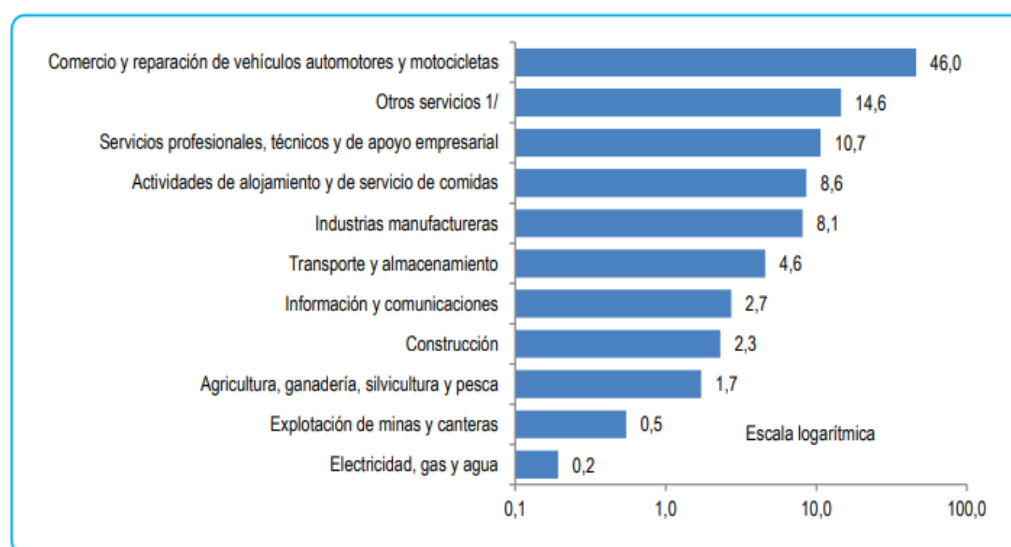


Figura 1. Microempresas, según actividad económica, 2015.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Las microempresas al formalizarse como persona natural representan bajos costos debido a que la constitución es sencilla y rápida, es por ello que, un millón 549 mil 897 de microempresas están creadas de esta manera y representan el 80,2%, mientras el 8,8% de las microempresas son fundadas como sociedad anónima y el 6,0% como empresa individual de responsabilidad limitada. Asimismo, más del 70% de las empresas inscritas como persona natural y dedicadas a la actividad de mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas, son dirigidas por varones. (INEI, 2015).

Actividad económica	Total		Sexo			
			Hombres		Mujeres	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Total	807 923	100,0	341 435	42,3	466 488	57,7
Venta y reparación de vehículos automotores y motocicletas	42 825	100,0	30 231	70,6	12 594	29,4
Comercio al por mayor	112 443	100,0	56 253	50,0	56 190	50,0
Comercio al por menor	652 655	100,0	254 951	39,1	397 704	60,9

Figura 2: Empresas de comercio registradas como personas naturales por sexo del conductor según actividad económica, 2015.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Directorio Central de empresas y establecimientos.

En cuanto a la gestión de calidad, las MYPES tienen que lograr mayor eficiencia, brindar bienes y servicios de calidad en un mundo donde la competitividad de la oferta y demanda de los mercados se desenvuelven de manera dinámica tales como la aceleración de los cambios en los diferentes ámbitos de producción, el cual exige la calidad, excelencia, satisfacción, precisión, credibilidad, economía, y la durabilidad del servicio. Esto implica que las personas de la organización requieren de habilidades, orientación y asesoramiento para alcanzar los niveles mínimos aceptables de su producción y productividad (Merino, 2017).

Alberto Quiroga, director de la empresa Sistemas Integrales de Capacitación y Asesoría Automotriz (SICAA). En una entrevista menciono, que los propietarios dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos afrontan un reto muy grande que no está en el mercado, sino en la capacitación constante del mismo, además, menciono que más del 90% de estas microempresas no cuenta con un seguro social para su personal, tampoco con un proceso administrativo eficiente, debido a que no planifican a largo plazo, no tienen objetivos claros y mucho menos controlan los ingresos y egresos de la organización, el cual les dificulta su permanencia en el mercado. También, destaca que en encuestas realizadas previo a dar capacitación a los empresarios, en promedio, 20% de ellos manifestaron con toda honestidad que no les gusta tener contacto con el cliente; siendo esto un factor muy importante para realizar la venta del servicio con éxito (El Empresario, 2012).

En el territorio Ecuatoriano, muchas organizaciones dedicadas al mantenimiento y reparación de vehículos automotores presentan problemas como la deficiente calidad brindada a los clientes, ocasionado por la desorganización interna, además, genera desperdicios innecesarios dentro de las instalaciones provocando insatisfacción, es por ello, importante la aplicación de procesos de mejora continua (Iturralde, 2015).

En los talleres de mantenimiento y reparación de vehículos automotores el problema más usual es el desorden y la falta de limpieza en el lugar de trabajo, el cual conlleva a la pérdida de tiempo en la búsqueda de las herramientas para realizar las tareas asignadas, de la misma forma, la suciedad existente genera mala impresión y desagrado en los clientes (Quistial, 2015). También, el problema central de las empresas dedicadas a esta actividad económica, son el número de reclamos recibidos, por insatisfacción que generan los servicios debido a que no cumplen con las expectativas de los clientes, además, la falta de calidad y control en el proceso de servicio ocasiona costos adicionales para la organización, disminuyendo la capacidad de atención y respuesta del taller (Vargas, 2011).

Asimismo, en la empresa metalmecánica en la ciudad de México, los problemas que se presentan son la entrega a tiempo, cumplimiento de las especificaciones, programación y control de las ordenes de trabajo, programas de higiene, ausentismo, puntualidad y comunicación interdepartamental y de alta dirección, teniendo como resultado la insatisfacción manifestada por parte de los clientes y en algunos casos la pérdida del mismo por los atrasos en los tiempos de entrega (Montiel, 2010). Además, el cuidado del personal es indispensable en estas organizaciones para evitar diversos riesgos y accidentes, en una investigación realizada por Barrionuevo Remache y Rebroban Dillon (2013), manifiesta que el 89% de las personas usan equipos de seguridad para realizar los trabajos en el taller y el 56% ordenan de manera tal que facilite la rápida identificación de equipos y herramientas.

La disciplina es primordial en toda organización, ya que depende de ello el éxito de las mismas; sin embargo, en el mantenimiento y reparación de vehículos no se toma en cuenta estas acciones que vendrían a beneficiar a toda la organización, por ende a

los clientes y a la sociedad. Generalmente en este tipo de organizaciones son escasas las acciones de disciplina esto, por la falta de personal capacitado, comprometido y responsable con la organización y con el medio ambiente. “En base a nuestra experiencia, se ha observado que en los talleres automotrices no cuenta con procedimientos definidos para brindar los servicios y mucho menos para el tratamiento de residuos por lo que la elaboración de esta guía de procedimientos les será de gran utilidad” (Rodríguez Morante, Gavilanes Castillo, y Carriel Pivaque, 2012, p.1).

En los talleres mecánicos de nuestro país no se está desarrollando la gestión de los residuos peligrosos como aceites y filtros responsablemente esto desconocimiento de alternativas técnicas y poca conciencia ambiental de los trabajadores y propietarios, el cual trae como consecuencia, graves problemas de contaminación. Los aceites lubricantes y filtros se consideran como residuos peligrosos y contaminantes para la sociedad debido a que estos no tienen un tratamiento adecuado después de su uso, siendo así, más del 90% de los aceites lubricantes consumidos y solo una parte de estos son tratados de manera correcta y la otra parte de manera incorrecta (Piscoya, 2011).

En las MYPES del Distrito de Carhuaz, rubro mantenimiento y reparación de vehículos, se ha observado que existe una gestión ineficiente de la calidad por los siguientes motivos:

El orden y la limpieza es necesaria en el área del trabajo para realizar de manera eficiente y eficaz las actividades diarias, sin embargo, esto no se está llevando a cabo dentro de las instalaciones ya que las mismas no son agradables por la suciedad, cómodas por el desorden de las herramientas y/o equipos que se utilizan y todo aquello es reflejado por la impuntualidad al momento de la entrega, así mismo, los talleres carecen de señalización de seguridad en las áreas y puestos de trabajo el cual es importante para evitar accidentes, también los repuestos, herramientas y equipos no se encuentran clasificados, esto dificulta a los operarios en la ubicación del mismo, esto se debe por las limitaciones en el equipamiento, por lo tanto dentro de estas organizaciones existen problemas de incumplimiento en plazos de entrega y servicio de calidad.

Podemos mencionar que existe familiaridad, pero los empleados no se sienten identificados con la empresa, ya que no están dispuestos a realizar actividades diferentes a su función. Asimismo, no cuentan con herramientas de gestión para controlar y estandarizar los procesos, como también dar autonomía o limitar las funciones y responsabilidades a los empleados. En cuanto al trato al cliente es ineficiente, debido a que muchas veces, el personal se muestra apático e indiferente, la cual, causa la insatisfacción. Existe la carencia de información, para mantener informados y actualizados a los empleados, adicionalmente se debe considerar como un problema el poco o nada de tiempo que disponen los empresarios para capacitarse y luego impartir el conocimiento entre los miembros de la organización.

También, estos no cuentan con implementos de seguridad para el cuidado y bienestar del personal, ya que en este tipo de actividad es necesario para evitar incidentes al momento de reparar automóviles. Es por ello que se debe concientizar tanto a los trabajadores como a jefes sobre la importancia de estos implementos para que se haga un hábito de uso al momento de iniciar el trabajo.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017?, para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

Para lograr el objetivo general, se han trazado cuatro objetivos específicos: (a) Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017; (b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017; (c) Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos

automotores del Distrito de Carhuaz, 2017; (d) Determinar las principales características del modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitirá conocer si la gestión de calidad se está desarrollando eficientemente dentro de las micro y pequeñas empresas, la cual conlleve a que todos los clientes se sientan satisfechos con el servicio recibido, es por ello, que el gerente o propietario debe de establecer un sistema o modelo para mejorar los procesos dentro de su organización, así conquistar y cubrir las expectativas de los clientes.

Además, esta investigación se justifica porque permitirá a los gerentes y/o propietarios aplicar la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en los talleres de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, para que estos sean competitivos y exitosos en el mercado de ahora. Por lo tanto, la presente investigación servirá a los empresarios de las MYPES, comunidad y afines mejorar constantemente con información válida, confiable y oportuna, teniendo conocimientos sobre los beneficios de una gestión de calidad usando el modelo de las “5S”: clasificación (Seiri), organización (Seito), limpieza (Seiso), aseo personal (Seiketsu) y disciplina (Shitsuke), del mismo modo se desarrollara mejoras continuas, reconocimiento y solución de los problemas, desarrollo de la autodisciplina, capacitación constante a los empleados, de esa manera poder obtener una óptima rentabilidad.

Finalmente, se justifica esta investigación porque servirá de base para futuras investigaciones sobre la aplicación de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores. Asimismo, la presente investigación permitirá contrastar la realidad con todo lo aprendido en las aulas universitarias.

El sustento teórico del presente trabajo se basará en cuanto a la variable independiente del modelo de las “5S” para el mejoramiento continuo en la gestión de calidad. Imai (2001), menciona que la calidad no sólo se refiere a la calidad de productos terminados,

sino que también la calidad de los procesos y todas las tareas de la organización, para lograr lo dicho anteriormente es necesario la aplicación del modelo de las “5S”: clasificación (Seiri), organización (Seito), limpieza (Seiso), aseo personal (Seiketsu) y disciplina (Shitsuke).

La metodología utilizada en la investigación es del tipo descriptivo, porque se describió la variable de las “5S” en las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017. En cuanto al diseño de la investigación es no experimental - transversal, ya que se recolectarán los datos en un solo momento y en un tiempo único.

La población para la investigación son los gerentes y/o propietarios de las 10 MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017, debido a que la población en estudio es pequeña se realizó un censo. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos son los cuestionarios estructurados. Asimismo, estos han sido procesados en el programa estadístico SPSS 23 con la finalidad de obtener los resultados y ser representados en tablas y figuras.

En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación, el 100% de los propietarios son varones (Tabla 2), el 90% mencionaron que tienen como grado de instrucción superior no universitario (Tabla 3); además, el 90% de las MYPES están constituidas como persona natural (Tabla 6) y el 70% mencionaron que más de 7 años tienen de permanencia en el rubro (Tabla 7); también, 50% de los encuestados mencionaron que algunas veces han formulado su misión y visión (Tabla 10), el 80% casi siempre establece cargos y tareas en la empresa (Tabla 14), el 70% mencionaron que casi siempre se realiza la clasificación de las herramientas (Tabla 19) y el 60% afirmaron que siempre realizan la limpieza de las maquinas, herramientas y equipos (Tabla 24).

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Torres, Cacao y Torres (2013) en su estudio sobre *“Diseño de una metodología 5S para la implantación de un taller mecánico automotriz”*, tuvo como objetivo mejorar la productividad en el taller mecánico mediante la aplicación de la metodología de las “5S”; para ello se realizó un estudio de la situación actual con la finalidad de determinar la problemática del asunto.

En los resultados obtenidos el 65% de los encuestados realizan inspección y chequeos, mientras el 35% no lo realizan debido al alto porcentaje de desorganización y suciedad, es por ello que se llegó a la conclusión que la implementación de las “5S” reducirán los riesgos de accidentes al mantener todas las áreas de taller limpias y los pasillos sin obstáculos, asimismo, habrá mayor protección individual y colectiva al contar con un control de indumentaria de taller tanto para los técnicos como para los usuarios y visitantes.

Lujano León y Garcia Muela (2012) en su tesis sobre *“Aplicación de la metodología “5S”. Para reducción de tiempos en operaciones en el departamento de sistemas de una maquiladora de la localidad”*, propusieron reducir los tiempos de espera, los movimientos innecesarios y la falta de espacio en el departamento de sistemas de la industria manufacturera automotriz, con la aplicación de la metodología de las “5S”; logrando así reducir los tiempos muertos o de espera en un 80% en promedio, así también, la reducción del espacio ocupado en el departamento en un 30%, cumpliendo con el objetivo planteado.

Bermeo y León (2013) en su investigación sobre *“Propuesta de un departamento de seguridad industrial para los talleres automotrices no autorizados para vehículos livianos en la ciudad de Cuenca”*, tuvo como objetivo implementar una área de seguridad industrial para reducir y eliminar accidentes laborales con ello salvaguardar la vida humana, en la encuesta realizada se obtuvo que el 6% de las personas

encuestadas mencionan que la protección personal es importante e indispensable en un taller automotriz, mientras el 94% considera que la seguridad laboral no tiene importancia. En cuanto al almacenamiento de las sustancias inflamables el 78% de los talleres realizan esta actividad de manera correcta, mientras el 22% no realizan este proceso.

Lanazca (2017) en su investigación sobre *“Implementación de las “5S” en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, 2017”*, la tesis en mención tuvo como objetivo demostrar de qué manera la implementación de las “5S” incrementa la productividad, la metodología usada para la recolección de datos es pre experimental, cuantitativo, en los resultados obtenidos se concluyó que con la implementación de las “5S” se pudo mejorar la productividad en un 23%, asimismo se mejoró hasta en un 13% la satisfacción de los clientes, esto basado al cumplimiento en la entrega del servicio y compromiso de toda la organización.

Cueva Romero (2016) en su investigación sobre *“Propuesta de implementación de la metodología de las 9`s de calidad en el taller de servicio automotriz de la comercializadora IOKARS ubicado en la ciudad de Guayaquil”*, la tesis en mención tuvo como objetivo mejorar la calidad en los servicios implementando las 9`s de la calidad en el taller, la metodología empleada para la recolección de datos fue la observación y encuestas, en los resultados obtenidos se concluyó que el 87% de los encuestados mencionan que todas las herramientas y materiales que tienen son de uso necesario, y un 13% considera que no todos son necesarios, el 87% de los encuestados señalan que las herramientas y/o equipos que utilizan para realizar el trabajo tienen lugares específicos; sin embargo, el 13% considera que las herramientas y/o equipos no tienen un lugar apropiado y accesible debido a la falta de espacio, así mismo, el 67% de los encuestados consideran que los materiales y equipos están debidamente identificados, y el 33% del personal considera que algunos materiales no tienen identificación así estén bien ubicados en un lugar, es difícil encontrarlos fácilmente. El 80% del personal menciona que el lugar de trabajo se encuentra limpio, mientras el 20% considera que el lugar de trabajo suele estar sucio por los mismos insumos

utilizados, un 80% de los encuestados opinan que sí hay señalización de seguridad en el área de trabajo y el 20 % opina que no cuentan con una apropiada señalización para la seguridad de sus técnicos

Estrada Toro (2015), en su investigación sobre *“La gestión administrativa en los talleres de electricidad automotriz y su incidencia en la calidad del servicio en la Ciudad de Tulcán”*, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio que ofertan los talleres de electricidad automotriz, la metodología utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, guía de entrevista y la ficha de observación, la población son 10 talleres de electricidad automotriz, en los resultados obtenidos el 70% no tiene establecido la misión y visión, el 50% nunca diseña estrategias, planes y políticas, el 80% no cuentan con una estructura organizacional, el 50% nunca realiza el control financiero en lo que se refiere a presupuestos y el 40% son deficientes al momento de realizar la evaluación del personal.

Lemus Hernández (2016), en su tesis sobre *“Análisis del proceso administrativo de los autorepuestos de Jutiapa”*, se propuso determinar la situación actual del proceso administrativo de los autorepuestos, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario y la guía de observación, la población encuestada fueron 10 propietarios de los autorepuestos. En los resultados obtenidos el 60% de los encuestados tienen entre 35 a 45 años de edad, el 60% de los propietarios no han establecido no han establecido la misión y visión de su empresa, asimismo, el 60% tampoco tienen establecido y definidos los objetivos, el 70% de los encuestados que no tienen establecidas políticas internas, el 100% de los encuestados mencionaron que no cuentan con programas de actividades, además, el 100% afirmaron que sí se han definido las funciones y responsabilidades de los trabajadores, el 40% de los encuestados determinaron que cuentan con 4 trabajadores en su empresa y el 50% de los encuestados motivan a su personal.

Sucasaire Mamani (2016) en su investigación sobre *“Caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPE del sector servicio - rubro mecánica*

automotriz - laboratorio diesel - del Distrito de Juliaca Provincia de San Roman, Región de Puno, periodo 2015”, tuvo como objetivo determinar las principales características de los empresarios y la formalización de las MYPES del rubro mecánica automotriz, la metodología utilizada para la investigación es el diseño no experimental-transversal-descriptivo, la población de estudio fueron 10 MYPES en total. Los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada el 60% de los propietarios tienen más de 36 años de edad; además, el 90% son de género masculino, asimismo, el 70% de los propietarios cuenta como grado de instrucción superior no universitaria debido a que tienen especialidad técnica, en cuanto al cargo que ocupa el representante el 90% es dueño de su empresa, de los cuales, el 50% desempeñan el cargo y el tiempo de permanencia son 4 a 6 años.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

Camison, Cruz, y González (2006) en el libro “Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”; mencionan que la gestión de la calidad (GC), es como una colección de métodos, utilizables puntuales para diferentes aspectos del proceso administrativo. En tanto, calidad es una particularidad de dirigir a la organización, complementando que el control de calidad va más allá de agrupar proyectos técnicos y actividades de motivación. Dicho esto, la gestión de calidad “es una nueva manera de pensar en cuanto a la dirección de las empresas y está caracterizado por un enfoque humanista y sistémico a la dirección” (p.51).

La aplicación de la GC permite competir en precios y diferenciarse de la competencia, según los objetivos planteados en los proyectos de mejora, asimismo, la GC es un proceso que no puede confundirse como un programa de calidad que tiene un principio y un fin.

La GC moderna solo se da en el trabajo diario de todas las personas, en todos los niveles de la organización y cuando la estrategia, la estructura, los sistemas y los procesos se complementan para satisfacer a los clientes internos y externos.

Para Udaondo (1992) la gestión de calidad es la manera en la que la alta gerencia planifica el futuro, establece programas y controla los resultados de la calidad para mejorar constantemente, asimismo, la gerencia tiene participación en las diferentes áreas de la empresa con el fin de garantizar los productos y servicios ofertados por la organización, para lo cual se establecen los objetivos de calidad incorporando los intereses de la empresa con las necesidades del cliente, buscando que los productos y servicios alcancen la calidad deseada y que estos puedan ser mejorados continuamente como un proceso dinámico (p.5).

Para el cumplimiento de esta investigación se ha propuesto como dimensión el proceso administrativo para la gestión de calidad.

El proceso administrativo, es una herramienta que se aplica en las organizaciones con la finalidad de lograr los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades lucrativas y sociales, si los administradores y gerentes de una organización gestionan de manera eficiente y eficaz es más probable que alcancen las metas propuestas. Por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes y administradores se mide de acuerdo al grado de cumpliendo con el proceso administrativo (Hurtado, 2008).



Figura 3. El Proceso Administrativo.

Fuente. Darío Hurtado Cuartas.

Las funciones del administrador, como un proceso sistemático se entienden de la siguiente manera: (a) Planeación significa establecer los objetivos a alcanzar y las acciones a emprender para el logro de los mismos, (b) Organización es

asignar funciones y limitación de responsabilidades mediante cargos, para el logro de los objetivos, (c) Dirección es ejecutar lo planeado de manera eficiente para el logro del objetivo, (d) el Control permite comparar los resultados durante y después de los procesos, para tener información de la situación actual que ayuda a la toma de decisión para la mejora constante.

1. PLANEACIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIRECCIÓN	4. CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> • Establece los objetivos y la misión • Estudia alternativas • Determina recursos necesarios • Genera estrategias para alcanzar los objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña los cargos y las tareas específicas • Crea la estructura de la organización • Coordina las actividades laborales • Establece políticas y procedimientos • Define la asignación de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirige y motiva los empleados • Establece la comunicación • Soluciona conflictos laborales • Diseña estrategias para mejorar el desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Mide el desempeño • Toma correctivos • Establece controles a los procesos y actividades • Establece controles a los recursos de la empresa

Figura 4. Características del proceso administrativo.

Fuente. Darío Hurtado Cuartas.

Método Kaizen

Imai (2001) menciona, que la calidad no solo se relaciona a los productos o servicios terminados, sino que también a la calidad en los procesos de elaboración de productos. Es decir, calidad está en todas las etapas de la empresa tanto en la producción, venta y postventa los productos (p.20).

La administración del Kaizen tiene dos elementos principales

- **Mantenimiento:** es una actividad dirigida a mantener los estándares actuales bajo las funciones que se desempeñan dentro de la organización y seguir el procedimiento estándar de operación, para ello se debe establecer políticas, reglas, directivas y procedimientos en los procesos significativos, luego hacer que todos los miembros de la organización lo sigan. Si el personal es capaz de seguir lo establecido, la administración debe aplicar la disciplina, si esto fuera de lo contrario la administración debe proporcionar el entrenamiento de modo que la gente pueda seguir el estándar. Dicho esto el

mantenimiento consiste en mantener los estándares mediante entrenamiento y disciplina.

- **Mejoramiento:** se refiere a la mejora de actividades ya establecidas, con personal plenamente identificado que esté dispuesto a trabajar para estándares más altos. Es por ello que, el mantenimiento y el mejoramiento son inseparables, el mejoramiento puede definirse en KAIZEN e innovación. KAIZEN mantiene y mejora el estándar de trabajo con avances pequeños y costos bajos y la innovación implica una mejora drástica y una inversión grande en tecnología y/o equipo.

Asimismo, KAIZEN destaca el reconocimiento del problema y brinda señales para la identificación del mismo para lo cual, es necesario el uso de herramientas para solucionar el problema, el mejoramiento logra resultados buenos en todo problema que se resuelve. Por lo tanto, para fortalecer los resultados, el mejoramiento debe estandarizarse.

La práctica del KAIZEN

Kaizen orientado a la administración.- La administración requiere técnicas minuciosas en la resolución de los problemas así como conocimientos profesionales y de ingeniería, el cual es un trabajo administrativo y con frecuencia involucran a personas de distintos departamentos. Taiichi Ohno de Toyota menciona que dentro de su organización los esfuerzos de kaizen se realizan observando la forma en la que el personal hace su trabajo, para identificar el desperdicio en los movimientos del trabajador, ya que constantemente el personal no es consciente de los movimientos innecesarios que realiza (p.121).

El kaizen orientado a la administración busca la producción justo a tiempo, es decir, la cantidad exacta de las partes requeridas es llevado a cada etapa de la producción en el momento adecuado, para evitar una sobreproducción y muchos tipos de desperdicios, las ventajas de la producción justo a tiempo son las siguientes: (a) reducción del tiempo de entrega, (b) reducción del tiempo dedicado a trabajos y procesos innecesarios, (c) inventario necesario para atender al mercado, (d) mejor equilibrio entre diferentes procesos (p.128).

Kaizen orientado al grupo.- Como un método permanente, está relacionado con el control de calidad en el cual los miembros del grupo identifiquen los problemas y las causas del mismo, también analicen y practiquen medidas preventivas con nuevos estándares y procedimientos, también estos pasan por los procesos de solución de problemas y toma de decisiones, así mismo, el control de calidad aumenta la productividad y disminuye los costos

Kaizen orientado al individuo.- Se refiere a las sugerencias brindadas por cada integrante de la organización, asimismo, es un apoyo moral para el personal y no siempre la administración busca resultados económicos inmediatos por cada sugerencia. La administración con esta práctica pretende convertir al personal en trabajadores pensantes, buscando siempre una mejor forma de ejecutar su trabajo, la aplicación tiene la ventaja de: (a) Facilitar el trabajo eliminando la monotonía, mejorar la productividad en el trabajo y la calidad del producto, y por ultimo lograr ahorrar tiempo y costos (p.153), las personas que quieren mejorar su trabajo deben interesarse en los procesos; si un trabajador está interesado en hacer kaizen como parte de su trabajo; sus compañeros también deben estar involucrados.

Pasos de la mejora continua:

El modelo de las “5S” tiene cinco palabras japonesas que inician con s: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke. En la administración es aplicada para obtener excelentes resultados ya que mejora la calidad, elimina tiempos muertos y reduce costos.

2.2.2. Modelo de las “5S”

Sacristán (2005) menciona, que las “5S” es un programa de trabajo para toda actividad y consiste en realizar acciones de orden, limpieza e identificación de problemas en el lugar de trabajo, también permite la participación de todos en la organización, mejorando el ambiente laboral, la seguridad de personas, y la productividad (p.17). Las “5S” son cinco principios japoneses cuyos nombres

inician con S y que van todas en la dirección de conseguir un lugar de trabajo limpio y ordenado.

a) Seiri (Seleccionar y clasificación)

Sacristán (2005) sostiene, que el seiri es organizar todo, es decir, apartar lo que sirve de lo innecesario y eliminar este último (p.18), asimismo, Lefcovich (2009) menciona que el seiri es diferenciar entre los elementos útiles de aquellos que no lo son y descartar lo innecesario, la cual implica una selección de los elementos existentes en el lugar de trabajo.

b) Seiton (Ordenar u organización)

Sacristán (2005) menciona, que seiton es eliminar lo que no sirve y establecer normas de orden para cada cosa, de tal forma sean fácil y accesibles para su uso, bajo el eslogan de un “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar” (p.18), por lo tanto, tener en orden los elementos implica reducir el tiempo de búsqueda y tener fácil acceso a los materiales para la realización del trabajo (Lefcovich, 2009).

c) Seiso (Limpieza)

Sacristán (2005) menciona, que el seiso es lograr limpiar completamente el lugar de trabajo, incluidas máquinas, herramientas, pisos, paredes y otras áreas del trabajo. También se considera como una actividad primordial para detectar de donde proviene la suciedad y eliminar las mismas (p.19).

d) Seiketsu (Aseo personal)

Imai (2001) sostiene, que realizar el aseo es un hábito iniciado con la propia persona (p.20). Asimismo, seiketsu es mantener la limpieza y cuidado de la persona por medio del uso de implementos de seguridad, así también conservar un lugar de trabajo saludable y limpio (Lefcovich, 2009).

e) Shitsuke (Disciplina)

Sacristán (2005) sostiene, que el shitsuke implica autodisciplina y auto inspección de manera cotidiana, es una forma de vida en nuestro trabajo diario, implantarlo implica adquirir hábitos de las prácticas y entrenar a todos para continuar la acción con disciplina y autonomía (p.21). También, implica cumplir con los principios de higiene y cuidados personales; asimismo, brindar información y dar capacitación al personal es fundamental para lograr la autodisciplina día a día (Lefcovich, 2009).

2.2.3. La Micro y Pequeña Empresa

Según, Ley N° 28015 (2003) la micro y pequeña empresa es una actividad económica formada por una persona natural o jurídica, para desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios dentro de una organización (Diario Oficial el Peruano, 2003).

La Ley N° 30056 (2013) tiene como objetivo promover la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME), formando políticas e instrumentos de apoyo de alcance general; asimismo, incentivar a las MYPES por la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento, permitiendo la mejora y crecimiento de las empresas (Diario Oficial el Peruano, 2013). Además, las micro, pequeñas y medianas empresas se ubican por categorías de acuerdo al nivel de venta anual que tienen: (a) microempresa: no superará la venta anual de 150 Unidad Impositiva Tributaria (UIT), (b) pequeña empresa: tendrá como venta anual más de 150 UIT hasta 1700 UIT, (c) mediana empresa: la venta anual supera a 1700 UIT hasta el máximo de 2300 UIT. Para el incremento en el monto máximo de las ventas anuales señalado por la MIPYME lo determinaran el decreto supremo

revalidado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción cada dos años.

La microempresa se clasifica en tres tipos:

Microempresas de sobrevivencia: son aquellas empresas que buscan ingresos ofreciendo la mercadería a precios que apenas cubren sus costos, asimismo, estas empresas confunden los ingresos con el capital, ya que el dueño hace uso del dinero y materiales que no tiene relación con la actividad a la que se dedica.

Microempresas de subsistencia: Son aquellas empresas que producen pequeños volúmenes de manera esporádica utilizando equipos y procesos simples y los venden a mercados de bajo poder adquisitivo, sin embargo, recuperan la inversión y generan ingresos solo para remunerar el trabajo del personal.

Microempresas en crecimiento: son aquellas empresas que tienen la capacidad de retener ingreso para luego invertirlos con la finalidad de incrementar el capital y expandirse, asimismo, son considerados como los principales generadores de empleo.

2.2.4. Sector servicios – rubro, mantenimiento y reparación de vehículos automotores

Según, Kotler (2003) el servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, son básicamente intangibles y no tiene como resultado la propiedad de algo, es decir, su producción no está totalmente ligada a un producto físico (p.7). Por lo tanto, Fernández (2007) afirma que el sector servicios es la actividad económica que no tiene por objeto la transformación de bienes materiales, debido a que tiene por finalidad satisfacer necesidades inmateriales de la personas, asimismo, el sector servicios contribuye al buen funcionamiento del sistema productivo, prestando servicios de manera eficaz (p.101).

Para Imai (2001) el mantenimiento es una actividad que tiene como fin mantener actualizado los estándares tecnológicos, administrativos y de operación.

Asimismo, es un proceso mediante la cual asegura que un activo (equipo) continúe funcionando en buenas y óptimas condiciones.

El mantenimiento automotriz es de vital importancia para conocer el estado de un vehículo, brinda seguridad a las personas que se transportan y evita accidentes, la actividad automotriz de mantenimiento y reparación de vehículos se enmarca en un sector formal que aporta en gran medida a la economía del país. La mecánica automotriz está dedicada a brindar actividades como: (a) mantenimiento correctivo, es la función de reparar las diferentes piezas de un vehículo desde el momento en la que dejan de funcionar o empiezan a tener deficiencias, (b) mantenimiento preventivo, consiste en seguir las instrucciones del fabricante que se detallan en el manual del vehículo por tipo de servicios y los espacios de tiempo en que deben realizarse las operaciones de mantenimiento y revisión, (c) mantenimiento predictivo consiste en realizar un diagnóstico que permita pronosticar si es necesario realizar el mantenimiento al automóvil antes de que ocurra una falla.

Recursos de la mecánica automotriz

Para realizar este tipo de actividad, son necesarios los siguientes recursos.

Mano de obra.- El personal que va ejecutar el diagnóstico y solución de problemas tiene cierto grado de conocimiento técnico en cuanto a la mecánica automotriz debido a que es agotador y solo se puede efectuar manualmente.

Herramientas y Equipos.- Las herramientas como llaves, destornilladores, dados y palancas son necesarios para la medición y ajuste de autopartes y los equipos más utilizados en la mecánica automotriz son: (a) el elevador, el cual permite levantar el vehículo para realizar los trabajos por debajo del chasis, (b) balanceadora sirve para el balanceo del neumático y así corrijan el contrapeso en el aro, (c) enllantadora es utilizada para ajustar y retirar la llanta del aro.

Energía.- En el proceso de mantenimiento algunas de las herramientas y equipos necesitan energía eléctrica para su funcionamiento y realización del trabajo mecánico, neumático, hidráulico y lumínico.

Lubricantes.- Protegen las piezas del automóvil disminuyendo el desgaste y deterioro de los mismos, los lubricantes más significativos son al aceite de motor,

liquido de transmisión y grasas.

Autopartes.- se utilizan como sustitución de partes del automóvil que ya estos no están en condiciones de uso, generalmente se cambian el filtro de aceite, filtro de aire, bujías, batería, filtro de combustible, pastillas de freno, zapatas y amortiguadores.

Materiales de limpieza.- En la mecánica automotriz normalmente se utilizan trapos para retirar la grasa de las piezas de un vehículo. Asimismo, para la limpieza del piso se utiliza el aserrín, debido a que es un absorbente muy común para este tipo de actividad.

2.3. Marco Conceptual

Calidad. En un sentido más extenso es algo que puede mejorarse; y cuando se habla de calidad no solo es calidad en el producto sino que también se analiza la importancia de la calidad de las personas, desde esta perspectiva se busca infundir la calidad en las personas es decir, ayudarlas a llegar a ser conscientes del kaizen (Imai, 2001).

Competividad. Es la capacidad de mantener y expandir la participación en los mercados del mundo y elevar el nivel de vida de la población. Para lograr todo aquello es necesario incrementar la productividad (Porter, 1990).

Eficiencia. Es el cumplimiento de los objetivos utilizando los recursos disponibles al mínimo costo y con la alta calidad, asimismo, es obtener mayores resultados realizando una inversión mínima (Chiavenato, 2005).

Kaizen. Significa mejoramiento progresivo que involucra a todos tanto a gerentes como a trabajadores, asimismo, supone que la vida personal, familiar, social y de trabajo merece ser mejorada de manera constante (Imai, 2001).

Productividad. Es obtener resultados máximos con el mínimo posible recurso

para producir bienes y servicios, cumpliendo con la cantidad proyectada en el menor tiempo y con la calidad requerida (Chiavenato, 2005).

Rentabilidad. Es un indicador para medir la eficiencia, siendo reflejado en las utilidades obtenidas de las ventas y los recursos utilizados para el mismo (Guiltinan y Gordon, 1994).

Satisfacción. Es el resultado de una experiencia de consumo el cual evalúa si el producto entregado fue como se esperaba o superó las expectativas (Kotler, 2003).

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental – transeccional - transversal, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. En cuanto al tipo de investigación fue descriptiva y de nivel cuantitativo, porque se buscó describir la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

3.2. Población y muestra

La población para este estudio fueron los gerentes y/o propietarios de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz. Para la determinación de la población se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, de los cuales son 10 establecimientos que tienen la denominación mantenimiento y reparación de vehículos automotores; es por ello, que se realizó un censo muestral debido a que la población es pequeña.

3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	La Gestión de calidad es la manera en la que la alta gerencia planifica el futuro, establece programas y controla los resultados de la calidad para mejorar constantemente.	Planeación	Es establecer los objetivos a alcanzar y las acciones a desarrollar para el logro de los mismos	Genera estrategias para el logro de objetivos	Likert
				Establece los objetivos y la misión	
				Determina recursos necesarios	
		Organización	Es asignar funciones y limitación de responsabilidades mediante cargos, para el logro de los objetivos.	Plantea los cargos y las tareas específicos a realizar	
				Crea la estructura organizacional	
				Establece políticas y procedimientos	
		Dirección	Ejecutar lo planeado de manera eficiente para el logro del objetivo	Dirige y motiva a los empleados	
				Soluciona conflictos laborales	
				Diseña estrategias para mejorar el desempeño	
		Control	Permite comparar los resultados durante y después de los procesos, para tener información de la situación actual que ayuda a la toma de decisión para la mejora constante.	Mide el desempeño	
				Establece controles a los procesos, actividades y recursos de la empresa	
				Toma correctivos	
Las "5S"	Es un programa de trabajo para toda actividad y consiste en	Seiri(Clasificar)	Es diferenciar entre útil de lo innecesario y descartar los elementos que no serán de utilidad.	Clasifica las herramientas necesarias para realizar el mantenimiento y reparación de vehículos	
				Identifica maquinarias, equipos y herramientas defectuosos	

desarrollar acciones de orden, limpieza y detección de problemas en el lugar de trabajo, también permite la participación de todos en la organización, mejorando el ambiente laboral, la seguridad de personas, y la productividad	Seiton(Poner las cosas en orden)	Las cosas deben mantenerse en orden y listas para ser utilizadas cuando se necesitan y evitar el desperdicio de tiempo en la búsqueda.	Las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación
			Las herramientas utilizados en alguna tarea son puestas en su lugar establecido
			Presenta nuevas ideas y propuestas para evitar accidentes
	Seiso(Limpieza)	Es tener limpio el lugar de trabajo, incluidas máquinas y herramientas, pisos, paredes y otras áreas de la empresa.	Realiza limpieza de las Maquinas, herramientas y equipos
			Identifica los lugares de los desechos
	Seiketsu (Aseo Personal)	Es el cuidado del personal y hacer de ello un hábito, iniciando con la propia persona.	Cuenta con implementos de seguridad necesarios para realizar el trabajo
			Participa en charlas sobre seguridad para conocer los riesgos y adoptar planes preventivos
	Shitsuke (Disciplina)	Implica autodisciplina, con hábitos buenos que mejoren el trabajo diario mediante entrenamiento y capacitación para todos, así mismo, es poner en práctica las cuatro S anteriores y tener un compromiso con la mejora continua.	Las herramientas están listas para ser utilizados
			se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipos
			Todas las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación
			Toda herramienta utilizada es puesta en su lugar después del uso

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar de la información se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los gerentes y/o propietarios de las MYPES del Distrito de Carhuaz. El nivel de gestión de calidad esperada y percibida se midió sobre la base de 32 atributos del mantenimiento y reparación de vehículos los cuales fueron adaptados al cuestionario y tienen cuatro alternativas de respuesta (escala de Likert) siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), muy pocas veces (2) y nunca (1).

3.5. Plan de análisis

La información obtenida mediante la aplicación de la encuesta con cuestionarios estructurados a los propietarios de las MYPES en estudio, fueron ingresados al programa estadístico SPSS 23 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas, figuras y el análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de Vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.</p> <p>Determinar las principales características del modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Población: Las MYPES del Distrito de Carhuaz.</p> <p>Se trabajó con el total de muestra los cuales son 10 MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores.</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación Cuantitativo</p>	<p>Encuestas con cuestionario estructurado</p>

3.7. Principios éticos

La presente investigación hace hincapié a los principios éticos de confiabilidad, originalidad y respeto a la propiedad intelectual, así mismo, se reconoce que toda información utilizada en el trabajo ha sido para fines académicos exclusivamente.

IV. Resultados

4.1. Resultados

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

Tabla 1. Edad de los representantes de las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
18-30 años	2	20,0	20,0
31-50 años	7	70,0	90,0
51 a más años	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

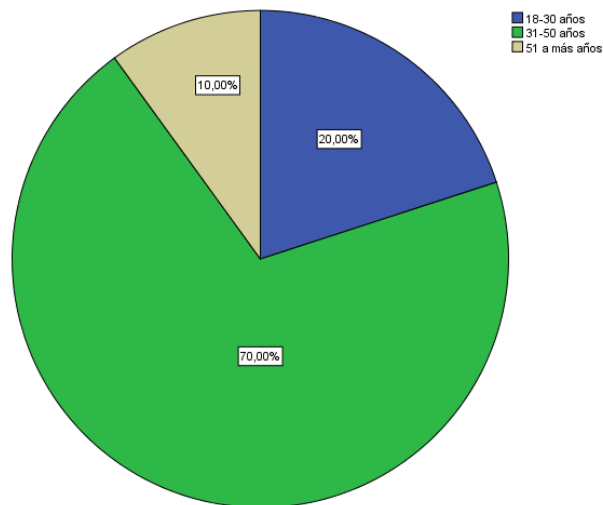


Figura 5. Edad de los representantes de las MYPES.

Fuente. Tabla 01

Interpretación. Del total de gerentes y/o propietarios encuestados, el 70%, tienen edad de 31-50 años, mientras el 20%, tiene de 18-30 años, y el 10% mencionan que tienen más de 51 años.

Tabla 2. Género de los representantes de las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Masculino	10	100,0	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

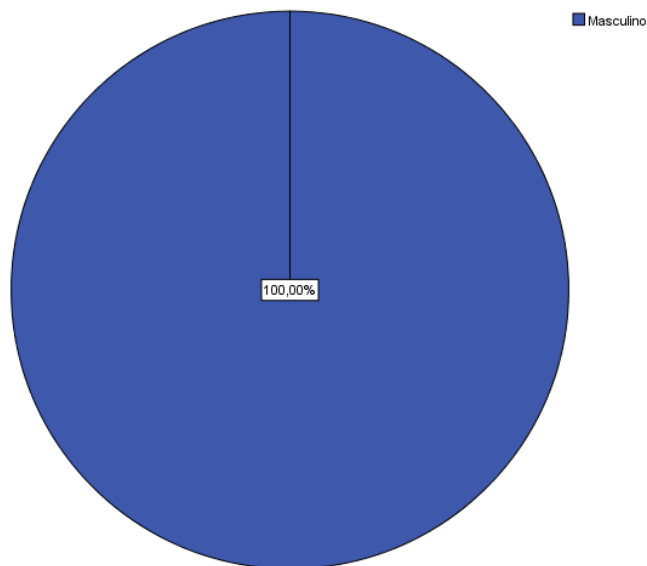


Figura 6. Género de los representantes de las MYPES.

Fuente. Tabla 02

Interpretación. Del total de gerentes y/o propietarios encuestados, el 100% son de sexo masculino.

Tabla 3. Grado Instrucción de los representantes de las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Secundaria	1	10,0	10,0
Superior no universitario	9	90,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

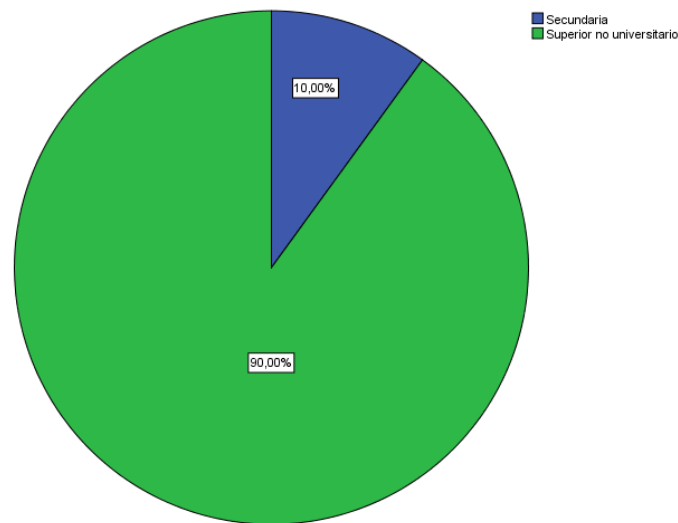


Figura 7. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES.

Fuente. Tabla 03

Interpretación. Del total de encuestados, el 90% señalan que tiene como grado de instrucción superior no universitario, debido a que mencionan que son técnicos en mecánica de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, y 10% de los encuestados culminaron la secundaria.

Tabla 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa porcentual Acumulado
Dueño	10	100,0	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

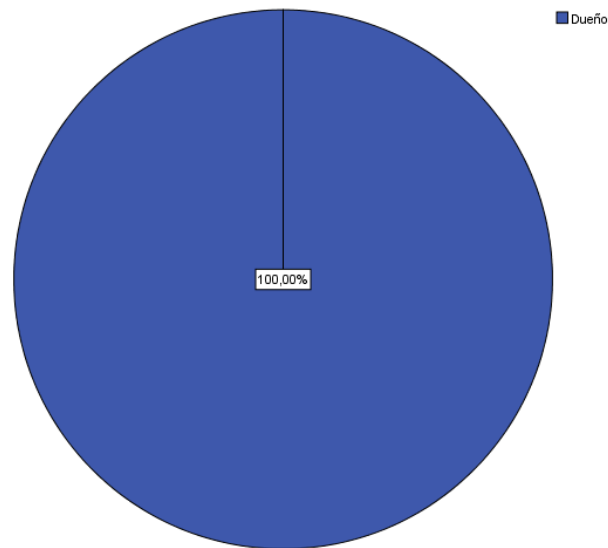


Figura 8. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES.

Fuente. Tabla 04

Interpretación. Del total de encuestados, el 100% afirman que son los propietarios de su negocio.

Tabla 5. Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
0-3 años	1	10,0	10,0
4-6 años	2	20,0	30,0
7 a más años	7	70,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

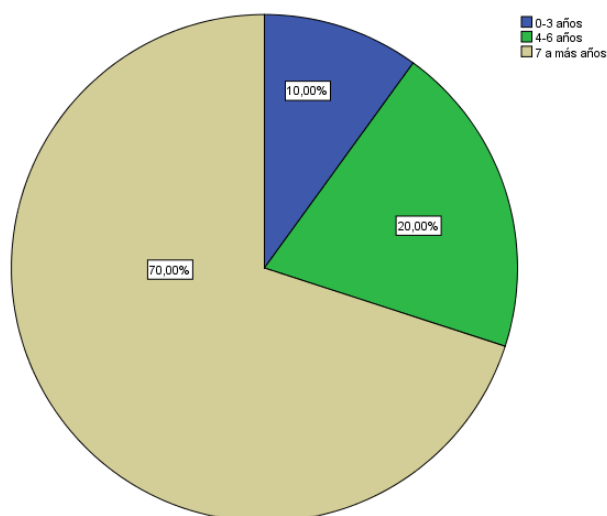


Figura 9. Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las MYPES.

Fuente. Tabla 05

Interpretación. Del total de encuestados, el 70% señala que desempeña el cargo más de 7 años, mientras que el 20%, desempeña el cargo de 4-5 años y el 10% desempeña en el cargo no mayor a 3 años.

Tabla 6. La empresa está constituida como.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Persona Natural	9	90,0	90,0
Empresa de Responsabilidad Limitada	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

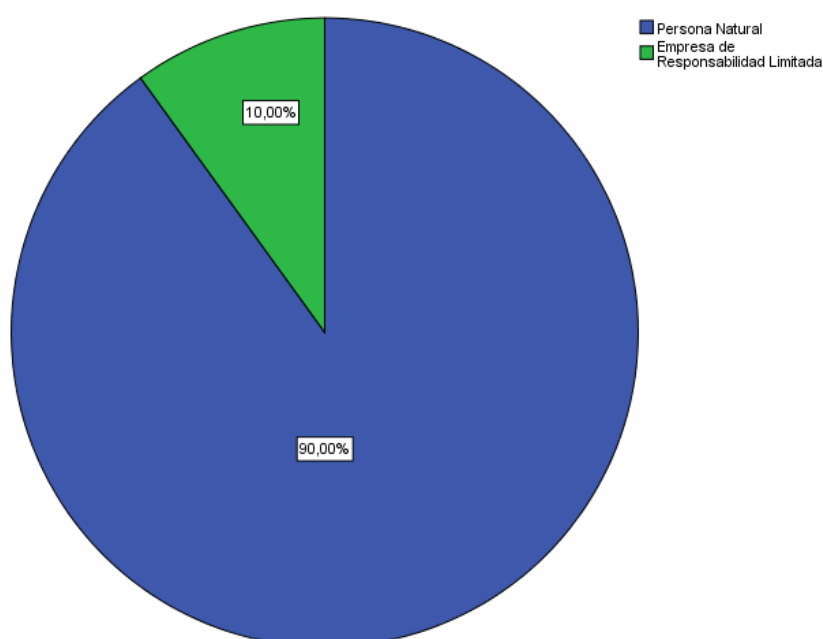


Figura 10. La empresa está constituida como.

Fuente. Tabla 06

Interpretación. Del total de encuestados, el 90% mencionaron que la empresa está constituida como persona natural, mientras el 10% de estas MYPES están constituidas como empresa de responsabilidad limitada.

Tabla 7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
0-3 años	2	20,0	20,0
4-6 años	1	10,0	30,0
7 a más años	7	70,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

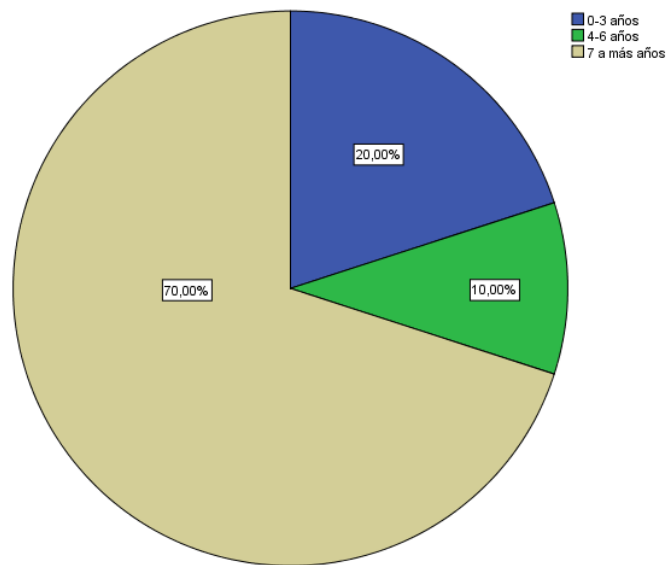


Figura 11. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente. Tabla 07

Interpretación. Del total de encuestados el 70% mencionaron que iniciaron su actividad económica más de 7 años atrás, el 20% menciona que tiene de permanencia en el rubro de 4-5 años y el 10% tienen de permanencia menos de 3 años.

Tabla 8. Número de trabajadores en las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
1-5 trabajadores	10	100,0	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

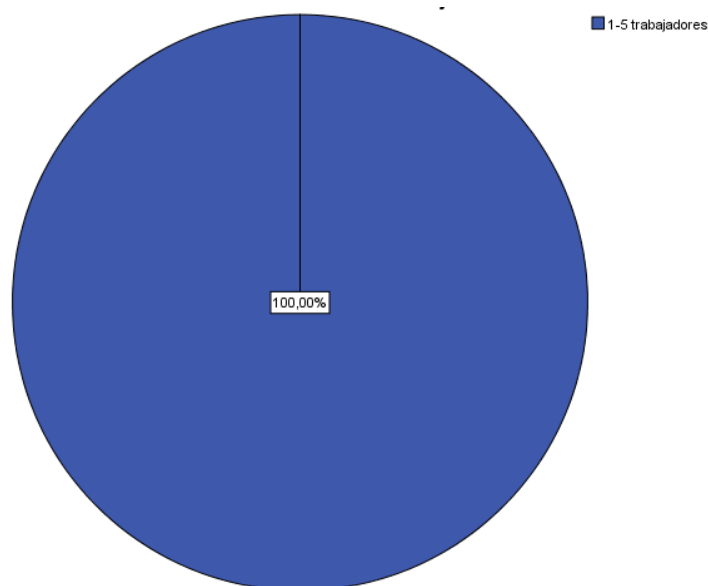


Figura 12. Número de trabajadores en las MYPES.

Fuente. Tabla 08

Interpretación. Del total de encuestados, el 100% menciona que tiene de 1-5 trabajadores.

Tabla 9. Las personas que trabajan en su empresa son.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Personas no familiares	10	100,0	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

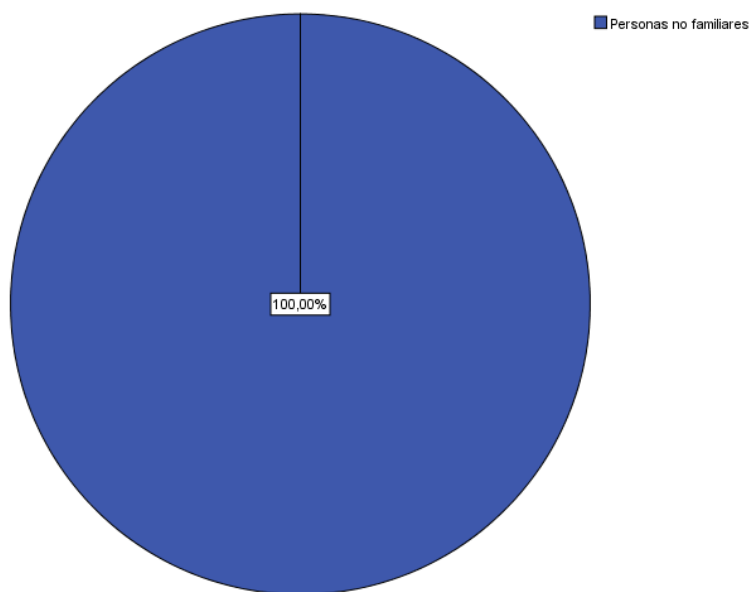


Figura 13. Las personas que trabajan en su empresa son.

Fuente. Tabla 09

Interpretación. Del total de encuestadas, el 60% menciona que las personas que laboran no son familiares de los propietarios.

B. Referente a la Gestión de Calidad

Tabla 10. La empresa ha formulado su misión y su visión.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Muy pocas veces	1	10,0	10,0
Algunas veces	5	50,0	60,0
Casi siempre	4	40,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

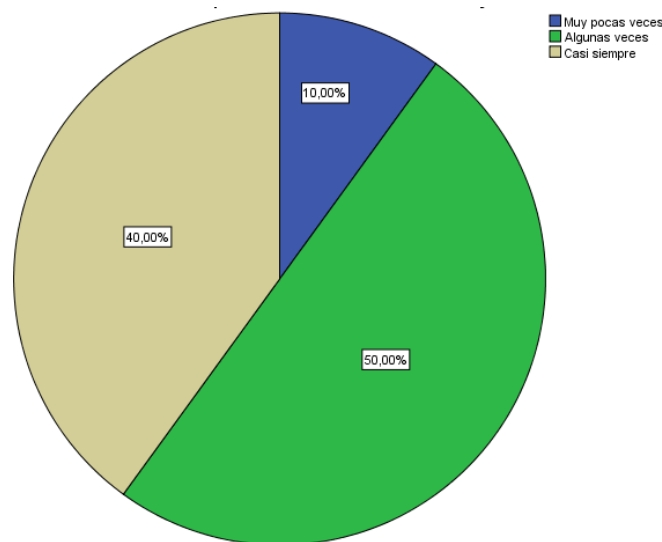


Figura 14. La empresa ha formulado su misión y su visión.

Fuente. Tabla 10

Interpretación. Del total de encuestados, el 50% menciona que casi siempre la empresa formula su misión y visión, mientras el 40% lo realiza casi siempre y el 10% muy pocas veces.

Tabla 11. La empresa establece anualmente sus objetivos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	7	70,0	70,0
Casi siempre	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

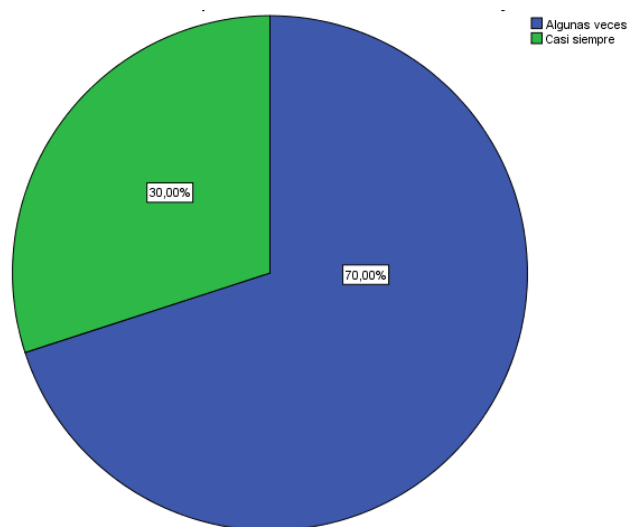


Figura 15. La empresa establece anualmente sus objetivos.

Fuente. Tabla 11

Interpretación. Del total de encuestados, el 70% menciona que casi siempre la empresa establece objetivos y el 30% mencionó que algunas veces se establecen los objetivos anualmente.

Tabla 12. Se implementan estrategias para lograr los objetivos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	7	70,0	70,0
Casi siempre	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

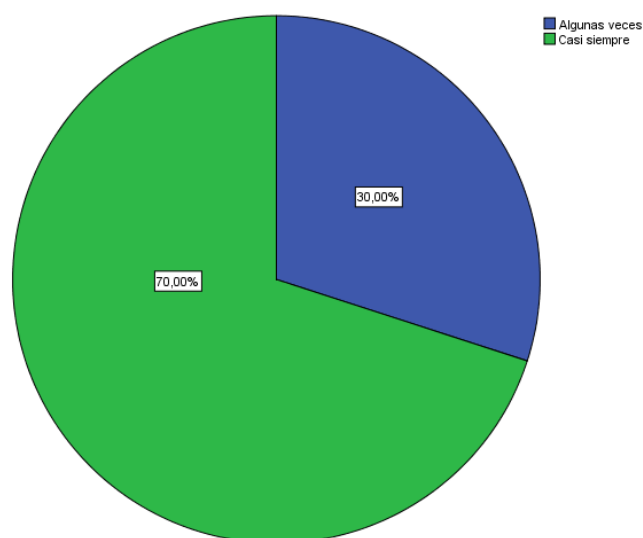


Figura 16. Se implementan estrategias para lograr los objetivos.

Fuente. Tabla 12

Interpretación. Del total de encuestados, el 70% menciona que algunas veces se implementan estrategias para el logro de objetivos y 30% casi siempre se implementan estrategias para lograr los objetivos.

Tabla 13. Se asignan recursos necesarios para el logro de los objetivos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Muy pocas veces	1	10,0	10,0
Algunas veces	4	40,0	50,0
Casi siempre	4	40,0	90,0
Siempre	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

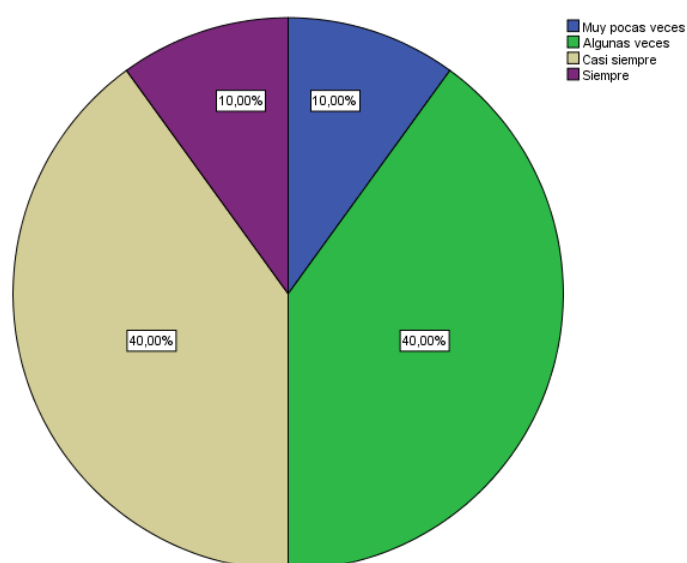


Figura 17. Se asignan recursos necesarios para el logro de los objetivos.

Fuente. Tabla 13

Interpretación. Del total de encuestados, el 40% mencionan que casi siempre se asignan recursos para el logro de los objetivos, asimismo el 40% mencionan que algunas veces se realiza esta actividad, mientras el 10% menciona que siempre asignan recursos para el logro de los objetivos y el 10% lo realiza muy pocas veces.

Tabla 14. Se establecen los cargos y tareas en la empresa.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	1	10,0	10,0
Casi siempre	8	80,0	90,0
Siempre	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

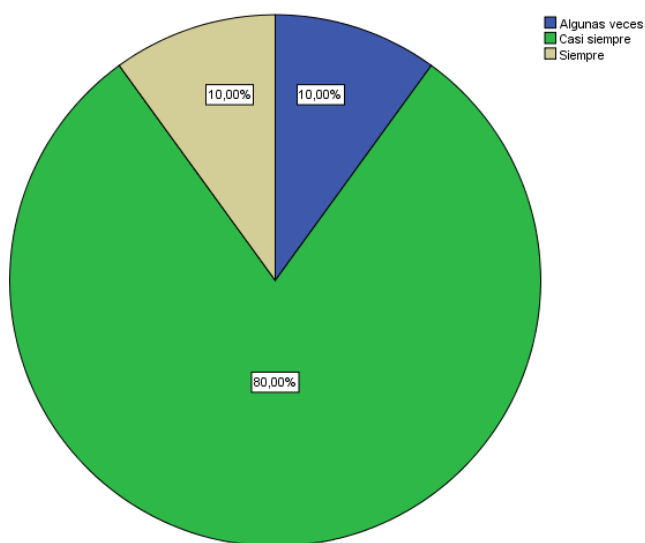


Figura 18. Se establecen los cargos y tareas en la empresa.

Fuente. Tabla 14

Interpretación. Del total de encuestados, el 80% menciona que casi siempre se establecen los cargos y tareas en la empresa, mientras el 10% menciona que siempre se establecen los cargos y tareas en a empres y el otro 10% algunas veces.

Tabla 15. La empresa ha establecido políticas y normas de trabajo.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	1	10,0	10,0
Casi siempre	9	90,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

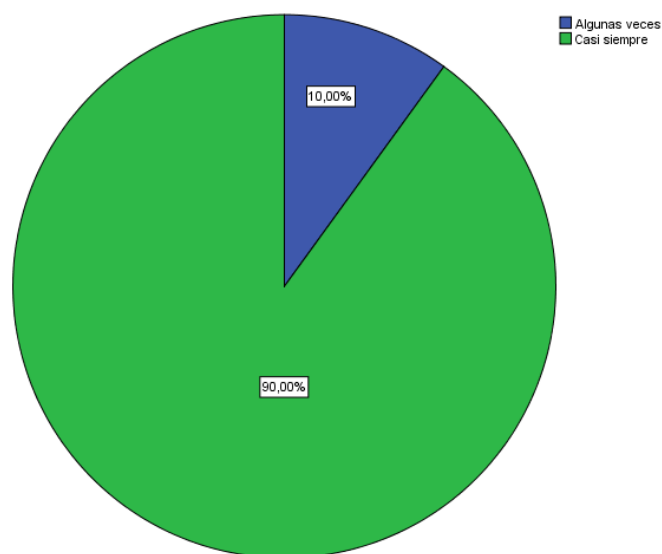


Figura 19. La empresa ha establecido políticas y normas de trabajo.

Fuente. Tabla 15

Interpretación. Del total de encuestados, el 90% menciona que casi siempre la empresa ha establecido políticas y normas de trabajo y el 10% menciona que algunas veces lo realiza.

Tabla 16. Dirige y motiva a los empleados.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	1	10,0	10,0
Casi siempre	7	70,0	80,0
Siempre	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

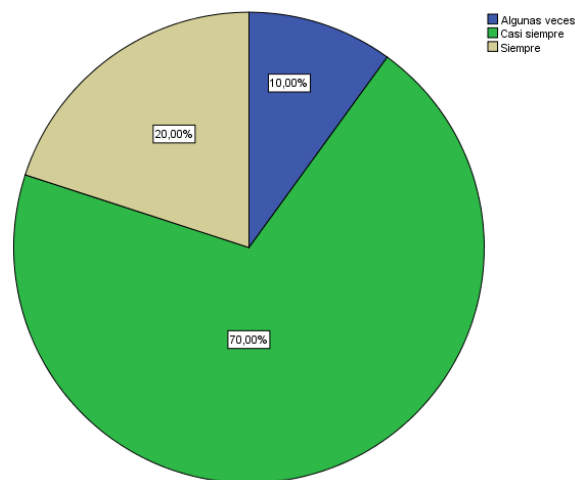


Figura 20. Dirige y motiva a los empleados.

Fuente. Tabla 16

Interpretación. Del total de encuestados, el 70% casi siempre dirige y motiva a los empleados, mientras el 20% siempre dirige y motiva a los empleados y el 10% algunas veces.

Tabla 17. Mide el desempeño del personal.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	3	30,0	30,0
Casi siempre	5	50,0	80,0
Siempre	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

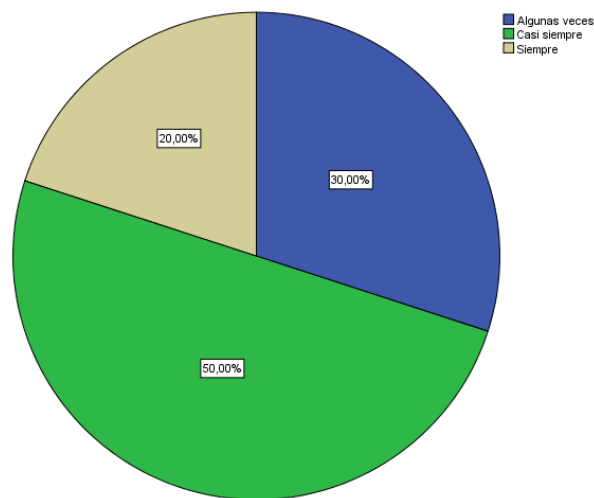


Figura 21. Mide el desempeño del personal.

Fuente. Tabla 17

Interpretación. Del total de encuestados, el 50% mencionaron que casi siempre miden el desempeño del personal, el 30% menciona que algunas veces miden el desempeño del personal y el 20% realiza esta actividad siempre.

Tabla 18. Realiza el control de las actividades y recursos de la organización.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	6	60,0	60,0
Casi siempre	4	40,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

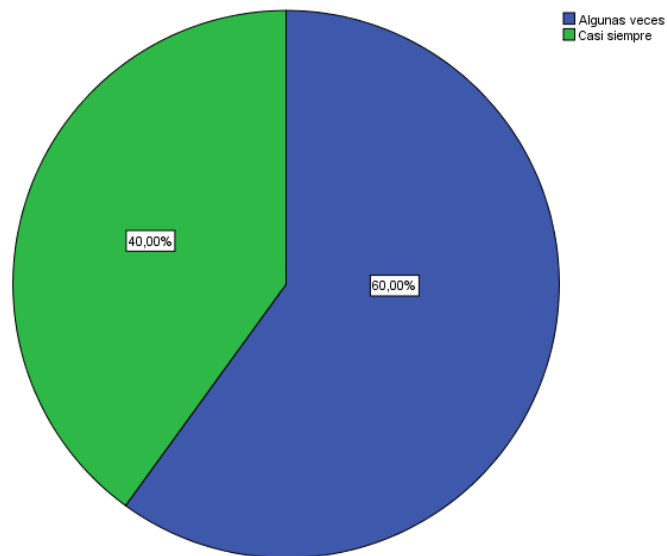


Figura 22. Realiza el control de las actividades y recursos de la organización.

Fuente. Tabla 18

Interpretación. Del total de encuestados, el 60,00% menciona que algunas veces realizan el control de las actividades y recursos y el 40% lo realiza casi siempre.

C. Referente a la variable las “5S”

Tabla 19. Se realiza la clasificación de las herramientas necesarias para la elaboración del mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	1	10,0	10,0
Casi siempre	7	70,0	80,0
Siempre	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

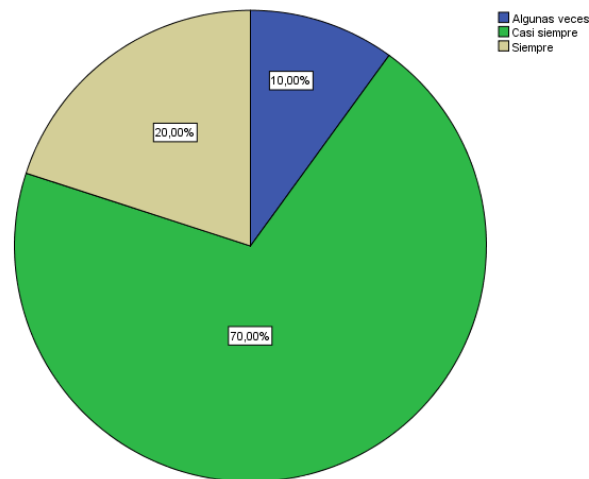


Figura 23. Se realiza clasificación de las herramientas necesarias para la elaboración del mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Fuente. Tabla 19

Interpretación. Del total de encuestados, el 70% afirman que casi siempre realizan la clasificación de herramientas, el 20% siempre y el 10% algunas veces realizan esta actividad.

Tabla 20. Se identifica maquinarias, equipos y herramientas defectuosas para evitar interrupciones en el trabajo.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	1	10,0	10,0
Casi siempre	5	50,0	60,0
Siempre	4	40,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

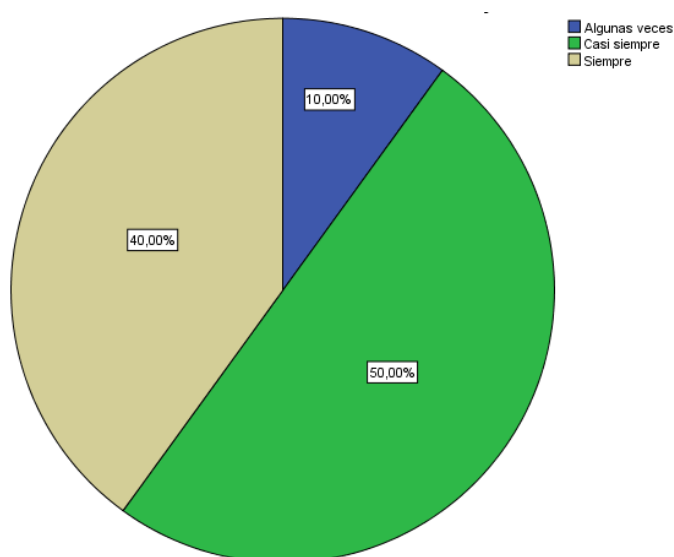


Figura 24. Se identifica, maquinarias, equipos y herramientas defectuosas para evitar interrupciones en el trabajo.

Fuente. Tabla 20

Interpretación. Del total de encuestados, el 50% señalan que casi siempre se identifican maquinarias y herramientas defectuosas para evitar interrupciones en el trabajo, mientras el 40% menciona que siempre se identifican las maquinarias y herramientas defectuosas y el 10% algunas veces realiza esta actividad.

Tabla 21. Las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Casi siempre	5	50,0	50,0
Siempre	5	50,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

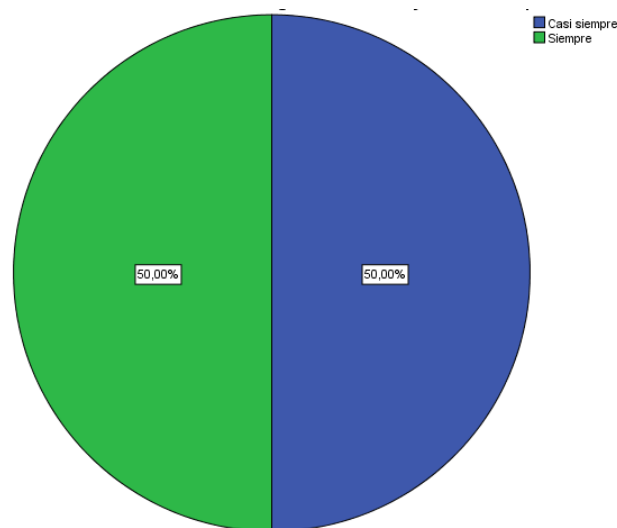


Figura 25. Las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación.

Fuente . Tabla 21

Interpretación. Del total de encuestados, el 50% mencionaron que siempre las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación y el 50% casi siempre realizan esta actividad.

Tabla 22. Las herramientas utilizadas en alguna tarea son puestas en su lugar establecido.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	1	10,0	10,0
Casi siempre	8	80,0	90,0
Siempre	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

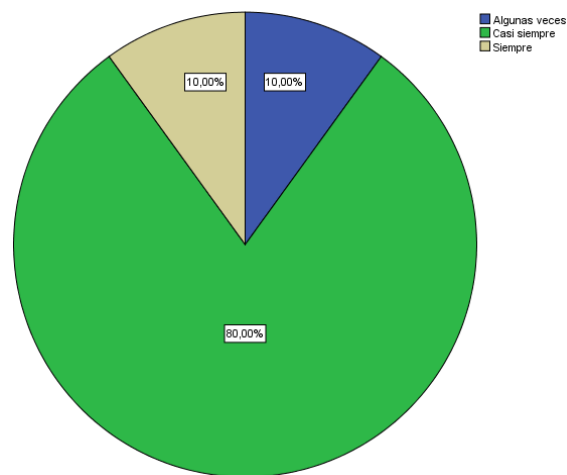


Figura 26. Las herramientas utilizados en alguna tareas son puestas en su lugar establecido.

Fuente. Tabla 22

Interpretación. Del total de colaboradores encuestados, el 80% menciona que casi siempre las herramientas utilizadas en alguna tarea son puestas en el lugar establecido y el 10% menciona que siempre las herramientas utilizadas son puestas en su lugar establecido.

Tabla 23. Los trabajadores presentan ideas y propuestas para mejorar el orden y evitar accidentes.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Casi siempre	10	100,0	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

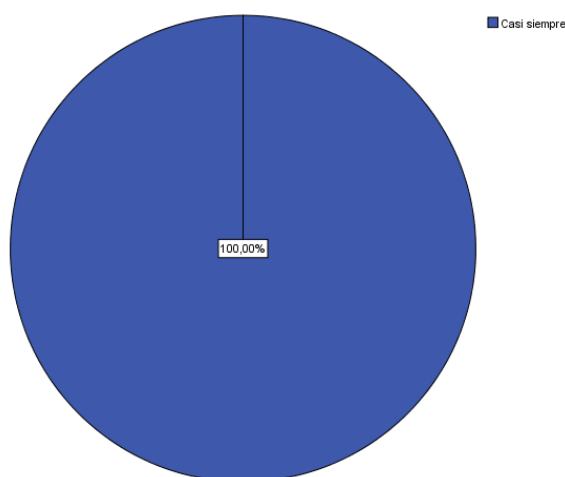


Figura 27. Los trabajadores presentan ideas y propuestas para mejora el orden y evitar accidentes.

Fuente. Tabla 23

Interpretación. Del total de encuestados, el 100% mencionan que casi siempre los trabajadores presentan ideas y propuestas para mejorar el orden y evitar accidentes.

Tabla 24. Se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	1	10,0	10,0
Casi siempre	3	30,0	40,0
Siempre	6	60,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

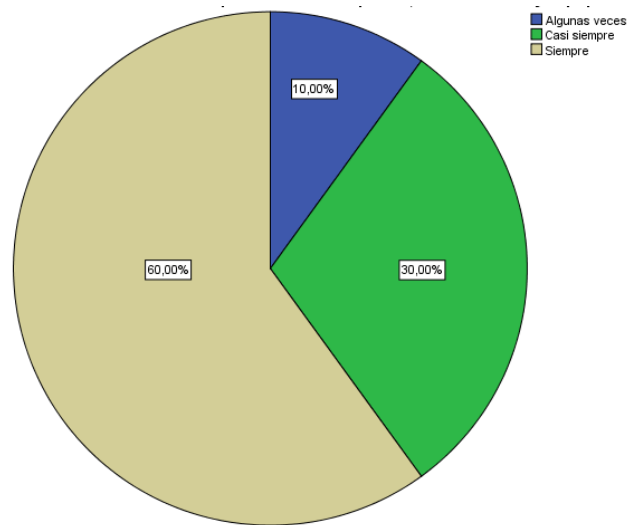


Figura 28. Se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos.

Fuente. Tabla 24

Interpretación. Del total de encuestadas, el 60% menciona que siempre se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos, mientras el 30% mencionó que casi siempre se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos y el 10% algunas veces realiza esta actividad.

Tabla 25. Se identifican los lugares destinados para la eliminación de los desechos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	4	40,0	40,0
Casi siempre	6	60,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

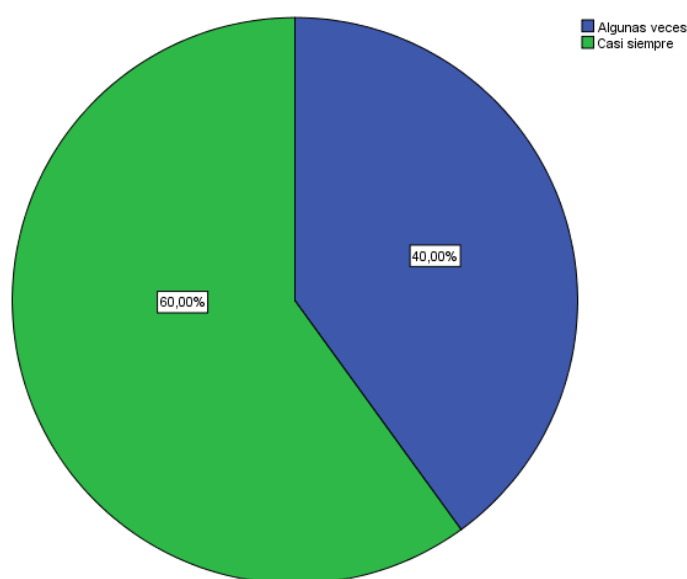


Figura 29. Se identifican los lugares destinados para la eliminación de los desechos.

Fuente. Tabla 25

Interpretación. Del total de encuestados, el 60% mencionó que casi siempre se identifican los lugares destinados para la eliminación de los desechos y el 40% algunas veces identifican los lugares destinados para eliminar los desechos.

Tabla 26. Se cuenta con implementos de seguridad para realizar el mantenimiento y reparación de vehículos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	5	50,0	50,0
Casi siempre	5	50,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

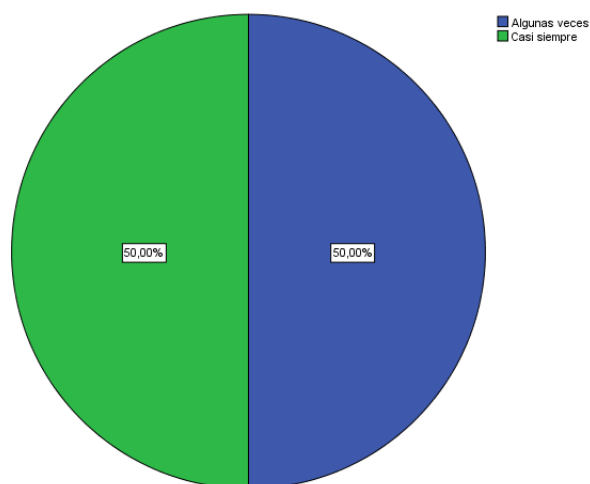


Figura 30. Se cuenta con implementos de seguridad para realizar el mantenimiento y reparación de vehículos.

Fuente. Tabla 26

Interpretación. Del total de encuestados, el 50% menciona que casi siempre cuentan con implementos de seguridad para realizar el mantenimiento y reparación de vehículos y el otro 50% algunas veces cuentan con implementos de seguridad.

Tabla 27. Asiste a charlas sobre seguridad para conocer los riesgos y adoptar planes preventivos para el bienestar del personal.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	4	40,0	40,0
Casi siempre	6	60,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

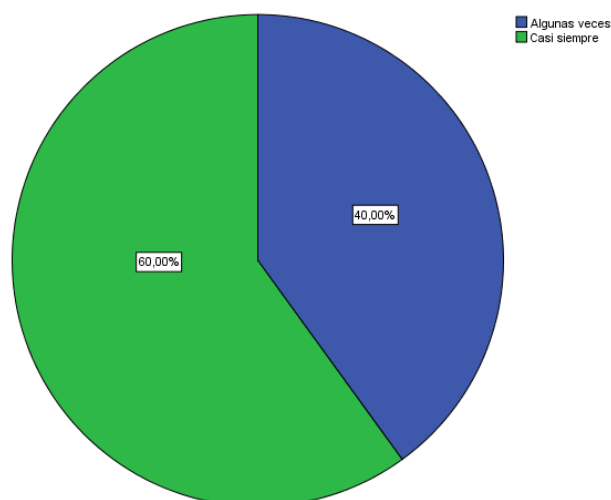


Figura 31. Asiste a charlas sobre seguridad para conocer los riesgos y adoptar planes preventivos para el bienestar del personal.

Fuente. Tabla 27

Interpretación. Del total de encuestados, el 60% mencionan que casi siempre se asiste a charlas sobre seguridad para conocer los riesgos y adoptar planes preventivos para el bienestar del personal y el 40% algunas veces participa en charlas.

Tabla 28. Al momento que ingresa un automóvil están listas las herramientas para ser utilizados en el mantenimiento y reparación de vehículos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Casi siempre	6	60,0	60,0
Siempre	4	40,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

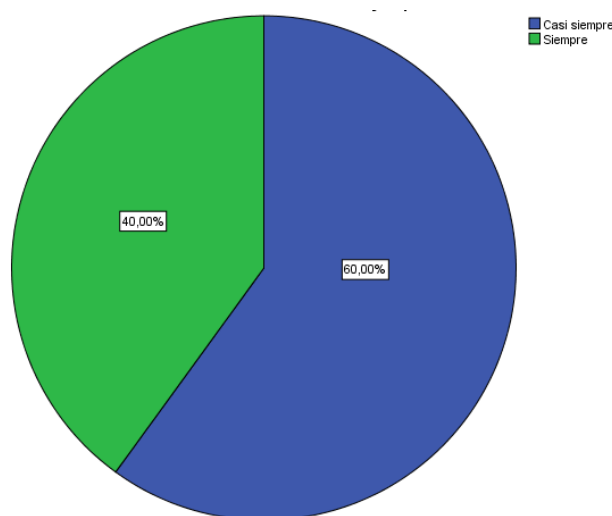


Figura 32. Al momento que ingresa un automovil estan listas las herramientas para ser utilizados en el mantenimiento y reparacion de vehiculos.

Fuente. Tabla 28

Interpretación. Del total de encuestadas, el 60% mencionan que casi siempre las herramientas están listas para ser utilizados y el 40% mencionó que siempre las herramientas están listas para ser utilizados.

Tabla 29. Se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	1	10,0	10,0
Casi siempre	7	70,0	80,0
Siempre	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

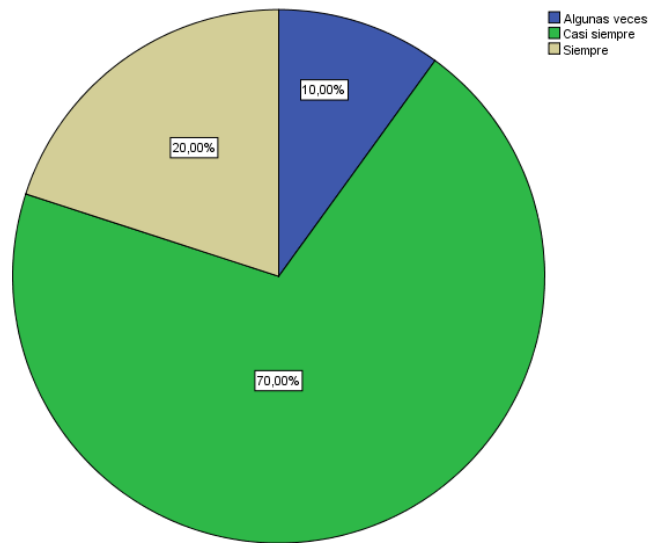


Figura 33. Se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipos.

Fuente. Tabla 29

Interpretación. Del total de encuestados, el 70% menciona que casi siempre se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipo, el 20% considera que siempre se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipos y el 10% algunas veces realiza esta actividad.

Tabla 30. Las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Casi siempre	6	60,0	60,0
Siempre	4	40,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

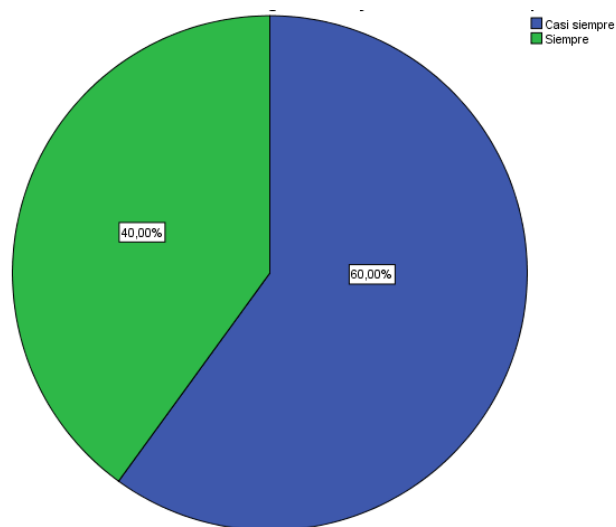


Figura 34. Las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación.

Fuente. Tabla 30

Interpretación. Del total de encuestados, el 60% menciona que casi siempre las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación y el 40% consideran que siempre las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación.

Tabla 31. Las herramientas son devueltas a su lugar después de su uso.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Casi siempre	8	80,0	80,0
Siempre	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

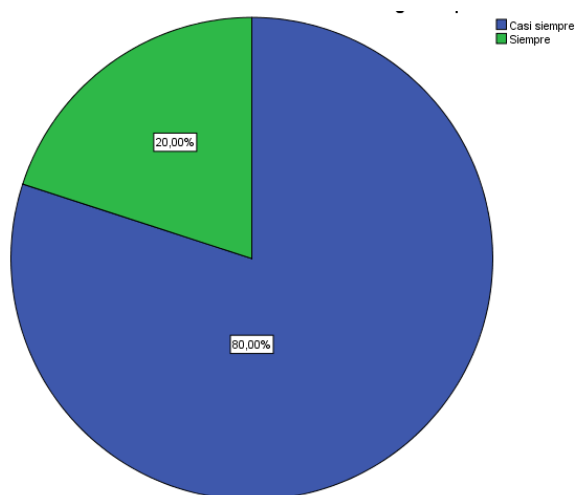


Figura 35. Las herramientas son devueltas a su lugar después de su uso.

Fuente. Tabla 31

Interpretación. Del total de encuestados, el 80% mencionó que casi siempre las herramientas son devueltas a su lugar después de su uso y el 20% mencionan que siempre realizan esta actividad.

Tabla 32. Para la realización de la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos se elabora un programa para su cumplimiento.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulado
Algunas veces	5	50,0	50,0
Casi siempre	5	50,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017.

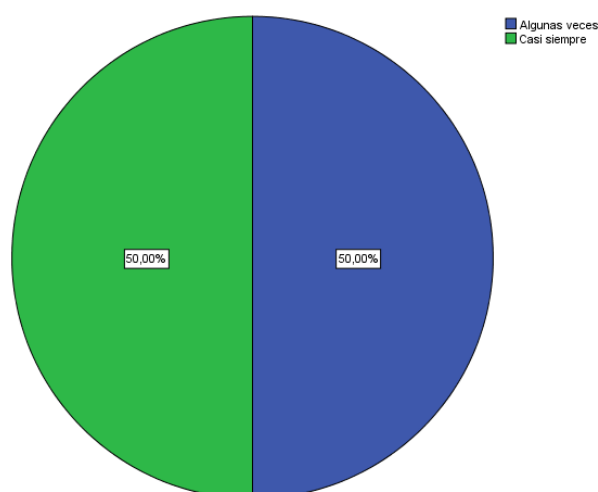


Figura 36. Para la realización de la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos se elabora un programa para su cumplimiento.

Fuente. Tabla 32

Interpretación. Del total de encuestados, el 50% mencionó que casi siempre se elabora un programa para realizar la limpieza de máquinas, herramientas y equipos y el otro 50% algunas veces realiza esta actividad.

4.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

- Con respecto a la edad de los representantes; el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31-50 años de edad (Tabla 01), estos resultados coinciden con Sucasaire Mamani (2016), quien manifiesta que el 60% de los representantes tienen entre 36 años a más, así mismo, coinciden con Lemus Hernández (2016), quien menciona que el 60% tienen de 35 a 45 años. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017, están dirigidas por personas adultas y que tienen experiencia en el mercado en el cual se desempeñan.
- El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos son masculinos (Tabla 02), estos resultados coinciden con los datos encontrados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015), quien menciona que más del 70% de las MYPES son lideradas por los hombres, asimismo, coinciden con los resultados de Sucasaire Mamani (2016), quien determina que el 90% de los representantes son de género masculino. Los resultados demuestran que las MYPES de estudio son lideradas por varones debido a la actividad que se realiza en este tipo de negocios.
- El 90% de los representantes tienen como grado de instrucción superior no universitario (Tabla 03), los resultados coinciden con Sucasaire Mamani (2016), quien menciona que 70% de los representantes tienen como grado de instrucción superior no universitario. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz 2017, están dirigidas por personas especializadas en la carrera técnica de mantenimiento automotriz.

- El 100% de los representantes, son propietarios del mantenimiento y reparación de vehículos (Tabla 04), los resultados coinciden con la investigación realizada por Sucasaire Mamani (2016), quien determina que 90% de los representantes son dueños. Estos resultados demuestran que en este tipo de organizaciones no se contratan profesionales en administración.
- El 70% de los representantes desempeñan el cargo más de 7 años (Tabla 05), los resultados obtenidos contrastan con la investigación realizada por Sucasaire Mamani (2016), quien menciona que el 50% de los representantes desempeñan el cargo de 4 a 6 años.
- El 90% de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores está constituido como persona natural (Tabla 06), estos resultados coinciden con la información presentada por el INEI (2015), quien menciona que el 80, 2% de las microempresas están constituidas como personas naturales. Estos resultados demuestran que las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos en su mayoría están constituidas como persona natural debido al bajo costo y facilidad que representa formalizarse.
- El 70% de los representantes mencionaron que más de 7 años tienen trabajando en el rubro (Tabla 07), los resultados obtenidos contrastan con la investigación realizada por Sucasaire Mamani (2016), quien menciona que el 50% de las MYPES tienen como tiempo de permanencia en el rubro de 4 a 6 años. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas en su mayoría ya tienen experiencia en el rubro.
- El 100% de los representantes afirmaron que dentro de su organización tienen laborando de 1-5 trabajadores (Tabla 08), los resultados obtenidos coinciden con Lemus Hernández (2016), quien menciona que el 40% de los encuestados tienen 4 personas trabajando en su empresa. Esto demuestra que las MYPES dedicadas a este rubro cuenta con personal necesario debido a que es pequeña.

Referente a la gestión de calidad

- El 50% de los encuestados mencionaron que algunas veces han formulado su misión y visión (Tabla 10), los resultados obtenidos contrastan con la investigación realizada por Estrada Toro (2015), quien menciona que el 70% de los encuestados no tienen establecido su misión y visión; también, los resultados contrastan con la investigación realizada por Lemus Hernández (2016), quien menciona que el 60% de las empresas no cuentan con la misión y visión. Esto demuestra que la mayoría de las organizaciones desconocen su razón de existir, la función que cumplen en la sociedad y no tienen una imagen clara y positiva del futuro (Hurtado Cuartas, 2008).
- El 70% de los encuestados mencionó que algunas veces establecen los objetivos anuales (Tabla 11), los resultados obtenidos contrastan con los resultados de Lemus Hernández (2016), quien menciona que el 60% de los encuestados no define sus objetivos. Esto demuestra que los propietarios no tienen propósitos que desean alcanzar en la organización (Hurtado Cuartas, 2008).
- El 70% de los encuestados afirmaron que algunas veces se implementan estrategias para lograr los objetivos (Tabla 12), los resultados obtenidos coinciden con los resultados de Estrada Toro (2015), quien manifiesta que el 50% nunca diseñan estrategias, planes, políticas y metas para lograr el objetivo y mejorar la calidad. Realizar estrategias para el logro de los objetivos es importante ya que permitirá diferenciarse de los otros y ser competitivos (Hurtado Cuartas, 2008).
- El 80% de los encuestados afirmaron que casi siempre establecen cargos y tareas en la empresa (Tabla 14), los resultados obtenidos coinciden con Lemus Hernández (2016), quien manifiesta que el 100% de los propietarios tienen definidos las funciones de su colaborador; pero, contrastan con los resultados de Estrada Toro (2015), quien determina que el 80% de los encuestados no cuentan con un organigrama, el cual dificulta dividir el trabajo para establecer cargos y tareas. La organización es indispensable en las empresas porque evita duplicidad de funciones, desconocimientos de las obligaciones y responsabilidades dentro de

las mismas (Hurtado Cuartas, 2008).

- El 90% de los encuestados mencionaron que casi siempre se establecen políticas y normas de trabajo (Tabla 15), los resultados contrastan con los resultados de Lemus Hernández (2016), quien determina que el 70% de los propietarios no establecen políticas internas en su organización. Establecer políticas y normas de trabajo permite tener un ambiente laboral agradable, buena comunicación y sobre todo confianza (Hurtado Cuartas, 2008).
- El 70% de los encuestados afirmaron que casi siempre dirige y motiva a los empleados (Tabla 16), los resultados obtenidos coinciden con los resultados de Lemus Hernández (2016), quien manifiesta que el 50% de los propietarios si motiva al personal para mejorar su desempeño. La dirección de personal es complejo, debido al comportamiento individual que presentan (Hurtado Cuartas, 2008).
- El 50% de los encuestados mencionaron que casi siempre miden el desempeño del personal (Tabla 17), los resultados contrastan con Estrada Toro (2015), quien manifiesta que el 40% de los encuestados no miden el desempeño del personal. Esto demuestra que los empleados no pueden mejorar y desarrollarse en el ámbito laboral (Hurtado Cuartas, 2008).
- El 60% de los encuestados mencionaron que algunas veces realizan el control de las actividades y recursos de la organización (Tabla 18), los resultados contrastan con los resultados de Estrada Toro (2015), quien determina que el 50% nunca realizan un control de los recursos, el cual es importante porque permite tomar decisiones acertadas y minimizar los gastos. Controlar las actividades permitirá a la toma de decisiones para el mejoramiento constante (Hurtado Cuartas, 2008).

Referente a la variable las “5S”

- El 70% de los encuestados mencionaron que casi siempre realizan la

clasificación de las herramientas necesarias para la elaboración del mantenimiento y reparación de vehículos automotores (Tabla 19), los resultados coinciden con Cueva Romero (2016), quien menciona que el 87% de los encuestados consideran que todas las herramientas y materiales que tienen son de uso necesario. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores se seleccionan los materiales necesarios de lo innecesario y este es descartado (Sacristán, 2005).

- El 50% mencionaron que casi siempre las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación (Tabla 21), los resultados obtenidos coinciden con la investigación realizada por Cueva Romero (2016), quien menciona que el 87% de los encuestados asignan lugares específicos a las herramientas y/o equipos que utilizan para realizar el trabajo. Esto demuestra que los materiales son fácil de ubicar y no se pierde tiempo en su búsqueda (Lefcovich, 2009).
- El 60% de los encuestados afirmaron que siempre se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos (Tabla 24), los resultados obtenidos coinciden con los resultados de Cueva Romero (2016), quien menciona que 80% de los encuestados consideran que el lugar se encuentra limpio. Esto demuestra que cumplen en realizar una actividad primordial el cual les permite detectar la procedencia de la suciedad (Sacristán, 2005).
- El 60% de los encuestados mencionaron que casi siempre se identifican lugares para la eliminación de desechos (Tabla 25), los resultados obtenidos coinciden con la investigación realizada por Bermeo y León (2013), quien menciona que el 78% realizan un almacenamiento de sustancias inflamables de manera correcta; pero, contrastan con la información proporcionada por Piscoya (2011), quien menciona que más del 90% de los residuos son los aceites lubricantes consumidos y solo una parte de estos son tratados en forma correcta, almacenándolos y enviándolos a su reciclaje, mientras que la otra parte son tratados en forma inadecuada. Realizar la limpieza no solo se trata en cuidar el lugar de trabajo, sino que también engloba todas las áreas del entorno (Sacristán, 2005).

- El 50% de los encuestados mencionaron que siempre cuentan con implementos de seguridad para realizar su trabajo (Tabla 26), los resultados coinciden con Cueva Romero (2016), quien menciona que el 80% opinan que si hay señalización de seguridad en el área de trabajo, asimismo, los resultados coinciden con Remache y Rebroban Dillon (2013), quien manifiesta que el 89%, de los encuestados sí usan equipos de seguridad para los trabajos que realizan en el taller. Es importante el uso de implementos de seguridad para realizar este tipo de trabajo y esto debe de ser un hábito para cada persona (Sacristán, 2005).
- El 60% de los encuestados mencionaron que casi siempre asisten a charlas informativos sobre seguridad laboral para evitar accidentes (Tabla 27), los resultados obtenidos contrastan con la investigación de Bermeo y León (2013), quien menciona que el 6% de las personas consideran que la protección personal es importante e indispensable. Participar en capacitaciones sobre seguridad laboral permitirá conservar un lugar saludable (Lefcovich, 2009).
- El 70% de los encuestados afirmaron que casi siempre realizan chequeo preventivo a las herramientas y equipos (Tabla 29), estos resultados coinciden con la investigación por Torres, Cacao, y Torres (2013), quien menciona que el 65% realiza inspección y chequeos. Verificar constantemente los materiales de uso cotidiano es un hábito y esto debe entrenarse para ser disciplinados el trabajo diario (Sacristán, 2005).
- El 60% de los encuestados mencionaron que casi siempre las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su ubicación (Tabla 30), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Barrionuevo Remache y Rebroban Dillon (2013), quien manifiesta que el 56% sí ordenan de manera que faciliten su identificación, asimismo, coincide con los resultados de Cueva Romero, (2016), quien menciona que el 67% de los encuestados consideran que los materiales y equipos están debidamente identificados. La autodisciplina es importante para mejorar el trabajo cotidiano y ser autónomos (Sacristán, 2005).

- El 50% de los encuestados mencionaron que algunas veces se elabora un programa para el cumplimiento de la limpieza y orden de máquinas, herramientas y equipos (Tabla 32), los resultados obtenidos contrastan con los resultados de Lemus Hernández (2016), quien manifiesta que el 100% de los propietarios no realiza programas de actividades para el cumplimiento de los mismos. Brindar información al personal es fundamental para lograr la autodisciplina y estos sean conscientes y mejoren cada día (Lefcovich, 2009).

V. Conclusiones

En las organizaciones de mantenimiento y reparación de vehículos automotores no se está desarrollando la gestión de calidad y en términos generales el modelo de las “5S” se está aplicando en determinadas áreas de manera eficiente tales como: Seiri, seiton, seiso y de manera deficiente en las dimensiones de seiketsu y shitsuke.

La totalidad de las MYPES, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017 están representados por los mismos propietarios y estos son varones que cuentan con una carrera técnica y desempeñan el cargo más de 7 años; además, la mayoría son personas jóvenes que tienen entre 31 a 50 años.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017 están constituidos como persona natural, debido al bajos costo y facilidad en el trámite, tienen permanencia el rubro más de 7 años, los establecimientos cuentan con 1 a 5 trabajadores y estas son personas no familiares de los propietarios.

Muchas de las MYPES no aplican en su totalidad la gestión de calidad; debido a que no siempre se realiza la planeación de los objetivos, organización de las tareas, además, no dirigen y motivan a los trabajadores para ser mejores y tampoco se controla cada proceso para corregir o mejorar las actividades.

En las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017 casi siempre se realizan la clasificación e identifican de los materiales y herramientas, además, casi siempre se organiza y ordena. Por lo tanto, se concluye que no se aplica de manera integral y coherente la metodología de las “5S”.

Referencias bibliográficas

- Barrionuevo Remache, A. F., & Rebroban Dillon, C. D. (2013). *"Reestructuración del taller automotriz y plan de mantenimiento para la flota vehicular de la dirección provincial de transporte y obras publicas de bolivar"*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/3048/1/65T00097.pdf>
- Bermeo, s. E., & León, O. M. (2013). *Propuesta de un departamento de seguridad industrial para los talleres automotrices no autorizados para vehiculos livianos en la ciudad de cuenca*. Cuenca - Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5557/1/UPS-CT002779.pdf>
- Camison, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S.A. Recuperado el 10 de Marzo de 2018
- Chiavenato, I. (2005). *Introduccion a la Teoria General de la Administración* (7 ed.). Mexico: MCGRAW-HILL. Recuperado el 26 de Mayo de 2018
- Cueva Romero, S. P. (2016). *"Propuesta de Implementación de la metodología de las 9's de la calidad en el Taller de servicio Automotriz de la comercializadora IOKARS ubicado en la ciudad de Guayaquil"*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado el 17 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1592/1/T-UIDE-111.pdf>
- Diario Oficial el Peruano. (03 de Julio de 2003). *Ley N° 28015: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado el 04 de Marzo de 2018, de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Diario Oficial el Peruano. (2 de Julio de 2013). *Ley N° 30056: Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

- EL Comercio. (08 de Setiembre de 2015). OIT: mypes son las mayores generadoras de empleo en la región. *Portafolio Economía & Negocios*. Obtenido de http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-empleo-region-noticia-1839318?ref=flujo_tags_513994&ft=nota_1&e=titulo
- El Comercio. (21 de Setiembre de 2017). El 60% de Mypes que utiliza el medio digital factura casi el doble. Recuperado el 20 de Febrero de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/produce-60-mype-utiliza-medio-digital-factura-doble-noticia-459915>
- El Empresario. (23 de Febrero de 2012). Talleres mecánicos, sector rezagado. *El Empresario. Crecemos con tu negocio*. Recuperado el 28 de Marzo de 2018, de <http://eempresario.mx/actualidad/talleres-mecanicos-sector-rezagado>
- Estrada Toro, J. C. (2015). *"La gestión administrativa en los talleres de electricidad automotriz y su incidencia en la calidad del servicio en la Ciudad de Tulcán"*. Tulcán: Universidad Politecnica Estatal del Carchi. Recuperado el 11 de Junio de 2018, de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/336/1/315%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20EN%20LOS%20TALLERES%20DE%20ELECTRICIDAD%20AUTOMOTRIZ%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%81N.pdf>
- Fernández Navarrete , D. (2007). *Fundamentos Económicos de la Unión Europea* (Vol. 1º edición 2º Reimpresión). España: Thomson. Recuperado el 25 de Marzo de 2018
- GESTIÓN. (2014 de Octubre de 2014). Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide. *Empresas*. Obtenido de <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>
- Guiltinan, J. P., & Gordon, P. W. (1994). *Administración de marketing: Estrategias y programas* (5 ed.). (G. E. Rosos Lopetegui, Trad.) Colombia: McGraw-Hill. Recuperado el 25 de Mayo de 2018

- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de Administración*. Julio: Instituto Tecnológico Metropolitano. Recuperado el 9 de Abril de 2018
- Imai, M. (2001). *Kaizen. La clave de la ventaja competitiva Japonesa* (Vol. Decima tercera reimpresión). Mexico: Continental.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Estructura Empresarial*. Recuperado el 01 de Abril de 2018, de <http://www.regionlalibertad.gob.pe/ineiestadisticas/>
- Iturralde, J. J. (2015). *"Diseño de reingeniería de procesos para el área de procesos de servicios técnicos del Taller Automotriz dicresa en la Ciudad de Guayaquil"*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador, Facultad de Ingeniería en Mecánica Automotriz. Recuperado el 21 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/894/1/T-UIDE-024.pdf>
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos de marketing* (Vol. Sexta Edición). (R. Escalona García, Trad.) México: Pearson Educación. Recuperado el 01 de Abril de 2018
- Lanazca, R. C. (2017). *Implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo . Recuperado el 04 de Marzo de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca_LRC.pdf?sequence=1
- Lefcovich, M. L. (2009). *Las 5 S Plus*. Argentina: El Cid. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10312185>
- Lemus Hernández , D. I. (2016). *"Análisis del proceso administrativo de los autorepuestos de Jutiapa"*. Jutiapa: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 2018 de Junio de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/01/01/Lemus-Deysi.pdf>
- Lujano León, R., & García Muela, J. (2012). *Aplicación de la metodología 5` s. Para reducción de tiempos en operaciones en el departamento de sistemas de una maquiladora de la localidad*. México: ITSON. Obtenido de

<http://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ingytec/productividadydesarrollo.pdf>

Merino, L. A. (2017). *Propuesta de Diseño e Implementación de Estándares de Calidad para un Taller de Mantenimiento Mecánico Basado en la Norma ISO 9001: 2008*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Recuperado el 02 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/95/archivo-trabajo%2011.pdf?sequence=1>

Montiel, D. (2010). *Propuestas de estrategias de mejora continua en una empresa metalmeccanica*. Tesis, México. Obtenido de <http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/8297/1/PROPEST.pdf>

Perú 21. (9 de Abril de 2013). Taller mecánico, un negocio sobre ruedas. *Emprendedores*. Obtenido de <http://peru21.pe/emprendedores/taller-mecanico-negocio-sobre-ruedas-2125652>

Piscoya, J. C. (2011). *"Gestion de residuos solidos en talleres automotrices de la Provincia de Chiclayo"*. Pimentel - Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://cip.org.pe/imagenes/temp/tesis/17532843.pdf>

Porter, M. E. (1990). *"The Competitive Advantage of Nations"*. (R. Aparicio Aldazábal , Trad.) New York: The Free Press. Recuperado el 26 de Mayo de 2018

Quistial, A. J. (2015). *"Diseño e Implementación de la metodología 9's para la optimización de servicios en el taller mecánico automotriz EA Motors"*. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Recuperado el 2 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4510/1/04%20IND%20045%20TESIS.pdf>

Rodríguez Morante, V. N., Gavilanes Castillo, M. E., & Carriel Pivaque, L. A. (2012). *Procedimiento para disminuir loa impactos ambientales en un taller mecánico automotriz*. Tesis, Guayaquil. Obtenido de

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21562/1/TesinaRodriguez.pdf>

Rodriguez, H. V. (2004). *Manual de Implementación Programa 5 S*. Manual, Santander. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/5s/1.pdf>

Sacristán, F. R. (2005). *Las 5S: Orden y Limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal. Recuperado el 10 de Marzo de 2018

Sucasaire Mamani, N. S. (2016). *Caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPE del sector servicio-rubro mecánica automotriz - laboratorio diesel - del Distrito de Juliaca Provincia de San Roman, Region Puno, periodo 2015*. Juliaca: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 08 de Junio de 18, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/598/FORMALIZACION_COMPETITIVIDAD_SUCASAIRES_MAMANI_NEL_SANTOS.pdf?sequence=4&isAllowed=y

SUNAT. (2014). *Definición de las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Torres, G. J., Cacao, Y. C., & Torres, P. D. (2013). *"Diseño de una Metodología 5S para la implantación de un taller mecanico automotriz"*. Tesis, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21470/1/tesis%20cacao.pdf>

Udaondo Duran, M. (1992). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Díaz de Santos S.A. Recuperado el 11 de Marzo de 2018

Vargas, A. (2011). *Aplicación de la metodología six sigma y la técnica de las 5's para medir y gestionar la calidad en el taller nissan de excel automotriz*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2462_IN.pdf

Anexos

Anexo 1. Población

N°	DETALLE	EMPRESA	RUC	RESPONSABLE	DIRECCIÓN
1	Mantenimiento y reparación de vehículos	Autopartes Y Serv. Montañez	10415902781	Montañez Cadillo Percy Julio	Av. Progreso Nro. 705 Carhuaz (Pasando Hospital Carhuaz) Ancash - Carhuaz – Carhuaz
2	Mantenimiento y reparación de vehículos	Repuestos y mecánica Walter.	10406682531	Llanque Cántaro Walter Máximo	Av. Progreso Nro. S.N (Altura Del Colegio Maria Auxiliadora) Ancash - Carhuaz – Carhuaz
3	Mantenimiento y reparación de vehículos	Taller de Mecánica La Bala	10320249002	Padilla Dextre, Segundo Rufino	Jr. Rio Buin Nro. S/N (Entrada Hospital X Cebicheria El Molino) Ancash - Carhuaz – Carhuaz
4	Mantenimiento y reparación de vehículos	Lubricentro Lucho	10320227351	Colonia Cantú, Luis Alejandro	Car. Central Nro. S.N (En Lavadero Antes Del Arco Km 32.5) Ancash - Carhuaz - Carhuaz
5	Mantenimiento y reparación de vehículos	Autopartes Huaraz	10418332064	Huaraz Ramírez, Wilmer Jhon	Av. Progreso Nro. S/N (2da Cdra, Esquina, Entrada Al Hospital) Ancash - Carhuaz – Carhuaz
6	Mantenimiento y reparación de vehículos	Casa de repuestos Carhuaz	10320432206	Peregrino Rodríguez Julián Eulogio	Av. Progreso Nro S/N – Carhuaz
7	Mantenimiento y reparación de vehículos	Taller servidiesel Anthony	10408701614	Lagua Alegre Victor Librato	Av. Progreso Nro. S/N – Carhuaz
8	Mantenimiento y reparación de vehículos	Transporte Pablito E.I.R.L	20530841767		Car. Central KM. 33 (Esq. Jr. Aurora lado de estadio de Carhuaz)
9	Mantenimiento y reparación de vehículos	Autopartes Camilo	10320218093	García Ramírez Francisco Camilo	Av. Progreso Nro. S/N – Carhuaz
10	Mantenimiento y reparación de vehículos	Taller de Mecánica chiki	10320429221	Torres Colonia Cerapio Alfredo	Av. Progreso Nro. S/N – Carhuaz

Fuente: SUNAT.

Población: 10 gerentes y/o propietarios del mantenimiento y reparación de vehículos en la Distrito de Carhuaz, categoría micro empresa.

Encuestados: 10 gerentes y/o propietarios encuestados en el mantenimiento y reparación de vehículos en el Distrito de Carhuaz.

Anexo 2. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES Y/O DUEÑOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

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

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL MODELO DE LAS “5S” EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DEL DISTRITO DE CARHUAZ, 2017

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

INSTRUCCIONES: Con una (x) exprese su punto de vista.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2.Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas

6. La empresa está constituida como:

- a) Persona Natural
- b) Sociedad Anónima
- c) Sociedad Anónima Cerrada
- d) Sociedad de Responsabilidad limitada
- e) Empresa Individual de Responsabilidad limitada

7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

8. Número de trabajadores

- a) 1 – 5 trabajadores
- b) 6 – 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

9. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

INSTRUCCIONES: Con una (x) exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	---------------------	-------------------	------------------	-------------

II. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD		-				+
2.1. GESTIÓN DE CALIDAD – PROCESO ADMINISTRATIVO						
10	La empresa ha formulado su misión y su visión	1	2	3	4	5
11	La empresa establece anualmente sus objetivos	1	2	3	4	5
12	Se implementan estrategias para lograr los objetivos	1	2	3	4	5
13	Se asigna recursos necesarios para el logro de los objetivos	1	2	3	4	5
14	Se establecen los cargos y tareas en la empresa	1	2	3	4	5
15	La empresa ha establecido políticas y normas de trabajo	1	2	3	4	5
16	Dirige y motiva a los empleados	1	2	3	4	5
17	Mide el desempeño del personal	1	2	3	4	5
18	Realiza el control de las actividades y recursos de la organización	1	2	3	4	5
2.2. REFERENTE A LA VARIABLE LAS “5S”						
19	Se realiza la clasificación de las herramientas necesarias para la elaboración del mantenimiento y reparación de vehículos	1	2	3	4	5
20	Se identifica maquinarias, equipos y herramientas defectuosos para evitar interrupciones en trabajo	1	2	3	4	5
21	Las herramientas tienen un lugar establecido y señalizado para su colocación	1	2	3	4	5

22	Las herramientas utilizados en alguna tarea son puestas en su lugar establecido	1	2	3	4	5
23	Los trabajadores presentan ideas y propuestas para mejorar el orden y evitar accidentes	1	2	3	4	5
24	Se realiza la limpieza de las máquinas y herramientas equipos	1	2	3	4	5
25	Se identifican los lugares destinados para eliminación de los desechos	1	2	3	4	5
26	Se cuenta con implementos de seguridad necesarios para realizar el mantenimiento y reparación de vehículos	1	2	3	4	5
27	Asiste a charlas sobre seguridad para conocer los riesgos y adoptar planes preventivos para el bienestar del personal	1	2	3	4	5
28	Al momento que ingresa un automóvil están listas las herramientas para ser utilizados en el mantenimiento y reparación de vehículos	1	2	3	4	5
29	Se realiza chequeo preventivos a las herramientas y equipos	1	2	3	4	5
30	Las herramientas tienen un lugar visible y fácil de reconocer para su colocación	1	2	3	4	5
31	Las herramienta son devueltas a su lugar después de su uso	1	2	3	4	5
32	Para la realización de la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos se elabora un programa para su cumplimiento	1	2	3	4	5