



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DEL KAIZEN EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS -
RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE
VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE
HUARAZ, 2016**

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

AUTOR

Bach. EDGAR PORTOCARRERO ALVARADO

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**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DEL KAIZEN EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS -
RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE
VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE
HUARAZ, 2016**

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN.**

AUTOR

Bach. EDGAR PORTOCARRERO ALVARADO

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

**HUARAZ - PERÚ
2018**

1. Título de la tesis.

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Miembro

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Agradecimiento

Agradezco a dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida y así poder culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Agradezco profundamente a la Universidad ULADECH Católica, por ser mi casa de estudio durante los cinco años y convertirme en profesional, así mismo a mis docentes por haberme transmitido sus conocimientos durante mi formación universitaria.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre por ser el pilar fundamental y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, por formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos que siempre han estado junto a mí brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

Al hombre que me dio la vida, el cual a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

4. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal describir las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio - Rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó un tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño de investigación transeccional. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para el recojo de información se determinó una población de 42 empleados en las mecánicas de la ciudad de Huaraz, la muestra se determinó utilizando la herramienta del muestreo aleatorio o estratificado, dándonos como resultado un total de 42 empleados, donde se aplicó los cuestionarios de 20 preguntas cerradas por medio de las encuestas, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 50,00% manifiesta que a veces existen elementos innecesarios en sus puestos de trabajo, el 38,10% de trabajadores encuestados manifiesta que a veces los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer, el 35,71% de trabajadores encuestados manifiesta que a veces las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente, el 57,14% de trabajadores encuestados manifiesta que a veces están asignadas las responsabilidades de limpieza y el 47,62% de trabajadores encuestados manifiesta que casi siempre se respetan las áreas de no fumar y no comer.

Palabras claves: Gestión de calidad, enfoque del KAIZEN, taller de mecánica.

Abstract

The main objective of the present investigation was to describe the main characteristics of quality management under the KAIZEN approach in micro and small enterprises in the service sector - Maintenance and repair of automobiles in the district of Huaraz, 2016. To carry out this research we used a type of descriptive research, quantitative level and transectional research design. The research technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. For the data collection, a population of 42 employees was determined in the mechanics of the city of Huaraz, the sample was determined using the tool of random or stratified sampling, resulting in a total of 42 employees, where the questionnaires of 20 questions closed by means of the surveys, from which the following results were obtained: Of the total number of workers surveyed, it is observed that 50.00% say that there are sometimes unnecessary elements in their jobs, 38.10% of workers surveyed stated that sometimes places for defective articles are easy to recognize, 35.71% of workers respondents stated that sometimes cleaning measures and schedules are easily visible, 57.14% of workers surveyed stated that cleaning responsibilities are sometimes assigned and 47.62% of workers surveyed stated that the areas of non-smoking are almost always respected and not eating.

Keywords: Quality management, KAIZEN approach, mechanical workshop.

5. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Agradecimiento y dedicatoria	iv
4. Resumen y Abstract	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
a. Caracterización del problema:.....	5
b. Enunciado del problema:.....	8
1.1.1. Objetivos de la investigación.....	8
1.1.2. Justificación de la investigación.	9
II. Revisión de literatura.....	11
2.1. Antecedentes.	11
2.2. Bases teóricas de la investigación.	14
III. Metodología.....	25
3.1. Diseño de la investigación.....	25
3.2. Población y muestra.	25
3.3. Definición y Operacionalización de las Variables y los Indicadores:....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Plan de análisis.....	27
3.6. Matriz de consistencia.....	28
3.7. Principios éticos.	29
IV. Resultados.....	30
4.1. Resultados referente a las características de los trabajadores de las MYPES.....	30
4.2. Análisis de resultados.....	53
V. Conclusiones y recomendaciones	63
VI. Referencias bibliográficas.....	65
Anexos.	70

6. Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución según la edad de los trabajadores de las MYPES.</i>	30
Tabla 2. <i>Distribución según género de los trabajadores de las MYPES.</i>	31
Tabla 3. <i>Distribución según grado de instrucción de los trabajadores de las MYPES.</i>	32
Tabla 4. <i>Distribución según la existencia de elementos innecesarios en los puestos de trabajo.</i>	33
Tabla 5. <i>Distribución según apreciación si están todas las herramientas arregladas en condiciones sanitarias y seguras.</i>	34
Tabla 6. <i>Distribución según apreciación si los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señalizadas.</i>	35
Tabla 7. <i>Distribución según apreciación si existen lugares específicos para cada herramienta marcados visualmente.</i>	36
Tabla 8. <i>Distribución según apreciación si los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer.</i>	37
Tabla 9. <i>Distribución según apreciación si es fácil de reconocer el lugar para cada cosa.</i>	38
Tabla 10. <i>Distribución según si se vuelve a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.</i>	39
Tabla 11. <i>Distribución según apreciación si están las áreas de trabajo limpias y se usan elementos apropiados para su limpieza.</i>	40
Tabla 12. <i>Distribución según apreciación si los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpios.</i>	41
Tabla 13. <i>Distribución según apreciación si es fácil de localizar los materiales de limpieza.</i>	42
Tabla 14. <i>Distribución según apreciación si las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente.</i>	43
Tabla 15. <i>Distribución según apreciación si los trabajadores disponen de toda la información necesaria como normas, procedimientos para la prestación de servicios en su puesto de trabajo.</i>	44

Tabla 16. <i>Distribución según apreciación si se respetan consistentemente todas las normas y procedimientos.</i>	45
Tabla 17. <i>Distribución según apreciación si están asignadas las responsabilidades de limpieza.</i>	46
Tabla 18. <i>Distribución según apreciación si están los compartimentos de desperdicios (tachos) vacíos y limpios.</i>	47
Tabla 19. <i>Distribución según apreciación si los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad.</i>	48
Tabla 20. <i>Distribución según apreciación si está siendo en la organización, el orden y la limpieza regularmente observada.</i>	49
Tabla 21. <i>Distribución según apreciación si son observadas las reglas de seguridad y limpieza.</i>	50
Tabla 22. <i>Distribución según apreciación si se respetan las áreas de no fumar y no comer.</i>	51
Tabla 23. <i>Distribución según apreciación si la basura y el desperdicio están bien localizados y ordenados.</i>	52

Índice de figuras.

<i>Figura 1.</i> Distribución según edad de los trabajadores de las MIPES.....	30
<i>Figura 2.</i> Distribución según género de los trabajadores de las MIPES.	31
<i>Figura 3.</i> Distribución según grado de instrucción de los trabajadores de las MIPES.....	32
<i>Figura 4.</i> Distribución según si existen elementos innecesarios en los puestos de trabajo.....	33
<i>Figura 5.</i> Distribución según apreciación si están todas las herramientas arregladas en condiciones sanitarias y seguras.	34
<i>Figura 6.</i> Distribución según apreciación si los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señalizadas.	35
<i>Figura 7.</i> Distribución según apreciación si existen lugares específicos para cada herramienta marcados visualmente.....	36
<i>Figura 8.</i> Distribución según apreciación si los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer.	37
<i>Figura 9.</i> Distribución según apreciación si es fácil de reconocer el lugar para cada cosa.	38
<i>Figura 10.</i> Distribución según si se vuelve a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.....	39
<i>Figura 11.</i> Distribución según apreciación si están las áreas de trabajo limpias y se usan elementos apropiados para su limpieza.	40
<i>Figura 12.</i> Distribución según apreciación si los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpios.....	41
<i>Figura 13.</i> Distribución según apreciación si es fácil de localizar los materiales de limpieza.	42
<i>Figura 14.</i> Distribución según apreciación si las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente.	43
<i>Figura 15.</i> Distribución según apreciación si los trabajadores disponen de toda la información necesaria como normas, procedimientos para la prestación de servicios en su puesto de trabajo.....	44

<i>Figura 16.</i> Distribución según apreciación si se respetan consistentemente todas las normas y procedimientos.....	45
<i>Figura 17.</i> Distribución según apreciación si están asignadas las responsabilidades de limpieza.	46
<i>Figura 18.</i> Distribución según apreciación si están los compartimentos de desperdicios (tachos) vacíos y limpios.....	47
<i>Figura 19.</i> Distribución según apreciación si los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad.....	48
<i>Figura 20.</i> Distribución según apreciación si está siendo en la organización, el orden y la limpieza regularmente observada.....	49
<i>Figura 21.</i> Distribución según apreciación si son observadas las reglas de seguridad y limpieza.	50
<i>Figura 22.</i> Distribución según apreciación si se respetan las áreas de no fumar y no comer.....	51
<i>Figura 23.</i> Distribución según apreciación si la basura y el desperdicio están bien localizados y ordenados.	52

I. Introducción

En la actualidad todas las empresas buscan llegar a las metas que se han trazado, para lograrlo tienen que estar un paso delante de sus competidores, por lo tanto, para poder alcanzar esa meta, todas las empresas tienen que preocuparse en poder brindar un producto y servicio que sean de calidad, lo que en estos tiempos no se puede ver en las actuales empresas, para que las micro y pequeñas empresas (MYPES) sean cada día más competitivas ha impulsado a la universidad ULADECH – Católica, mediante la carrera profesional de administración ha establecido como línea de investigación la Gestión de Calidad, donde se desarrollará el presente trabajo con el tema gestión de calidad bajo el enfoque de KAIZEN el cual estará apoyado con la herramienta de las 5 “S”.

La informalidad entre las MYPES en el Perú es muy alta y sigue en aumento, pues del 79.2% creció al 83.5%, en el periodo 2016 y 2017 según informó Comex Perú. Según datos existentes del 2017, en nuestro país las MYPES registradas son de 5.9 millones que emplean a 8.2 millones de trabajadores, que representa el 47.63% del total de la población económicamente activa (PEA), esta viene a ser de 17 215.7 millones según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

La mano de obra que mayormente utilizan las MYPES son de familiares que representa un 68.8%. Comex Perú también informó que las exportaciones que realizaron las MYPES fueron 56.4% entre los años 2016 y 2017. De este porcentaje en gran parte fueron las empresas de los sectores metalmecánico (19%), textil (15%) y agropecuario (13%).

El 90% de las MYPES creadas en el Perú duran solamente en promedio 10 meses en el mercado, por otro lado solo logra sobrevivir y conquistar un mercado en su entorno el 10%, estimó la gerente general de Comex Perú, Jessica Luna. El fracaso de las MYPES en nuestro país es mucha y es por la informalidad que existe. Toda empresa que no esté constituida formalmente tiene mayores probabilidades para su fracaso, esto se debe a que tendrá que acceder a créditos con altas tasas de interés (ComexPerú, 2018).

El interés sobre este tema se origina como resultado de la observación, que en el distrito de Huaraz se refleja que en las MYPES existe deficiencia en la implementación de la mejora continua por parte de los gerentes y propietarios de los talleres de mecánica, esto se refleja en que el servicio que brindan, lo cual no cumple con lo requerido por sus clientes, por esta razón es que las empresas no alcanzan los objetivos planteados, se puede decir que por esta razón es que existe un gran porcentaje de empresas que no sobreviven más de diez meses en el mercado.

Una vez señalado la deficiencia que existe por parte de las empresas, el problema a investigar es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de KAIZEN en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del distrito de Huaraz, 2016?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio - Rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar las principales características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz; (b) Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN basado en el modelo de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz.

Este trabajo se justifica, porque permitirá crear conciencia en cada uno de los dueños, gerentes y empleados de las empresas de mantenimiento y reparación de

vehículos automotores y así de esta manera implementen mejoras y se ponga en práctica la gestión de la calidad, así de esta manera podrán mejorar la atención a sus clientes que requieren del servicio que brindan, esto es importante porque ayudara en gran parte para que las empresas puedan sobrevivir mucho más en el mercado, también para que puedan aumentar sus ingresos y así mismo reflejara una buena presencia en su mercado, también creara mayor confianza ante sus clientes actuales y los que pueden llegar en un futuro, por ello esta investigación es significativa ya que facilitará mejorar y va permitir saber si la gestión de calidad dentro las MYPES se desarrolla de manera eficiente. También esta investigación posteriormente será base para nuevas investigaciones y profundizar la problemática estudiada.

El sustento teórico del presente trabajo se basa en el enfoque del KAIZEN de Masaaki Imai, (2001); con la ayuda de la herramienta de las 5 “S” las cuales mencionan que las empresas deberían considerar las siguientes dimensiones: 1. Seiri:(organizar y seleccionar), 2. Seiton: (ordenar), 3. Seiso (Limpiar), 4. Seiketsu (Mantener la limpieza), y 5. Shitsuke (rigor en la aplicación de consignas y tareas). Al hacer esta investigación pretendemos confirmar dichas teorías con las evidencias que podamos recolectar.

En esta investigación se utilizó las encuestas por lo tanto se consideraron sus pertinentes herramientas para recolectar los datos como son los cuestionarios estructurados. Los datos que se obtuvieron al momento de aplicar las técnicas y los instrumentos, también los datos obtenidos de los informantes o fuentes, todos estos datos se incorporaron e ingresaron al programa estadístico SPSS 24, de esta manera fueron procesados los datos que se obtuvieron y presentaron las tablas, gráficos y los análisis estadísticos correspondientes.

El 35.71% de los trabajadores encuestados señalan que casi siempre existen elementos innecesarios en los puestos de trabajo, de estos resultados se observa que un gran porcentaje de trabajadores están descontentos en los puestos de trabajo, por otro lado Cortés (2007) menciona que se deben ordenar los elementos necesarios

para que facilite la búsqueda, identificación, acceso, retiro y retorno en cualquier instante.

El 47.62% de los trabajadores encuestados, señalan que a veces están las áreas de trabajo limpias y se usan elementos apropiados para su limpieza, de este resultado se puede observar que los trabajadores realizan sus labores en áreas de trabajo sucias que representan un peligro, esto discrepa con lo dicho por Díaz (2007) quien menciona que se debe identificar las fuentes de suciedad y contaminación para poder arrancar de raíz y así poder eliminarlos; de lo contrario, es imposible conservar limpio y en un buen estado el lugar de trabajo.

Por los datos obtenidos se puede concluir que los ambientes de los talleres de mecánicas representan un peligro para los trabajadores de la empresa, por el hecho de que la basura y los desechos no se ponen en un lugar adecuado, así mismo que representa un lugar inadecuado para trabajar por el peligro que representa para los trabajadores.

Las reglas de seguridad y limpieza son muy importantes para que se pueda minimizar los riesgos de accidente en el trabajo, en los talleres de mecánica en estudio se puede observar que falta mayor énfasis en la seguridad y la limpieza de cada mecánica, esto nos lleva a concluir que dichas empresas no le dan mucha importancia a la seguridad de sus trabajadores y la limpieza dentro de sus ambientes de trabajo.

Durante el estudio realizado se detectó que los trabajadores mantienen elementos innecesarios en sus puestos de trabajo, esto obstaculiza al realizar su trabajo y los retrasa en sus labores y al mismo tiempo representa un peligro para ellos mismos ya que pueden ocasionar accidentes.

a. Caracterización del problema:

En estos tiempos se ha podido apreciar que existe un continuo crecimiento en las empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores (taller de mecánica) en distrito de Huaraz, lo que se da gracias al crecimiento de la economía que se está percibiendo en el país y por lo mismo también la ciudad de Huaraz y también mejora la situación económica y adquisitiva de toda la población en general. Pero también en estos tiempos las empresas se ven en constante amenaza porque se están creando e ingresando al mercado un sin número de competidores del mismo rubro, y surgen siempre nuevos talleres de mecánicas para poder satisfacer la demanda del mercado que existe los que optan por concurrir al establecimiento que les brinda una mejor calidad en el servicio, pero en el distrito de Huaraz se observa que el servicio brindado por las mecánicas no es la idónea puesto que no conocen o tienen mínimo interés los dueños de las empresas en decidirse implementar los modelos para mejorar continuamente en sus procesos por ejemplo las 5 “S” para así mejorar la atención a sus clientes.

A nivel internacional:

Ahora como estamos viviendo en mundo globalizado, se aprecia que en el mercado existe muchas posibilidades para poder incursionar y crear empresa de cualquier tamaño y en el sector que mejor nos parezca o convenga. Pero ahora si las empresas quieren aprovechar todas las oportunidades que se presentan en el mercado, estas tienen que entender y adelantarse a los cambios que suceden en el mismo mercado es decir a las tendencias que se producen, y así las empresas puedan ofrecer a los clientes lo que requieren con más exactitud, para esto es indispensable e importante que las MYPES se empapen constantemente de información actualizada para tener conocimiento de los cambios en los gustos y preferencias de sus clientes, para esto se tienen que fijar en lo que estos consumen y así hacer un perfil de sus clientes, y así poder implementar un buen

sistema de mercadeo que vayan acorde con los cambios del mercado (Mathews, 2009)

Aún en estos tiempos que existen muchas normas que protegen el medio ambiente, existen muchas empresas en diferentes países que no acatan y no cumplen con las normas para cuidar el medio ambiente y no toman las precauciones necesarias poniendo en peligro la empresa y a sus trabajadores. Así se puede observar que hace dos años atrás se clausuraron 18 talleres de mecánicas ubicadas en Guadalajara Jalisco, a raíz del incumplimiento del programa Control de Emisiones Vehiculares; también en China el municipio de Campeche clausuro un taller de mecánica por no contar con los documentos necesarios y exigidos que los da la misma Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT); dicha clausura les generó grandes pérdidas económicas a las empresas. EL Informador/ ETB (2014) (Profepa, 2015).

A nivel nacional:

Según el diario Gestión (2014) nos menciona que más de la mitad, es decir el 80% de las MYPES que existen en el Perú, realizan sus labores o se desarrollan de manera empírica, lo cual es sinónimo que no cuentan con los documentos de gestión que se necesita si queremos una empresa competente en este nuevo mercado que se están enfrentando el mismo que es globalizado. En el Perú todos los emprendedores, empresarios del rubro tienen que estar anticipándose para que así estén predispuestos para asumir los nuevos retos que se presenten, si esto no es así no podrá aprovechar las oportunidades del mercado.

Un punto a su favor del empresario acá en nuestro país, es que las ganas de salir adelante y superarse para tener un mejor nivel de vida conlleva a que tengamos el porcentaje más alto en emprendimiento frente al mundo, por otro lado existe una deficiencia en cuanto a las capacitaciones en las MYPES ya que es mínimo entre el 15% y 20 %. Esto genera una marcada diferencia, ya que en el mercado mundial los clientes están dispuestos a pagar más por los productos que sean

innovadores, pero el empresario peruano de las MYPES no tiene idea de cómo poder mejorar y actualizar su servicio o producto dentro de su negocio, acá se refleja la falta de capacitación. La falta de orden y limpieza en los talleres de mecánica puede ocasionar peligro para la empresa y sus trabajadores, así podemos ver que se registran accidentes e incendios en los talleres de mecánica, un claro ejemplo tenemos en el cercado de Lima que un incendio consume un taller mecánico, al interior del cual se encontró almacenado bastante chatarra y material inflamable; dicho incendio generó grandes pérdidas económicas y daños materiales para la empresa (Perú 21, 2010)

A nivel regional:

Es muy importante que estos talleres de mecánica estén en orden, porque de esta manera los clientes y trabajadores en general tendrán seguridad al momento de que brinda el servicio, mencionó, Ing. Teresa Arce Mendez. Del mismo modo la Fiscalizadora, Karen Valentini manifestó que las notificaciones que se les entregó tienen 5 días para hacer su descarga de lo contrario se realizará la multa respectiva.

Es muy importante que estos talleres estén en orden, porque de esta manera la población tendrá seguridad al momento del servicio, de lo contrario puede ser peligroso para los empleados, los clientes y la misma empresa; por eso podemos ver que se vienen realizando operativos en los talleres de mecánicas para constatar si cumplen con los requisitos de funcionamiento; en este operativo a los talleres que no cumplan los requisitos se les manifestó que las notificaciones que se les entregó tienen 5 días para hacer su descarga de lo contrario se realizará la multa respectiva (Municipalidad Provincial de Huaylas, 2015).

A nivel local.

La ciudad de Huaraz no es ajena a esta problemática, como nos hemos podido dar cuenta que en los últimos tiempos la ciudad de Huaraz tiene un gran crecimiento automovilístico por lo que es muy rentable crear empresa de

taller mecánica, ya que al existir crecimiento vehicular habrá un mayor requerimiento de los servicios de los talleres de mecánicas para el arreglo y mantenimiento de sus vehículos, pero sin embargo se presentan deficiencias en cuanto a la calidad de servicio, esto se puede notar a simple vista que algunos locales presentan serias deficiencias en sus instalaciones eléctricas, además no tienen extintores, no cuentan con la señalización de seguridad correspondiente, no se dan cuenta que esto es un peligro latente dentro de su empresa que puede estallar en cualquier momento ocasionando pérdidas significativas.

Muchos talleres de mecánicas funcionan sin licencia de funcionamiento y certificados de Defensa Civil, esto genera inseguridad para los trabajadores, los clientes y para la misma empresa, es por eso que el año 2014 se realizó un operativo donde se detectó que los talleres ubicados a lo largo de la carretera Huaraz Monterrey; el 98 % no cuenta con las licencias de funcionamiento, ni certificación de Defensa Civil, asimismo han sido advertidos para que no invadan las vías con sus herramientas, vehículos y maquinaria, del caso contrario de no acatar estas advertencias multaran a dichos talleres mecánicos el cual generará pérdidas económicas para dichas empresas (Ancash Noticias, 2015).

b. Enunciado del problema:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del distrito de Huaraz, 2016?

1.1.1. Objetivos de la investigación.

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro

mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- 1 Determinar las principales características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz.
- 2 Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz.

1.1.2. Justificación de la investigación.

Esta investigación se justifica, porque permitirá que los dueños, gerentes y empleados de las empresas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores que reflexionen y así de esta manera propongan mejoras y se ponga en práctica la gestión de la calidad dentro de la empresa, así de esta manera podrán mejorar la atención a sus clientes que requieren del servicio que brindan, esto es importante porque será la base de la supervivencia y rentabilidad de toda empresa y también reflejaran una buena imagen en su mercado y también creara mayor confianza ante sus clientes actuales y los que pueden llegar en un futuro, por ello esta investigación es significativa ya que facilitará mejorar y los va permitir conocer si se está desarrollando de manera eficiente la gestión de calidad en las MYPES. También esta investigación posteriormente será de referencia para nuevas investigaciones y profundizar la problemática estudiada.

También permitirá generar conciencia en los trabajadores de los talleres de mecánicas sobre gestión de procesos administrativos, de manera que puedan

identificar sus debilidades y así poder mejorar para realizar un servicio de calidad a sus clientes y así lograr la supervivencia, crecimiento y rentabilidad de las MYPES para las cuales trabajan.

La limitación más importante será la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante. Así mismo se considera que el estudio es viable ya que se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales para llevar a cabo el estudio propuesto.

II. Revisión de literatura.

2.1. Antecedentes.

Pineda (2014) en su tesis titulado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transportes turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014”. El objetivo fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transportes turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014. Se utilizó tipo de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, una muestra de 10 gerentes, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas bajo la técnica de encuesta, cuyos resultados conseguidos se determinó. El 50% de gerentes encuestados de las MYPES expresan que muy pocas veces solucionan problemas que se presenta en proceso de prestación de servicios por parte del personal y el 50% manifiesta que muy pocas veces elaboran plan de mejoramiento dentro del proceso de prestación de servicios. Conclusión: Los gerentes encuestados no planifican, no evalúan y no verifican las actividades que llevan a cabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa, lo cual demuestra que existe deficiencia en la gestión de calidad por parte de los gerentes.

Zerrón e Ibarra (2010) en su tesis sobre “Implementación de la herramienta de calidad de las 5 “S” en la empresa Confecciones Ruvinni ubicada en zacualtipán, hgo”, donde el autor, quiere mejorar los procesos y el mismo ambiente de trabajo implementando las 5 “S” para mejorar toda la empresa y así tener un mejor orden en los ambientes y manteniéndolos más limpios de esta forma se podrá evitar que los trabajadores pierdan tiempo al momento que hacen sus trabajos, así mismo darán a sus clientes una mejor imagen de la organización. Para lo cual realizó un estudio exploratorio y descriptivo, no especifica cual fue su número de muestra. Conclusiones: El autor al finalizar esta investigación concluyo indicando que todos los miembros que integran una empresa son de mucha importancia y que los mismos tienen que poner de su parte y estar predispuestos a dar lo mejor de cada

uno de ellos para obtener un trabajo de calidad y hacer crecer a la empresa para esto tiene que tener la capacidad de trabajar en equipo.

La empresa Confecciones Ruvinni después de implementar las cinco “S” en todas las áreas de la organización, obtuvo mejores resultados en sus ingresos de un 10%, procesos y labores ya que pudo apreciar que con la limpieza y orden minimizaba tiempos perdidos, así mismo producían de mayor calidad todo esto fue gracias a la implementación de las 5 “S” y el apoyo de todos los trabajadores para poder realizar con éxito la implementación.

Pérez (2004) al estudiar sobre como implementar un mejor sistema de gestión para mejorar la calidad en una organización de servicio, tuvo como finalidad conocer la forma de la gestión actual en la que se encuentra dicha empresa, comparándola con otras y referenciándose como base en “sistema de gestión de calidad ISO9001:2000”, teniendo en mente poder dar a conocer lo que se puede mejorar en el tipo de gestión que se está llevando actualmente. Para lo cual aplico una investigación descriptiva, en este caso la investigación no específica el número de personas que se tomó para su muestra. Conclusiones: El método o la manera que se tiene en cuenta en este informe demuestran que es una buena forma para poder implementar una certificación de SGC ISO 9001:2000, para esto se tiene que contar con la mano de obra suficiente y capacitada para poder obtener mejores resultados.

Medina (2013) en su estudio sobre de las MYPES para ver si están realizando una buena gestión para su desarrollo en el sector Construcción del Distrito de Chimbote en el año 2012. La presente tesis tiene como objetivo final de establecer si estas MYPES que se dedican a la construcción en la ciudad de Chimbote utilizan algunas herramientas de apoyo para poder facilitar y/o mejorar su gestión. La modalidad de estudio fue cuantitativo ya que los datos serán medibles y cuantificables, “el tipo de investigación será descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar” el entorno actual y de la manera como se ocasiona el problema actual planteado. En el cual trabajó con una muestra del 100% de la población de las empresas del sector construcción del Distrito de Chimbote en el año 2012. Conclusiones: Se observó un mayor compromiso por parte de los

directivos en mejorar la gestión y por ende también mejoraron los resultados que obtenía la empresa, así mismo se tomaron mejores dicciones dentro del desarrollo de la empresa.

Miriam (2008) en su estudio sobre el diseño de un adecuado método de gestión para mejorar la calidad en una microempresa, tiene como finalidad reestructurar el sistema de la empresa Refaccionaria Mastermotor basándose en la norma ISO 9001: 2000 para facilitar el desempeño dentro de la organización y así mismo poder percibir mayores ganancias en efectivo a través de las ventas que se realicen. Para lo cual aplico una investigación descriptiva pero no especifica la cantidad de la muestra. Conclusiones: Al terminar esta investigación el autor concluyo que los resultados del problema en estudio se tomará en cuenta para todo lo se va a decidir y las acciones relacionadas a lo siguiente: (a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos; (b) Brindar un mejor servicio brindado de acuerdo con lo que nuestros clientes lo esperan: (c) Las necesidades de recursos.

Rodríguez (2009) de acuerdo a su estudio sobre incorporación de 5 “S” en una empresa de fabricación de pintura como una herramienta que ayude a mejorar sus procesos de fabricación, es por eso que la finalidad de su investigación en su tesis es implantar la herramienta de las 5 “S” en la empresa donde la producción es más deficiente, para así poder mejorar su productividad y poder cubrir los pedidos en el tiempo establecido por los clientes. Para lo cual aplico una investigación descriptiva para lo cual no especifica el número de la muestra. Conclusiones: Después de implementar la metodología de las 5 “S” la empresa en estudio percibió que las áreas con mayor deficiencia empezaron a mejorar su producción en 15% y realizar sus labores más eficientemente de manera más segura y en un ambiente más cómodo, y así de esta manera permite que la empresa realice la producción de sus bienes, teniendo desperdicios en lo más mínimo posible de su materia prima lo que generará generar mayores ingresos ya que se cumplirá con los contratos que se tiene con los clientes para la entrega de su producto y de esta manera tener mayores ventas de las pinturas. Después se identificó todas las malas prácticas que se incurrían durante los pasos de fabricación y al mismo tiempo se seleccionaba y

optimizaba los cuellos de botella que existía durante todo el proceso de la producción y así se reducían a gran medida lo negativo durante el momento de la producción, así mismo se podría reducir o aminorar los cuellos de botella que afectaban la producción. Recomendaciones: Luego del estudio que se realizó el autor llego a la conclusión que para poder cambiar para mejor las áreas de la empresa es necesario que los gerentes se capaciten y puedan implementar el programa de las cinco “S” conociendo así las mejoras que puede aportar a la organización, si se quiere una buena implementación de este programa en la empresa es necesario que la cabeza, el que dirige se involucre plenamente no solo con los recursos necesarios si no de manera más profunda realizando la evaluación para ver si se está realizando bien y para que más adelante si es posible poder implementarlo en toda la empresa. Al finalizar también se recomendó a la empresa que siempre mantenga a sus colaboradores bien motivados con diferentes recompensas, estas pueden ser monetarias y/o no monetarias para esto tienen que identificar qué es lo que motiva más a sus trabajadores, así de esta manera los trabajadores se sentirán más a gusto y darán todo de ellos al realizar sus trabajos en beneficio de la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.2.1. Gestión de calidad.

Una gestión de calidad se basa en vigilar de manera minuciosa como se están llevando a cabo los procesos dentro de toda la organización sin excluir ninguna área ya que así de esta manera podrán las empresas asegurar el funcionamiento y control adecuado de sus procesos y por ende se asegurará que el producto salga de calidad (Eulàlia, 2002).

La calidad de lo que la empresa ofrece ya sea servicios o productos, el cliente lo percibe al momento en que lo adquiere, es por eso que la empresa debe realizar sus productos de manera idónea con los materiales adecuados de la mejor calidad de esta manera podrá crear un vínculo con sus clientes, creando confianza y

reconocimiento en la mente del consumidor. El paso que demos para poder lograr las metas trazadas es empezar por la implementación de un buen sistema por parte de la gerencia para realizar una administración de calidad, realizando gestiones adecuadas para la empresa, de este modo podrá llegar a cubrir lo que todas las personas implicadas necesiten (Ferrerías, 2005).

Cortés (2017) menciona que la gestión de calidad es la que define para que las empresas puedan percibir lo que sus clientes necesitan o desean, para poder fabricarlos con una calidad que los usuarios puedan percibir que cumple sus expectativas, para esto las empresas tienen que supervisar los procesos de fabricación, así poder asegurar que cada producto que se fabrica va a cumplir con los estándares requeridos para su desempeño y de este modo podrá crear confianza en el consumidor (p.14). De lo mencionado en lo anterior se puede decir que la gestión de calidad viene a ser la unión de varias actividades que van a conllevar a un mismo fin, trabajando todos con responsabilidad, teniendo claro los objetivos y respetando la política de calidad, para esto se tiene que realizar la planificación previa, porque cuando se realiza un trabajo planeado podemos realizar la supervisión respectiva a todas las áreas involucradas y si algo está fallando podemos mejorarlo para cumplir con el cometido y de ser necesario hacer una reingeniería en lo que sea necesario para obtener mejores resultados.

Los principios de la gestión de calidad, son criterios básicos que dirigen hacia la mejora y para que la organización siempre funcione correctamente, para ello el ambiente interno de cada empresa tiene que ser bueno, esto viene a ser un criterio fundamental para la administración de cualquier empresa ya que esto permitirá mejora e innovar continuamente en su desempeño, esto basados en las necesidades de sus clientes ya que los mismos son la base de ser de toda empresa. Basándose en este instrumento de gestión se puede realizar la evaluación en cuanto a su rendimiento de la empresa (Camisón, Cruz y González, 2006, p.23).

Definiciones de calidad:

La calidad del servicio brindado por parte de la empresa no la determina la misma empresa, sino que esto es determinado por parte de los clientes de acuerdo como ellos sienten y perciben que se les brinda el servicio (Zeithaml y Bitner, 2000). El cliente tiene una expectativa antes de recibir el servicio y otra luego de recibirlo y esto es comparada en la mente del cliente y así evaluara si el servicio brindado cumple su expectativa, de ser así dirá que el servicio es de calidad de lo contrario no es de calidad. Y para esto se dice que los clientes realizan la separación de la información que pueden captar durante el servicio brindado en diferentes dimensiones y así poder emitir un juicio sobre esta con mayor claridad (Zeithaml, Parazuraman & Berry, 2007).

La ISO 9001:2008 es el cimiento si nosotros queremos hablar de calidad, porque esta contiene parámetros que se tienen que cumplir para poder obtener calidad, además esta norma se aplica en todo el mundo ya es una norma internacional y dice a las empresas que hacer mas no como hacerlo, de esta manera para poder tener una administración de calidad permitiéndole así mejorar significativamente en cuanto a la calidad de sus productos y/o servicios que brinda al mercado. Ahora se ve que los clientes prefieren a las empresas o proveedores que tienen una certificación en ISO, porque de esta manera tienen mayor certeza de que se les brindara un producto o servicio de calidad (Normalización, 2008).

El mundo entero habla y reconoce que la calidad es importante que sea implantada en toda empresa ya sea de producto o de servicio, además existen un sin número de estudios de personas profesionales que dan a conocer la nueva filosofía del siglo XXI y las técnicas modernas de gestión de calidad, en la actualidad existen muchas empresas que afirman que cuentan con un área encargada de controlar su calidad y proteger a los clientes, y así certifica que tiene un sistema de que controle la calidad de sus procesos para poder ser reconocida en el mercado, pero la realidad es muy diferente a lo que las empresas afirman ya que se aprecia que en el mercado existe mayor cantidad de productos que no son de calidad, y son mínimos por no decir

nada de productos que son de excelente calidad, para que las empresas logren la calidad estas tienen que regirse y cumplir a ciertos estándares o parámetros establecidos, que son desde la materia prima hasta que el producto sea entregado o vendido (Noda, Pérez, Carmona, 2009)

Para poder implementar con éxito y que funcione la gestión de calidad total se tiene que incluir la participación de todos los trabajadores en conjunto con las maquinarias, proveedores, materia prima requerida y los procedimientos, todos tienen que trabajar en manera continua e ininterrumpida porque es una labor conjunta para poder lograr la meta, ya que la filosofía se basa en que todo trabajo que se viene realizando se puede siempre mejorar para poder obtener al final una perfección en lo que se realiza, esto en japonés se le conoce como kaizen y hace referencia al trabajo constante para poder lograr una mejora continua logrando así todos los objetivos que se han establecido. Kaizen hace también referencia a que se pueda identificar los problemas y preparar a todos los trabajadores dentro de la empresa para que puedan aportar a la solución de los mismos, para que la mejora continua sea exitosa dentro de una empresa se tiene que hacerle parte del quehacer diario de los trabajadores (Lefcovich, 2009).

Se puede definir a la calidad como requisitos mínimos que tienen que cumplir un producto para que cubra las necesidades del mercado todo esto con mínimo de costos, con único objetivo de poder permanecer y crecer en el mercado, obteniendo ganancias y recuperar lo invertido generando así el crecimiento de la empresa y generar seguridad en los empleados, para poder lograr todo esto la empresa tiene que basarse en la calidad de producto o servicio que brinda, para esto se tiene que adecuar la empresa a las necesidades de los clientes y estandarizar sus procesos para que todos sus productos salgan de calidad (Deming, 1989).

El autor menciona que calidad es que el producto se adecue a su uso, es (calidad de diseño) esto implica que el producto o servicio se realice de acuerdo a lo establecido en el diseño (calidad de fabricación). La calidad de diseño hace referencia las características que tiene que cumplir un producto en cuanto ya sea a su tamaño,

forma, color, etc. Para que pueda cubrir las expectativas de los clientes, calidad de fabricación hace referencia a en que cantidad se cumplió las especificaciones del diseño al momento de su fabricación (Juran y Gryna, 1993).

La calidad no tiene por qué ser cara, calidad no es sinónimo de costos elevados, Crosby nos dice que la calidad es que se cumplan las especificaciones o requisitos que se han planteado, y así al mismo tiempo poder lograr llegar a la meta de ventas proyectadas obteniendo así mayores rentabilidades, calidad se puede resumir en todo lo que se haga hacerlo bien en la primera vez y conseguir cero defectos (Crosby, 1987).

En la actualidad se puede definir calidad con mayor certeza al momento de comparar las expectativas que el cliente tiene con la percepción real que tiene al momento de recibir el servicio. El desarrollo de las empresas que brindan servicios ha obligado a desarrollar una nueva visión del servicio que se ofrece, enfocado a la manera en que se brinda dicho servicio (García, 2001).

Gestión de la calidad: ISO 9001-14001, (2013); la gerencia de la empresa dentro de su responsabilidad está el aseguramiento de la calidad, para lograrlo va a implantar políticas y estándares de calidad

Calidad: Normas ISO 9000, (2000), nos dice que calidad es cuando las características de un producto cumple con las especificaciones y los requisitos deseados.

2.2.2. Kaizen.

El Kaizen se desglosa en dos palabras japonesas la primera es kai que significa cambio y zen es mejora, mejor dicho con otras palabras es la mejora continua. Dicho tema fue plasmado por el autor Masaaki Imai dentro sus dos ejemplares que escribió sobre este tema uno en 1989 y el segundo en 1997 los cuales son un apoyo para la gerencia actual. Al hablar del kaizen nos referimos a un medio para poder lograr la calidad en cualquier organización o labores de nuestra vida diaria que se

implemente, la mejora continua tiene la creencia que cada día tenemos que ser mejores que el día anterior porque siempre existe una manera de hacer mejor las cosas, y los japoneses tienen bien claro que todos los días pueden realizar algo para poder mejorar continuamente. La aparición del Kaizen llegó en paralelo con el control de calidad, de igual forma no se limitó solamente a que se cumpla con la calidad requerida sino que abarca mucho más, es que el kaizen se enfoca en tener lo más mínimo de desperdicios de materia prima, y cumplir con los plazos establecidos con los clientes, llevar un registro de los procesos para poder asegurar la calidad de toda la producción y contar con el personal de apoyo adecuado para el trabajo que se realiza. (Imai, 2001).

El kaizen se refiere a que dentro de una organización tiene que haber un continuo desarrollo de la innovación dando oportunidad a que los trabajadores puedan plasmar sus habilidades en el desarrollo de sus actividades. Así mismo se puede asegurar que del kaizen su principal preocupación es que las empresas puedan generar mayores rentabilidades a base de planeación de sus procesos mejorando su sistema de organización, ya que de esta manera se lograra la rentabilidad esperada (Caffyn, 2007).

Gil (1996) para que la economía japonesa llegara al lugar donde se encuentra ahora fue fundamental la aplicación del enfoque del kaizen en las empresas. Esto significó que las empresas tuvieron que cambiar por completo su forma de trabajar para así poder sobresalir, esta práctica de mejora continua se pudo poner en práctica en todo momento en el trabajo, con la familia, en la sociedad y en lo personal. Para que dicha implementación se logre con éxito se tiene que tener la colaboración de todos los integrantes de la organización desde el nivel más bajo en el puesto jerárquico hasta el nivel más alto, se necesita del esfuerzo absoluto de todos en coordinación constante para que así se logre el mejor rendimiento posible en todas las áreas de la empresa, pues de esta manera se tendrá un control total de calidad.

Definición de las dimensiones según el libro de las cinco “S”.

Cinco “S”: Barraza (2007) nos dice que es una herramienta practica que nos ayudara a lograr la calidad, la misma que tiene sus inicios en Japón y hace referencia al mantenimiento completo de la organización, esto no solo engloba a maquinaria, equipo e infraestructura sino que abarca más allá y dice que el entorno o área de trabajo tiene que ser mantenido por todos.

Seiri: (organizar y seleccionar).- Se trata de organizar todo, separar lo que sirve de lo que no sirve y a si deshacernos de este último (Sacristán, 2005).

Clasificar lo necesario de lo innecesario: Sacar del ambiente de labores todo lo que ya no se usará y es desecho para así poder realizar el trabajo encomendado, dejando solo los materiales que se van a usar durante el trabajo diario.

Mantener lo que necesitamos: Principalmente se refiere a eliminar y poseer la conciencia necesaria de los objetos que tenemos a la mano y que envés de proporcionarnos una función, quitan espacio o entorpecen nuestras actividades.

Organizar las herramientas: Retirar del área de trabajo todas aquellas herramientas que no se va a utilizar para trabajar en el día, dejando solo las herramientas que son necesarias para realizar los trabajos de manera eficiente sin tener retrasos en las labores.

Seiton: (Ordenar).- Nos dice que se tiene que desechar lo que no se reusará al mismo tiempo se tiene que crear normas para que cada material y herramienta de trabajo esté en su lugar. (Sacristán, 2005).

Un lugar para cada cosa: Es delimitar un sitio propio para colocar los materiales, piezas y herramientas de trabajo, y colocar señales que comuniquen y den a conocer su sitio para todo lo que se utiliza.

Minimizar movimientos de personas. La localización de las cosas es simple y fácil ahorrándonos tiempo y esfuerzo.

Minimizar la cantidad de accidentes: Es trabajar diariamente en el orden y aseo, cuando tenemos las cosas ordenadas el ambiente de trabajo es agradable. El desorden en el sitio de trabajo genera caos.

Seiso: (Limpiar).- se refiere a que se realizará la limpieza de su puesto y las maquinarias al iniciar el día para que todos los trabajadores desde los operarios hasta los administrativos se sientan más identificados en su puesto de trabajo al cual están asignados. (Sacristán, 2005).

Limpieza: Mantener todo el ambiente de trabajo libre de toda suciedad y conservar el orden de las cosas.

Suprimir la suciedad: Eliminar todo tipo de contaminación el polvo, fluidos y toda la suciedad del centro de trabajo.

Identificar los materiales con rapidez: Cuando tenemos las cosas ordenadas el tiempo rinde más.

Seiketsu: (Mantener la Limpieza).- Una vez que se haya realizado la limpieza, se tiene que mantener así a través de controles e iniciar el establecimiento de los estándares de limpieza, aplicables a mantener el nivel de referencia alcanzado. (Sacristán, 2005).

Habito: es un conjunto de actos complejos que se interioriza y pasa a ejecutarse de forma precisa y automática.

Responsabilidad: Es una cualidad del ser humano y un valor positivo de las personas, se trata de que las personas se comprometen y actúan de manera correcta.

Mantener las cosas en orden: Tener las cosas en una ubicación y disposición de modo que si alguien necesite utilizarlo sea capaz de encontrarlo con facilidad en cualquier momento.

Shitsuke: (Rigor en la aplicación de Consignas y Tareas).- En definitiva, ser rigurosos y responsables para mantener el nivel de referencia alcanzado, la disposición de todos será muy importante además, entrenando a todos para continuar la acción con disciplina y autonomía para que así mantener todo el ambiente de trabajo limpio (Sacristán, 2005).

Compromiso: tener las mismas creencias, ideas, objetivos, valores y voluntad de hacer un esfuerzo considerable en beneficio del cumplimiento de las metas.

Disciplina: Comportamiento de las personas, cumpliendo las normas y

procedimientos internos que la empresa ha establecido.

Normas: son pautas ineludibles que permite o prohíbe la conducta o comportamiento al interior de una organización, para cumplir las metas.

2.2.3. Micro y pequeñas empresas.

Definiciones

Una MYPE es una manera en que las personas al constituirla ya sea natural o jurídica, puede generar ingresos económicos en beneficio de su propia persona, siempre y cuando esté contemplada en la legislación vigente, estas empresas se pueden dedicar a realizar cualquier actividad económica como puede ser extracción, producción, transformación, comercialización de productos o brindar servicios, la ley no le prohíbe nada siempre y cuando no atente contra el medio ambiente y el bienestar de la población. Cuando hablamos de MYPE, nos referimos a que estas tienen las mismas características entre ellas, por lo mismo que se las trata de igual manera frente a las normas y leyes que existen (Ley N° 30056, 2013).

Al hablar de las MYPES nos estamos refiriendo a una empresa con una producción e ingresos mínimos, que se dedica a producir, a la comercialización o a ofrecer cualquier servicio que en el entorno se requiera. De acuerdo con las leyes del Perú una micro y pequeña empresa es un ente económico que puede ser constituido por persona natural o jurídica, puede dedicarse a desarrollar cualquier actividad que desee, siempre y cuando no vaya en contra de ninguna ley o norma que pueda ser causal de su clausura o cierre temporal o absoluto (Asesoría empresarial, 2014).

Características de las MYPES, de acuerdo al texto único ordenado (TUO) de la ley MYPE, una microempresa tiene que tener ventas durante un año fiscal no mayor a un monto de 150 UIT, y cuando se quiere hacer referencia a una pequeña empresa sus ventas durante un año que superan los 150 UIT pero estas ventas no superan los 1700 UIT pues de lo contrario ya no se consideraría una pequeña empresa y pasaría

automáticamente a otro régimen que está establecido en la ley (Ministerio de Producción, 2009)

Importancia de las micro y pequeñas empresas (MYPES).

La informalidad entre las MYPES en el Perú es muy alta y sigue en aumento, pues del 79.2% creció al 83.5%, en el periodo 2016 y 2017 según informó Comex Perú. Según datos existentes del 2017, en nuestro país las MYPES registradas son de 5.9 millones que emplean a 8.2 millones de trabajadores, que representa el 47.63% del total de la población económicamente activa (PEA), esta viene a ser de 17 215.7 millones según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

La mano de obra que mayormente utilizan las MYPES son de familiares que representa un 68.8%. Comex Perú también informó que las exportaciones que realizaron las MYPES fueron 56.4% entre los años 2016 y 2017. De este porcentaje en gran parte fueron las empresas de los sectores metalmecánico (19%), textil (15%) y agropecuario (13%).

El 90% de las MYPES creadas en el Perú duran solamente en promedio 10 meses en el mercado, por otro lado solo logra sobrevivir y conquistar un mercado en su entorno el 10%, estimó la gerente general de Comex Perú, Jessica Luna. El fracaso de las MYPES en nuestro país es mucha y es por la informalidad que existe. Toda empresa que no esté constituida formalmente tiene mayores probabilidades para su fracaso, esto se debe a que tendrá que acceder a créditos con altas tasas de interés (ComexPerú, 2018).

2.2.4. Rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores (mecánicas).

Al hablar de taller de mecánica se refiere a un lugar de trabajo donde su labor que desempeñan es la reparación de vehículos ya pueden ser automóviles o motocicletas. Al observar las mecánicas se puede apreciar que existen materiales y herramientas que facilitan la labor de los trabajadores puede ser desde cambiar una bujía, neumático o batería hasta un trabajo más complicado que puede ser por

ejemplo el bajado de motor, en pocas palabras en los talleres de mecánica el trabajo que se realiza es el mantenimiento de los automóviles y motocicletas en lo referente a su funcionamiento normal, esto es obligatorio si se quiere realizar un viaje para prevenir inconvenientes. Los que laboran en un taller de mecánica son personas con la capacidad de poder resolver cualquier problema mecánico que pueda sufrir un vehículo (Cantillo, 2014). Los talleres de mecánica se dedican a la reparación de los vehículos automotores, existen marcas de automóviles que cuentan con sus propios talleres oficiales para brindar un respaldo de sus productos. También existen talleres mecánicos independientes, estos prestan sus servicios de reparación a cualquier marca de coches y motos. También es propicio mencionar que existen mecánicas que están especializados en diferentes partes de los vehículos, ya puede ser en pintura, motor, frenos, etc.

Vehículo o automóvil. Se refiere a un objeto que sirve para trasladarse por las vías. Al hablar de vehículo automotor, hace referencia a un aparato equipado con motor que le sirve para la tracción y así poder movilizarse, habitualmente esto sirve a las personas para poder transportarse de un lugar a otro y también permite transportar cosas con mayor facilidad. No están dentro de esta definición los vehículos con modificaciones especiales (Vlex, 2016).

Motocicleta. Para estar dentro de esta definición de motocicleta tiene que ser un vehículo de dos ruedas, provisto de un motor para su impulso propio, también tiene que tener una combustión interna que ayudará a que pueda alcanzar su velocidad máxima que tiene que ser mayor a 45 km/h, al mismo tiempo de contar con un motor de cilindraje mayor a 50 cm³ (Vlex, 2016).

III. Metodología.

3.1. Diseño de la investigación.

La investigación fue de diseño no experimental (transeccional o transversal), porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único. Con el propósito de describir la variable en estudio.

En cuanto al tipo de investigación, fue descriptivo porque se buscó describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del kaizen en las MYPES de rubro de taller de mecánica en el distrito de Huaraz. Y de nivel cuantitativo, porque se procedió a la recolección de datos en busca de la medición de la variable.

3.2. Población y muestra.

La población y muestra para este estudio fueron los trabajadores de las MYPES del sector servicios – Rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del distrito de Huaraz. Para poder determinar la población, se utilizarán datos que nos proporciona la SUNAT, del cual se eligió a 15 establecimientos que tenían la denominación de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, a los cuales se les preguntó sobre la cantidad de trabajadores con los que cuenta, luego de obtener el número de trabajadores se sumaron los datos proporcionadas por dichos establecimientos determinando así una población de 42 trabajadores, y la muestra será censal, a todos los trabajadores ya que la población es pequeña (Fuente: SUNAT de Huaraz - 2016), se anexa la relación de las empresas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

3.3. Definición y Operacionalización de las Variables y los Indicadores:

Variable principal	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Gestión de calidad bajo el enfoque KAIZEN	La Gestión de calidad son diferentes actividades coordinadas en el centro de trabajo, de las cuales se lleva registros, para poder dirigir mejor las acciones del trabajo, así mismo de las maquinas, de esta manera poder asegurar la satisfacción del cliente a bajos costos. El enfoque KAIZEN es la mejora continua en los procesos basado en las 5 "S".	Seiri (selección)	Se trata de separar lo que se va rehusar de lo que ya no.	Seleccionar los elementos innecesarios	Likert
				Organizar las herramientas	
				Cuenta con señalización	
		Seiton (Ordenamiento)	Tiramos lo que no sirve y establecemos normas de orden para cada cosa.	Mantener materiales y herramientas en lugares específicos.	
				Artículos defectuosos fáciles de reconocer	
				Cada herramienta tiene su lugar	
				Devolver las cosas a su lugar después del uso	
		Seiso (Limpieza)	La limpieza es eliminar la suciedad y todo lo que no sea parte de una herramienta, maquinaria o superficie, utilizando diferentes productos, este proceso se hará a diario.	Áreas de trabajo limpias	
				Equipos limpios y en buenas condiciones	
				Identificar los materiales de limpieza	
				Horarios de limpieza	
		Seiketsu (estandarización)	Es el proceso de unificación de características en un producto, servicio, procedimiento, etc.	Información necesaria	
				Respeto a normas y procedimientos	
				Responsabilidad de limpieza	
				Cuentan con tacho para los desperdicios	
		Shitsuke (autodisciplina)	Se refiere a la capacidad personal para seguir órdenes, códigos de conducta o instrucciones.	Respeto a procedimientos de seguridad	
Monitoreo de la organización al orden y la limpieza					
Monitoreo de reglas					
Respeto a las áreas					
Ubicación correcta de basura y desperdicio					
Variables complementarias	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Perfil de los trabajadores	Son algunas características de los trabajadores de las mecánicas			Sexo	Nominal
				Edad	Ordinal
				Grado de instrucción	Nominal

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para recolectar la información en el presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario que se dirigió a los colaboradores de los talleres de mecánica en el distrito de Huaraz.

Para saber si las mecánicas realizan la gestión de calidad en sus procesos realizó 20 preguntas a los trabajadores las cuales poseen cinco alternativas de respuesta (escala de Likert): (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Para obtener la información general de los empleados se realizó (3) preguntas, en total serán 23 preguntas.

3.5. Plan de análisis.

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, para lo cual se recurrió a los informantes o fuentes y los datos que se obtuvieron fueron ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 24 y se procesaron los datos y así se realizó la presentación de las tablas y gráficos además del análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia.

Título: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2016.

Problema	Objetivo	Variable	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procedimiento
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016?	<p>General:</p> <p>- Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016.</p> <p>Específico:</p> <p>- Determinar las principales características de los trabajadores de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz.</p> <p>- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del KAIZEN en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz.</p>	Gestión de calidad bajo el enfoque de KAIZEN.	<p>Población:</p> <p>La población en estudio es de un total de 42 empleados en las mecánicas de la ciudad de Huaraz.</p> <p>Fuente:</p> <p>SUNAT de Huaraz – 2016.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra es el total de la población, los 42 empleados quienes fueron encuestados.</p>	<p>Tipo:</p> <p>La investigación será descriptiva por que se relatará las características que están ocurriendo con la gestión de calidad.</p> <p>Nivel:</p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa puesto que se van a utilizar técnicas y medición de variables.</p> <p>Diseño:</p> <p>Se utilizara el diseño no experimental (Transaccional o transversal), porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>- Cuestionario</p>

3.7. Principios éticos.

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

IV. Resultados.

4.1. Resultados referente a las características de los trabajadores de las MYPES.

Datos generales de los trabajadores encuestados:

Tabla 1. *Distribución según la edad de los trabajadores de las MYPES.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Menos de 20 años	10	23,8	23,8
De 21 a 30 años	25	59,5	83,3
De 31 a 40 años	6	14,3	97,6
De 41 a más años	1	2,4	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

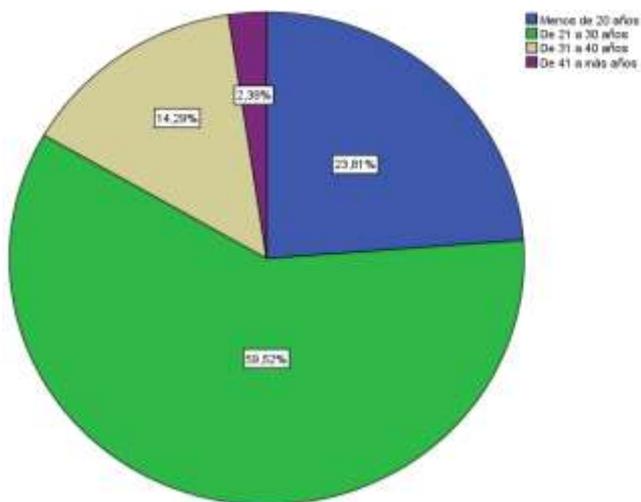


Figura 1. *Distribución según edad de los trabajadores de las MYPES.*

Fuente: Tabla 1.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 59,52% manifiesta tener entre 21 a 30 años.

Tabla 2. *Distribución según género de los trabajadores de las MYPES.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Masculino	39	92,9	92,9
Femenino	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

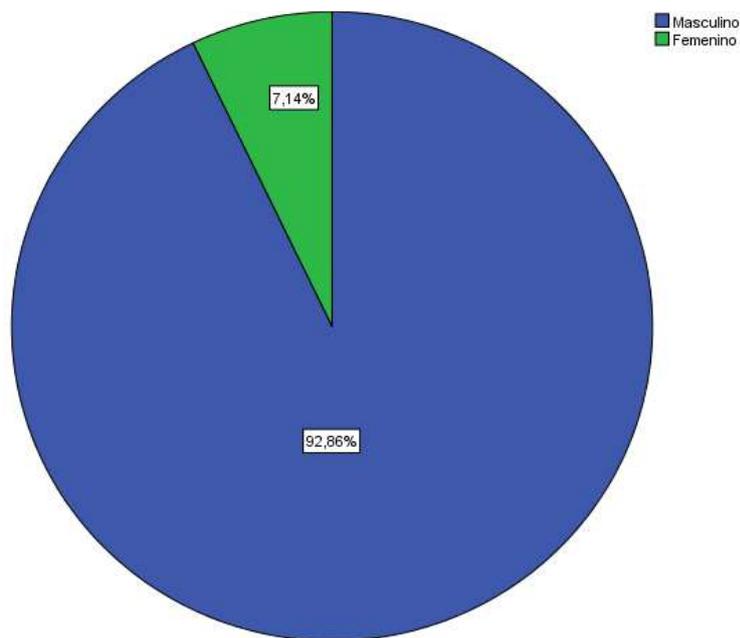


Figura 2. *Distribución según género de los trabajadores de las MIPES.*

Fuente: Tabla 2.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 92,86% manifiesta ser de sexo masculino.

Tabla 3. *Distribución según grado de instrucción de los trabajadores de las MYPES.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Superior no Universitario (completo) (incompleto)	42	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

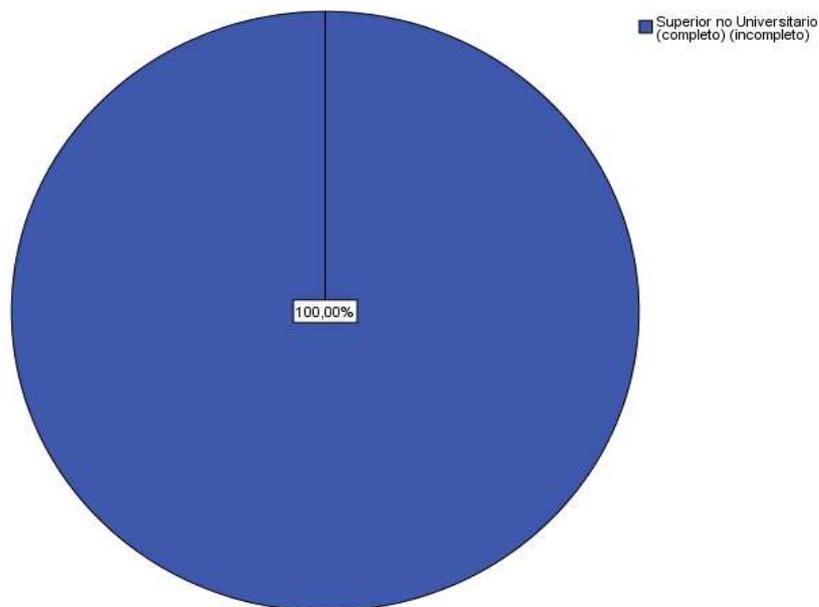


Figura 3. *Distribución según grado de instrucción de los trabajadores de las MYPES.*

Fuente: Tabla 3.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 100,00% manifiesta tener un grado de instrucción de superior no universitario.

Tabla 4. *Distribución según la existencia de elementos innecesarios en los puestos de trabajo.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	6	14,3	14,3
A veces	21	50,0	64,3
Casi siempre	15	35,7	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

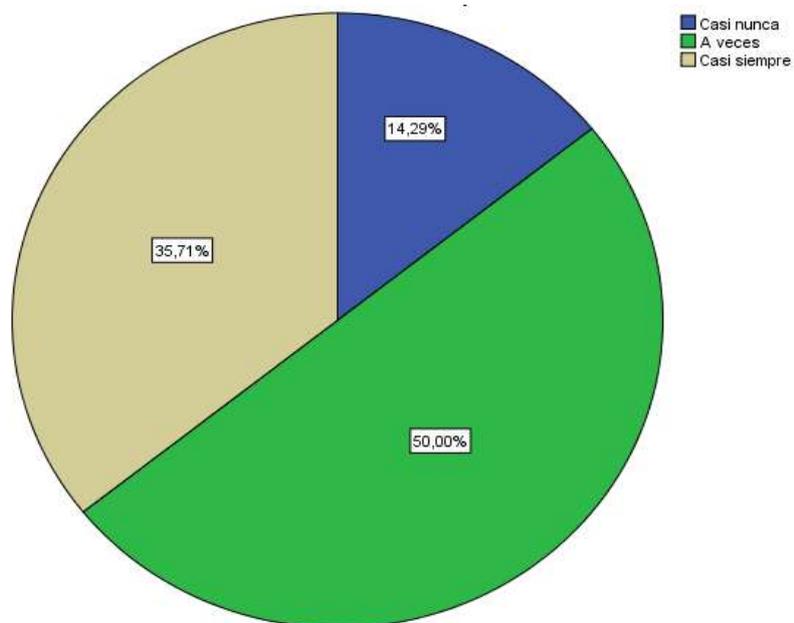


Figura 4. *Distribución según si existen elementos innecesarios en los puestos de trabajo.*

Fuente: Tabla 4.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 50,00% manifiesta que a veces existen elementos innecesarios en los puestos de trabajo.

Tabla 5. *Distribución según apreciación si están todas las herramientas arregladas en condiciones sanitarias y seguras.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	26	61,9	61,9
Casi siempre	14	33,3	95,2
Siempre	2	4,8	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

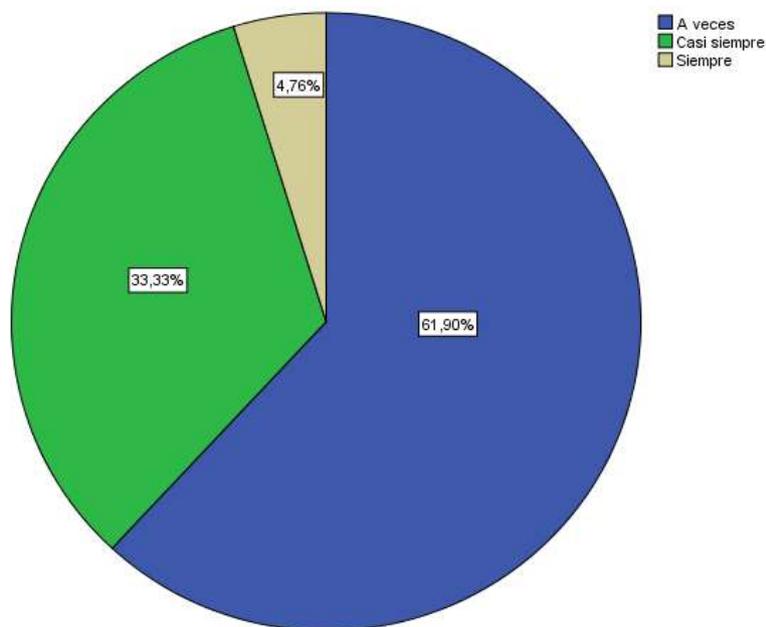


Figura 5. *Distribución según apreciación si están todas las herramientas arregladas en condiciones sanitarias y seguras.*

Fuente: Tabla 5.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 61,90% manifiesta que a veces están todas las herramientas arregladas en condiciones sanitarias y seguras.

Tabla 6. *Distribución según apreciación si los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señalizadas.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	1	2,4	2,4
A veces	23	54,8	57,1
Casi siempre	15	35,7	92,9
Siempre	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

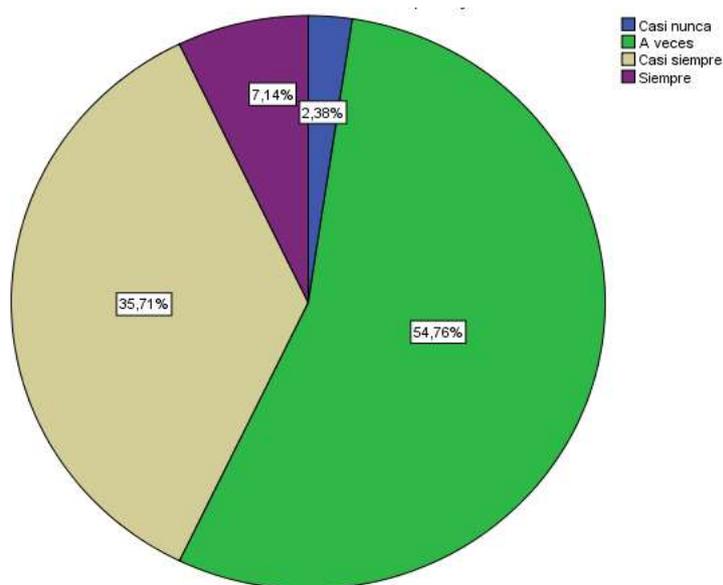


Figura 6. *Distribución según apreciación si los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señalizadas.*

Fuente: Tabla 6.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 54,76% manifiesta que a veces los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señalizadas.

Tabla 7. Distribución según apreciación si existen lugares específicos para cada herramienta marcados visualmente.

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	5	11,9	11,9
Casi siempre	24	57,1	69,0
Siempre	13	31,0	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

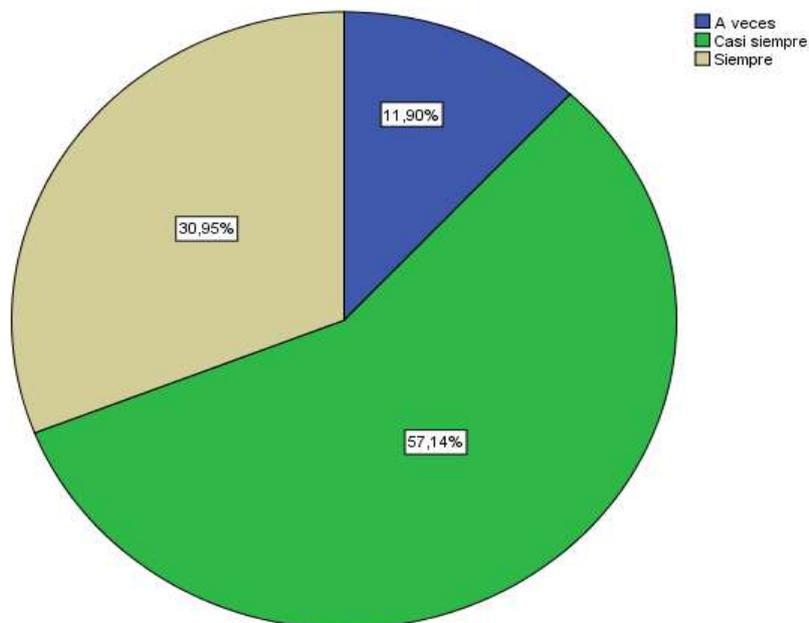


Figura 7. Distribución según apreciación si existen lugares específicos para cada herramienta marcados visualmente.

Fuente: Tabla 7.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 57,14% manifiesta que casi siempre existen lugares específicos para cada herramienta marcados visualmente.

Tabla 8. *Distribución según apreciación si los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	16	38,1	38,1
Casi siempre	13	31,0	69,0
Siempre	13	31,0	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

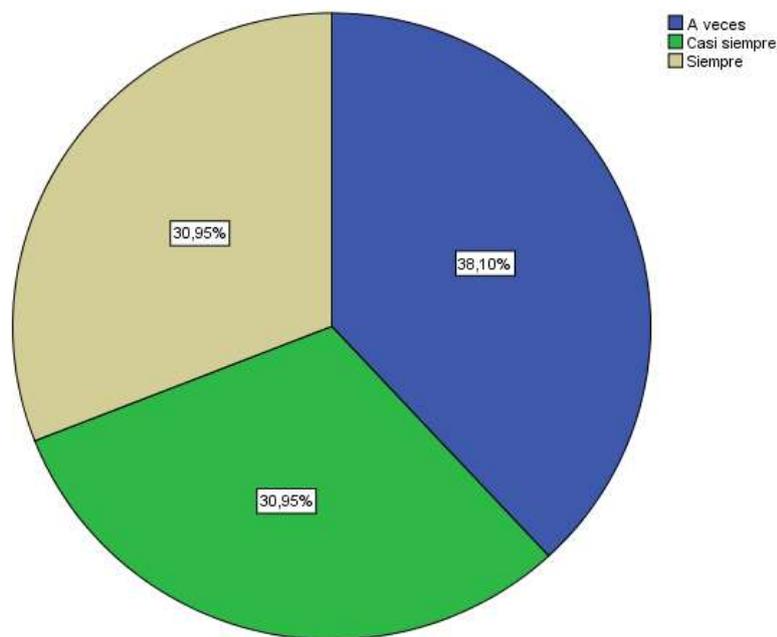


Figura 8. Distribución según apreciación si los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer.

Fuente: Tabla 8.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 38,10% manifiesta que a veces los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer.

Tabla 9. *Distribución según apreciación si es fácil de reconocer el lugar para cada cosa.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	12	28,6	28,6
Casi siempre	17	40,5	69,0
Siempre	13	31,0	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

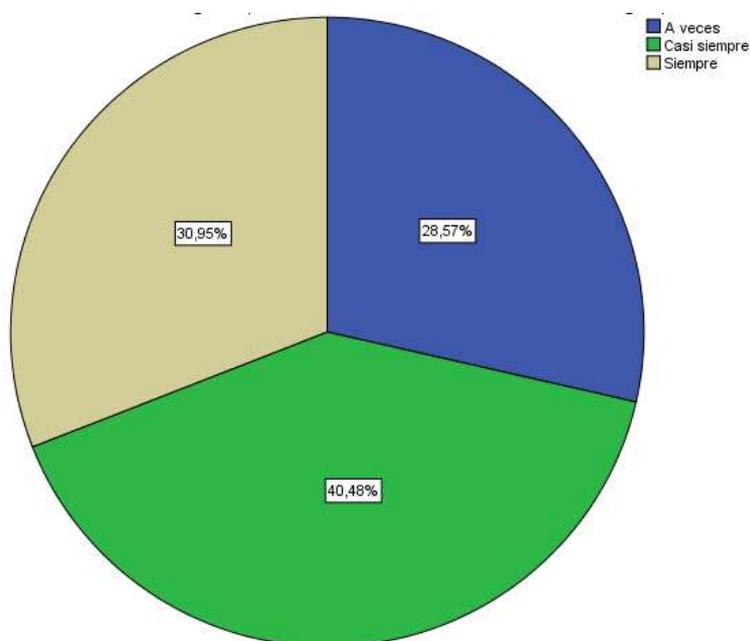


Figura 9. Distribución según apreciación si es fácil de reconocer el lugar para cada cosa.

Fuente: Tabla 9.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 40,48% manifiesta que casi siempre es fácil de reconocer el lugar para cada cosa.

Tabla 10. *Distribución según si se vuelve a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	1	2,4	2,4
A veces	11	26,2	28,6
Casi siempre	25	59,5	88,1
Siempre	5	11,9	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: *Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.*

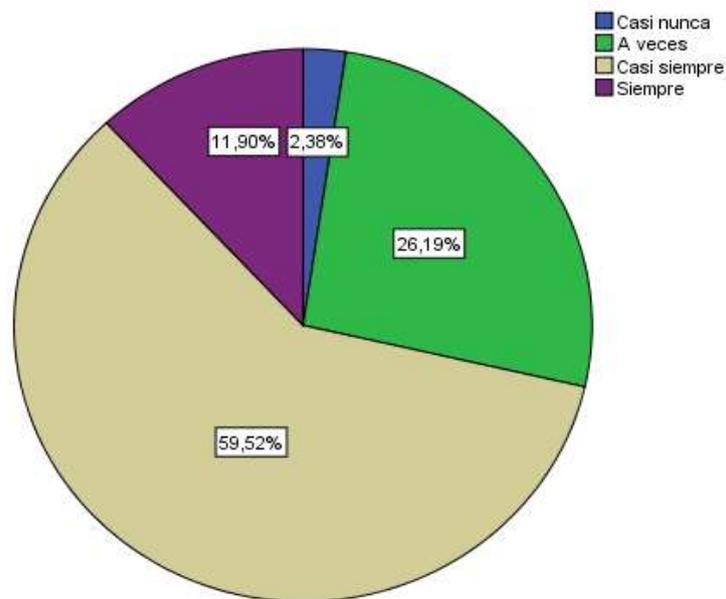


Figura 10. *Distribución según si se vuelve a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.*

Fuente: *Tabla 10.*

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 59,52% manifiesta que casi siempre se vuelve a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.

Tabla 11. *Distribución según apreciación si están las áreas de trabajo limpias y se usan elementos apropiados para su limpieza.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	20	47,6	47,6
Casi siempre	21	50,0	97,6
Siempre	1	2,4	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

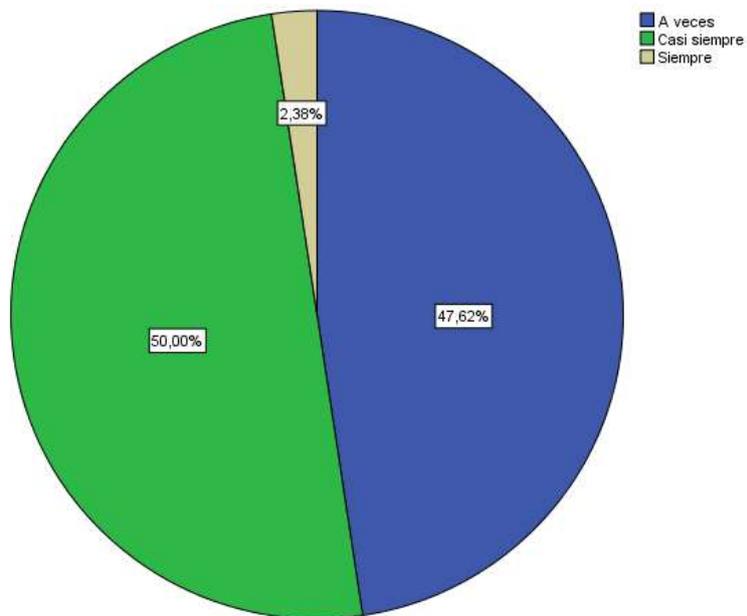


Figura 11. *Distribución según apreciación si están las áreas de trabajo limpias y se usan elementos apropiados para su limpieza.*

Fuente: Tabla 11.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 50,00% manifiesta que casi siempre están las áreas de trabajo limpias y se usan elementos apropiados para su limpieza.

Tabla 12. Distribución según apreciación si los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpios.

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	8	19,0	19,0
Casi siempre	25	59,5	78,6
Siempre	9	21,4	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

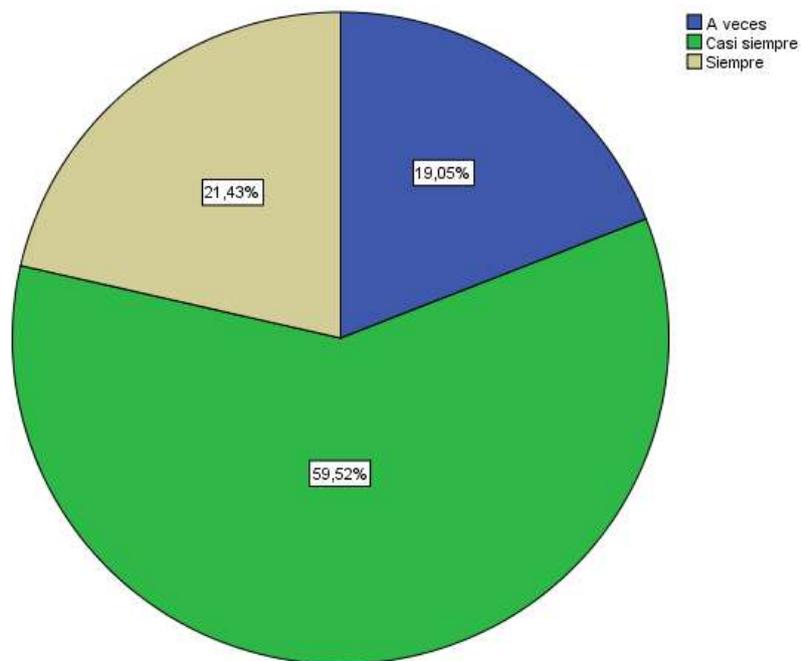


Figura 12. Distribución según apreciación si los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpios.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 59,52% manifiesta que casi siempre los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpios.

Tabla 13. *Distribución según apreciación si es fácil de localizar los materiales de limpieza.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	7	16,7	16,7
Casi siempre	20	47,6	64,3
Siempre	15	35,7	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

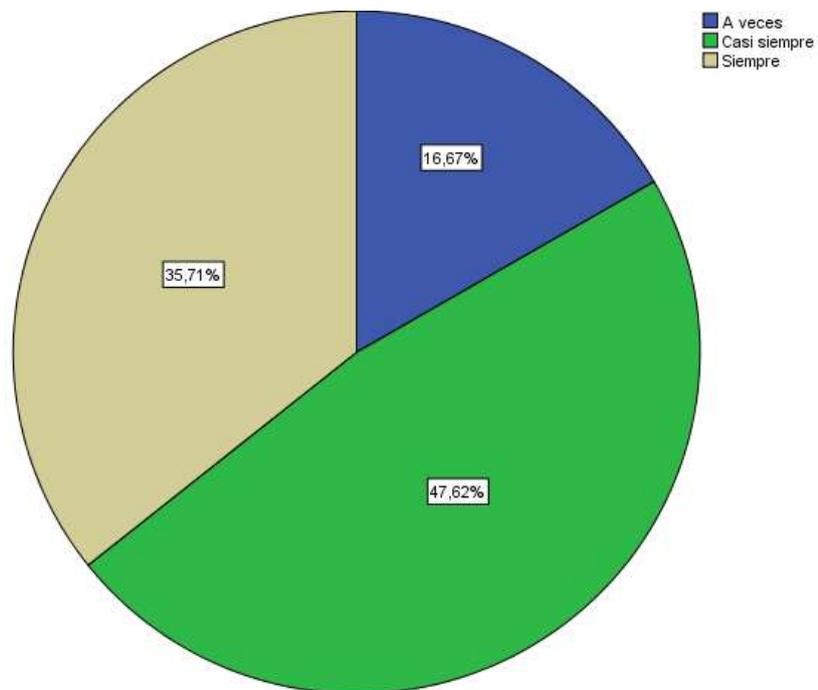


Figura 13. *Distribución según apreciación si es fácil de localizar los materiales de limpieza.*

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 47,62% manifiesta que casi siempre es fácil de localizar los materiales de limpieza.

Tabla 14. *Distribución según apreciación si las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	3	7,1	7,1
A veces	15	35,7	42,9
Casi siempre	13	31,0	73,8
Siempre	11	26,2	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

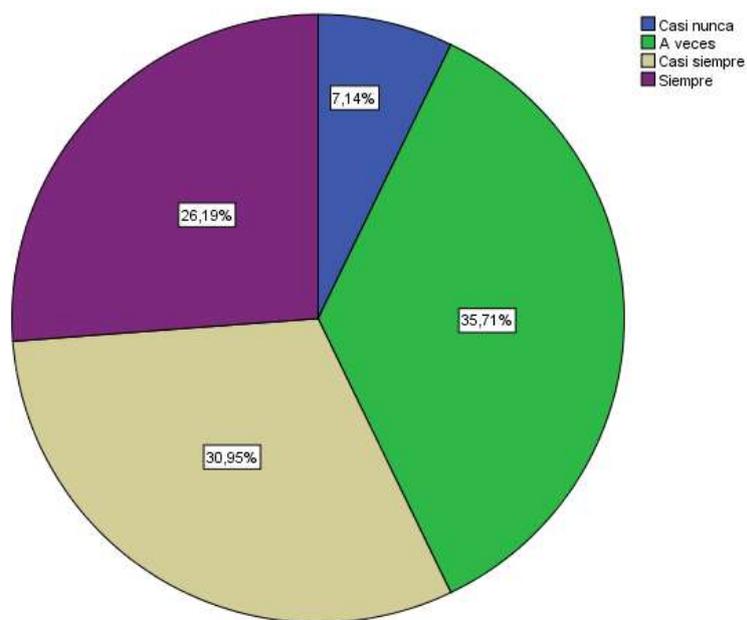


Figura 14. *Distribución según apreciación si las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente.*

Fuente: Tabla 14.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 35,71% manifiesta que a veces las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente.

Tabla 15. Distribución según apreciación si los trabajadores disponen de toda la información necesaria como normas, procedimientos para la prestación de servicios en su puesto de trabajo.

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	6	14,3	14,3
Casi siempre	26	61,9	76,2
Siempre	10	23,8	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

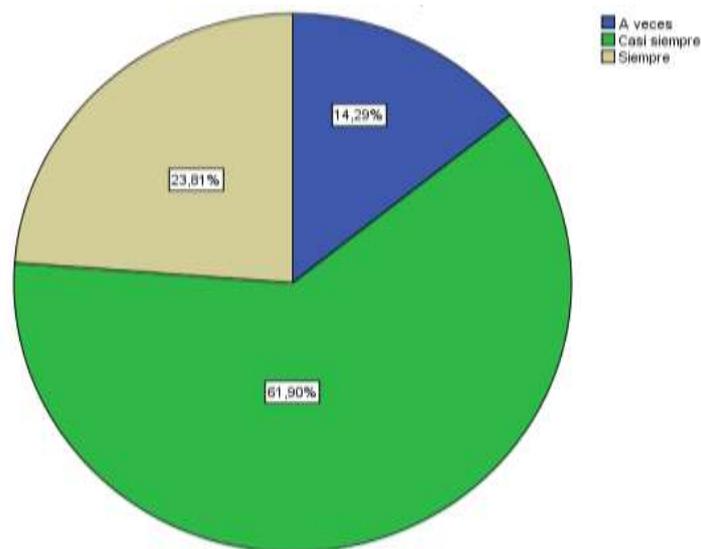


Figura 15. Distribución según apreciación si los trabajadores disponen de toda la información necesaria como normas, procedimientos para la prestación de servicios en su puesto de trabajo.

Fuente: Tabla 15.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 61,90% manifiesta que casi siempre disponen de toda la información necesaria como normas, procedimientos para la prestación de servicios en su puesto de trabajo.

Tabla 16. *Distribución según apreciación si se respetan consistentemente todas las normas y procedimientos.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	1	2,4	2,4
A veces	10	23,8	26,2
Casi siempre	27	64,3	90,5
Siempre	4	9,5	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

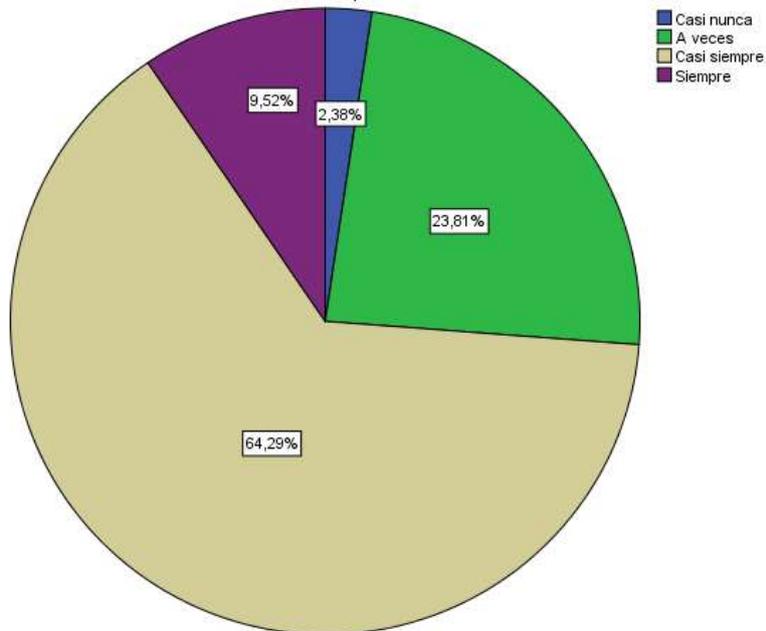


Figura 16. *Distribución según apreciación si se respetan consistentemente todas las normas y procedimientos.*

Fuente: Tabla 16.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 64,29% manifiesta que casi siempre se respetan consistentemente todas las normas y procedimientos.

Tabla 17. Distribución según apreciación si están asignadas las responsabilidades de limpieza.

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
A veces	24	57,1	57,1
Casi siempre	11	26,2	83,3
Siempre	7	16,7	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

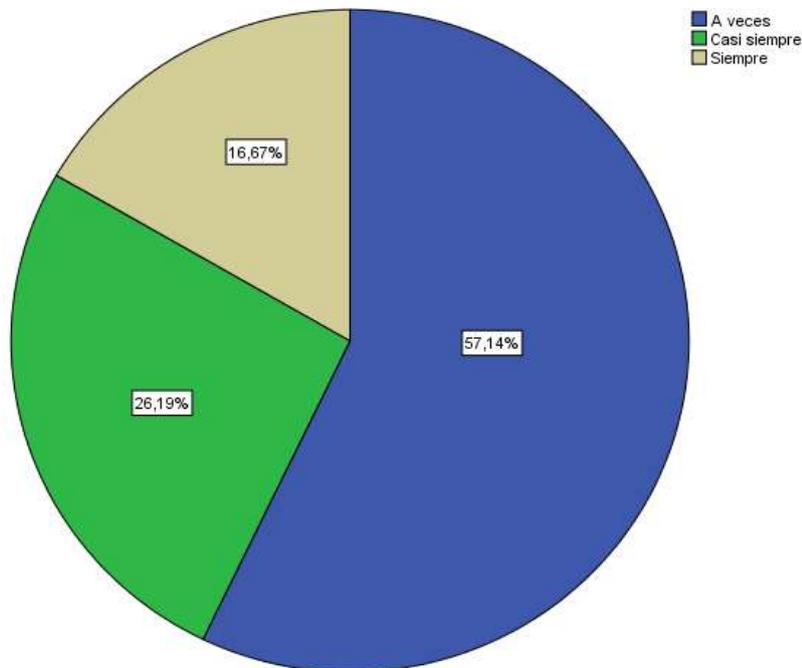


Figura 17. Distribución según apreciación si están asignadas las responsabilidades de limpieza.

Fuente: Tabla 17.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 57,14% manifiesta que a veces están asignadas las responsabilidades de limpieza.

Tabla 18. *Distribución según apreciación si están los compartimentos de desperdicios (tachos) vacíos y limpios.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	1	2,4	2,4
A veces	18	42,9	45,2
Casi siempre	21	50,0	95,2
Siempre	2	4,8	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

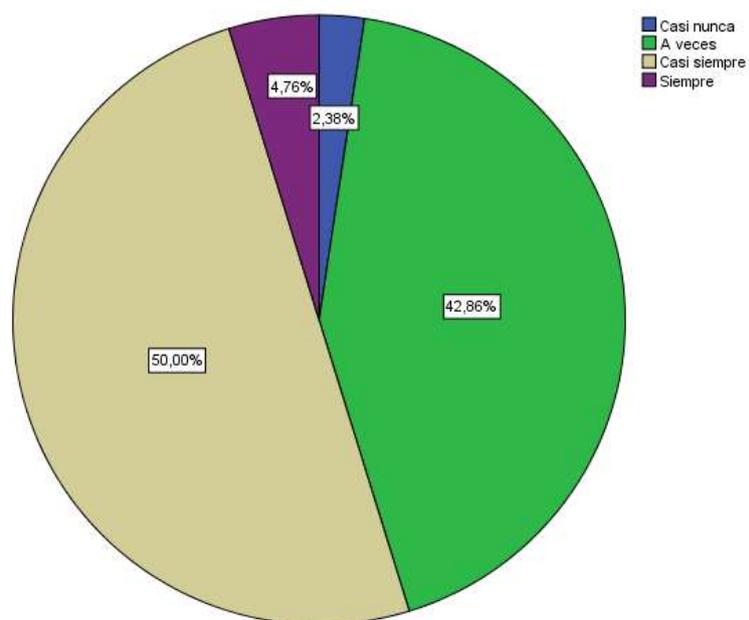


Figura 18. *Distribución según apreciación si están los compartimentos de desperdicios (tachos) vacíos y limpios.*

Fuente: Tabla 18.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 50,00% manifiesta que casi siempre están los compartimentos de desperdicios (tachos) vacíos y limpios.

Tabla 19. *Distribución según apreciación si los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	2	4,8	4,8
A veces	5	11,9	16,7
Casi siempre	32	76,2	92,9
Siempre	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

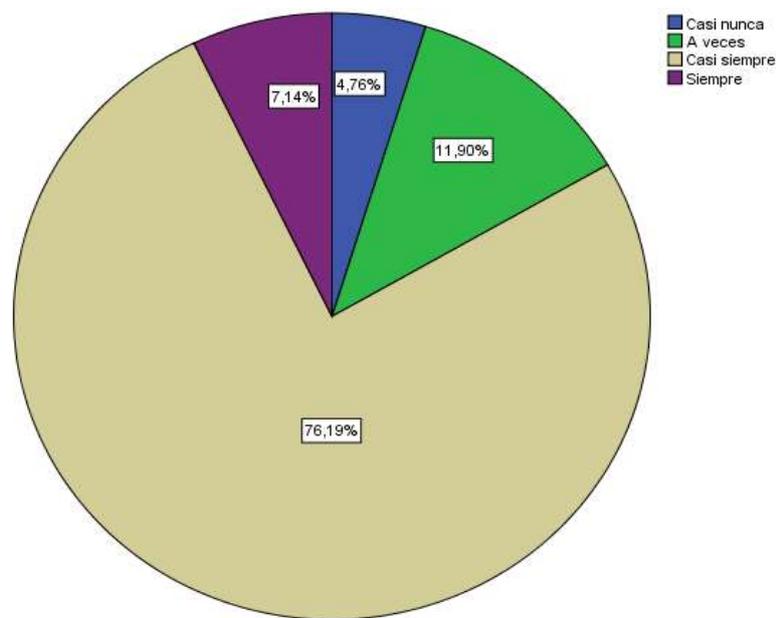


Figura 19. *Distribución según apreciación si los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad.*

Fuente: Tabla 19.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 76,19% manifiesta que casi siempre respetan los procedimientos de seguridad.

Tabla 20. *Distribución según apreciación si está siendo en la organización, el orden y la limpieza regularmente observada.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	1	2,4	2,4
A veces	8	19,0	21,4
Casi siempre	25	59,5	81,0
Siempre	8	19,0	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

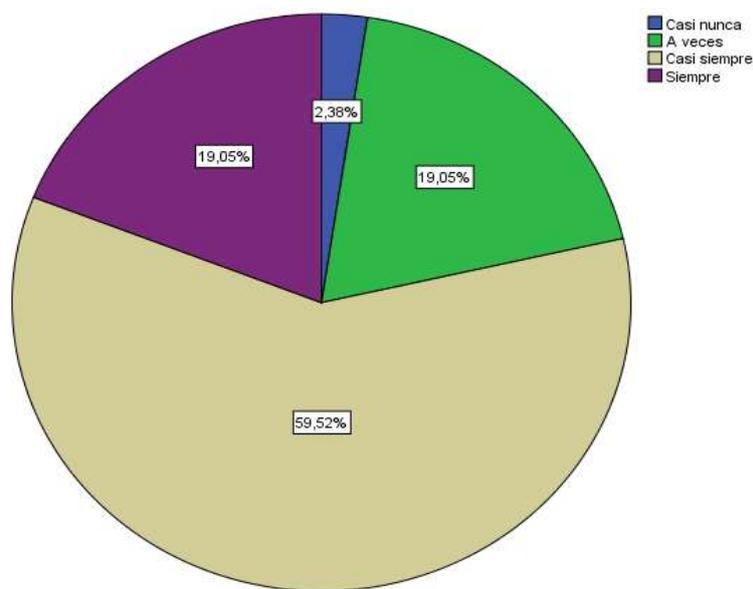


Figura 20. *Distribución según apreciación si está siendo en la organización, el orden y la limpieza regularmente observada.*

Fuente: Tabla 20.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 59,52% manifiesta que casi siempre está siendo en la organización, el orden y la limpieza regularmente observada.

Tabla 21. *Distribución según apreciación si son observadas las reglas de seguridad y limpieza.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	2	4,8	4,8
A veces	15	35,7	40,5
Casi siempre	21	50,0	90,5
Siempre	4	9,5	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

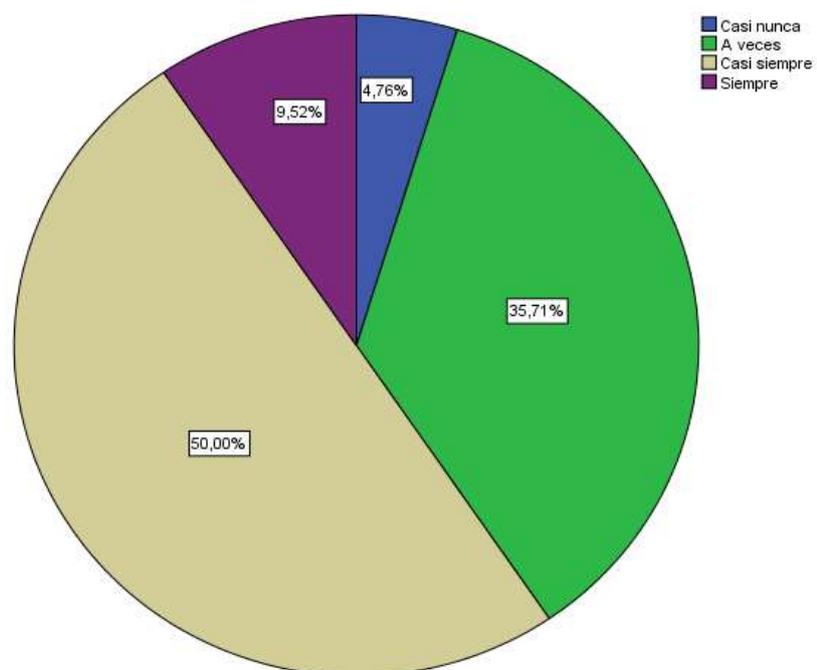


Figura 21. *Distribución según apreciación si son observadas las reglas de seguridad y limpieza.*

Fuente: Tabla 21

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 50,00% manifiesta que casi siempre son observadas las reglas de seguridad y limpieza.

Tabla 22. *Distribución según apreciación si se respetan las áreas de no fumar y no comer.*

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	3	7,1	7,1
A veces	3	7,1	14,3
Casi siempre	20	47,6	61,9
Siempre	16	38,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

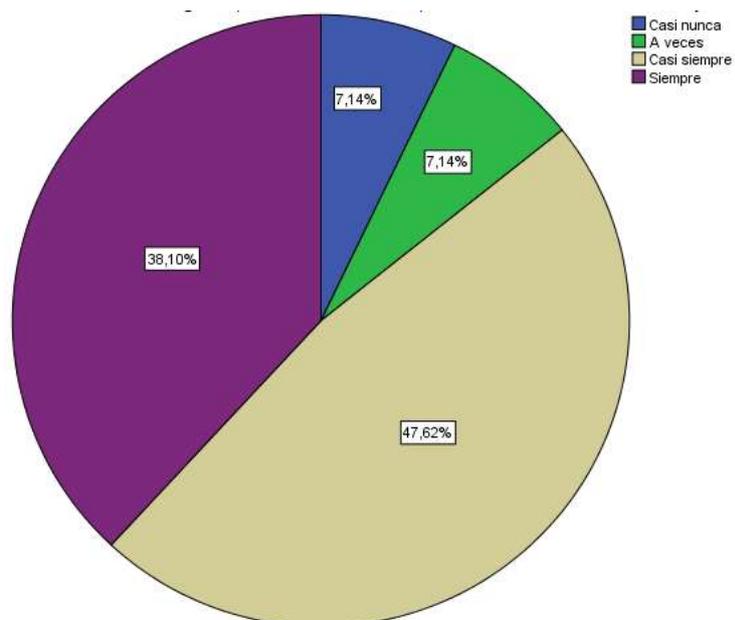


Figura 22. *Distribución según apreciación si se respetan las áreas de no fumar y no comer.*

Fuente: Tabla 22.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 47,62% manifiesta que casi siempre se respetan las áreas de no fumar y no comer.

Tabla 23. Distribución según apreciación si la basura y el desperdicio están bien localizados y ordenados.

Datos	Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Casi nunca	2	4,8	4,8
A veces	13	31,0	35,7
Casi siempre	24	57,1	92,9
Siempre	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

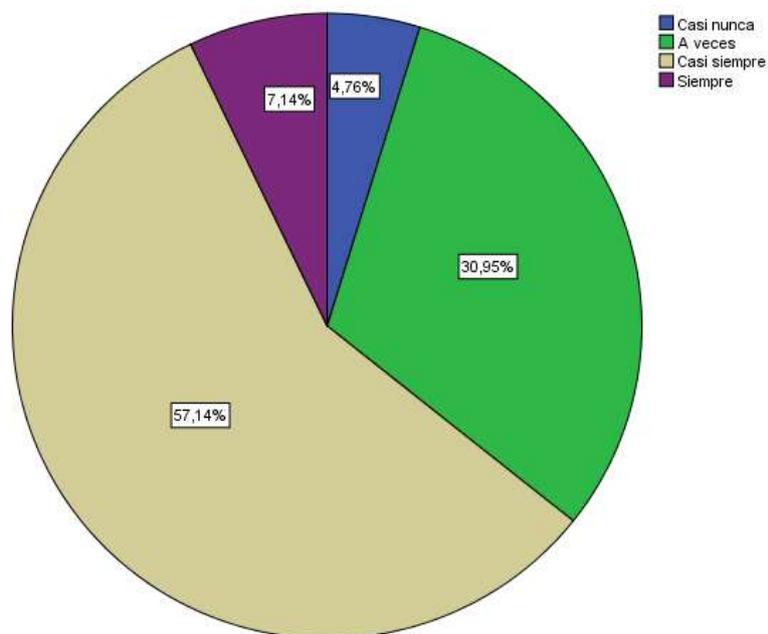


Figura 23. Distribución según apreciación si la basura y el desperdicio están bien localizados y ordenados.

Fuente: Tabla 23.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 57,14% manifiesta que casi siempre la basura y el desperdicio están bien localizados y ordenados.

4.2. Análisis de resultados.

Respecto a los datos generales de los trabajadores:

En cuanto a los datos generales de los encuestados el 59,52% de los empleados manifiesta tener de 21 a 30 años de edad (Tabla 1), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2018) quien manifiesta que el 70% de trabajadores tienen de 31-50 años de edad.

Con respecto al género de los trabajadores de las MIPES el 92,86% son varones (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna (2018) quien manifiesta que el 100% son de sexo masculino, estos resultados demuestran que las MYPES en estudio son lideradas en gran mayoría por varones debido a la actividad que se realiza en estos tipos de negocios que requieren gran esfuerzo.

El 100,00% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior no universitario (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los datos encontrados por Luna (2018) quien menciona el 90% de los encuestados señala que tiene el grado de instrucción superior no universitario, mencionan que esto se debe a que son técnicos en mecánica de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Respecto al enfoque KAIZEN

El 50,0% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que a veces existen elementos innecesarios en los puestos de trabajo (Tabla 4), resultado que discrepa con Cortés (2007) quien menciona que se deben ordenar los elementos necesarios para que facilite la búsqueda, identificación, acceso, retiro y retorno en cualquier instante. De estos resultados se observa que un gran porcentaje de trabajadores están descontentos por la existencia de elementos innecesarios en los puestos de trabajo, una vez que los elementos innecesarios hayan sido separados se procede a organizar el lugar de

trabajo para realizar el ordenamiento de los elementos necesarios para ello se define el sitio más adecuado para colocarlos de acuerdo a su funcionalidad.

El 61,9% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que a veces están todas las herramientas arregladas en condiciones sanitarias y seguras (Tabla 5), pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2018) quien determina que del total de encuestados, el 60% menciona que siempre se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos, también contrastan con otra pregunta y sus resultados de Luna (2018) el cual determinó que del total de encuestados, el 70% afirman que casi siempre realizan la clasificación y se ordenan las herramientas, de estos resultados se puede observar que un gran porcentaje de trabajadores no arreglan las herramientas después de usarlas. Al respecto Bello & Rodríguez (2004) afirman que se debe especificar los ítems por uso para así colocar como corresponde para reducir el tiempo de búsqueda. Para ello, cada ítem debe tener una ubicación, nombre correcto y su volumen elegido. Así mismo se debe detallar no solo la ubicación, sino también el número máximo de ítems.

El 54,8% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que a veces están los corredores y áreas de trabajo lo suficientemente limpias y señalizadas (Tabla 6). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Cardozo (2016) quien menciona que del total de entrevistados, el 66,67 % está totalmente de acuerdo con la limpieza. Estos resultados nos muestran la incomodidad de los trabajadores porque sus puestos de trabajo no son lo suficientemente limpias, con base en lo dicho Mota (2003) menciona que además de limpiar las áreas de trabajo como los pisos y los equipos como son las máquinas y herramientas, se debe establecer métodos y los horarios, quién, cómo y cuándo lo harán ya que de esta manera se podrá minimizar la suciedad y hacer más seguros el ambiente de trabajo. Solo a través de la limpieza se podrá identificar las fallas, restricción y señalización de áreas restringidas de riesgo y de acceso ya que estos generan mayor seguridad entre los trabajadores.

El 57,1% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que a veces existen lugares específicos para cada herramienta marcados visualmente (Tabla 7). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2018) quien menciona que el 60% de trabajadores mencionaron que siempre las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación. Este resultado nos muestra que las herramientas no tienen un lugar específico para que los trabajadores las puedan ordenar más fácilmente. De lo mencionado Bello & Rodríguez (2004) nos dicen que se debe especificar los ítems por uso para así colocar como corresponde para reducir el tiempo de búsqueda. Para ello, cada ítem debe tener una ubicación, nombre correcto y su volumen elegido. Así mismo se debe detallar no solo la ubicación, sino también el número máximo de ítems.

El 38,10% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que a veces los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer (Tabla 8). Estos resultados discrepan con Bello & Rodríguez (2004) quien menciona que se debe clasificar los ítems por uso y disponer como corresponde para así disminuir el tiempo de búsqueda, para ello cada ítem debe tener una ubicación, nombre y un volumen elegido. De este resultado se puede observar que los trabajadores están descontentos porque no es fácil reconocer los lugares para los artículos defectuosos.

El 40,5% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre es fácil de reconocer el lugar para cada cosa (Tabla 9). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2018) quien menciona que el 60% de trabajadores mencionaron que siempre las herramientas tienen un lugar establecido y señalado para su colocación. De los resultados se puede observar que a los trabajadores están descontentos porque mencionan que no es fácil reconocer los lugares para cada cosa, de lo mencionado Mota (2003) menciona que los elementos deben tener una ubicación específica para cada uno de ellos. De la misma manera cada espacio debe tener su destino señalado un lugar para cada cosa y así cada cosa en su lugar. En ese sentido la ubicación de

elementos como los suministros, trabajo en proceso, herramientas, etc., se pueden señalar por su ubicación o con sus marcas específicas.

El 59,5% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre se vuelve a colocar las cosas en su lugar después de usarlas (Tabla 10). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna (2018) quien menciona que el 80% de los trabajadores encuestados menciona que casi siempre las herramientas utilizadas en alguna tarea son puestas en el lugar establecido. De este resultado se puede observar que los trabajadores no tienen la costumbre de regresar las herramientas a su lugar después de utilizarlas. Estos resultados son similares a lo que nos menciona Mota (2003) quien menciona que las herramientas a utilizar se deben colocar al alcance de la mano para que así sea más fácil de recoger y regresar a su sitio. Así mismo sus siluetas se pintan en la superficie donde se presume deben acumularse ya que esto facilita saber cuándo se encuentran en uso. De la misma manera los pasillos se señalizan visiblemente con pintura para indicar que son partes destinados al tránsito, por lo tanto, no se debe dejar nada allí deben estar totalmente despejados.

El 50,0% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre están las áreas de trabajo limpias y se usan elementos apropiados para su limpieza (Tabla 11). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Cardozo (2016) quien establece que el 66,67 % de los encuestados está siempre de acuerdo con la limpieza del lugar de trabajo. De este resultado se puede observar que los trabajadores señalan que las áreas de trabajo están sucias y no se usan elementos apropiados para realizar la limpieza, en relación a ello Díaz (2007) menciona que se debe identificar las fuentes de suciedad y contaminación para poder arrancar las acciones de raíz para poder eliminarlos; de lo contrario, es imposible conservar limpio y en un buen estado el lugar de trabajo. Ya que con esto se busca obviar que la suciedad, polvo, y los recortes se amontonen en el lugar de trabajo.

El 59,5% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpios (Tabla 12). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2018) quien menciona que el 60% de los trabajadores encuestados menciona que siempre se realiza la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos. También contrasta con los resultados de otra pregunta Luna (2018) indican que el 50% de los trabajadores que se encuestaron señalan que casi siempre se identifican maquinarias y herramientas defectuosas para evitar interrupciones en el trabajo. De este resultado se puede observar que los trabajadores señalan que los equipos se encuentran sucios, en relación a lo anterior Mota (2003) nos menciona que se debe generar limpieza de toda la planta, ya que de esta manera se deberá descartar y limpiar intensamente la suciedad, retazos, polvo, pintura y otros elementos extraños de todas las superficies de los aparatos, maquinarias, herramientas y ventanas. No se debe olvidar las cajas de control eléctrico es allí donde se deposita el polvo por ello se debe de abrir y estar a la mira el estado interior.

El 47,6% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre es fácil de localizar los materiales de limpieza (Tabla 13). Estos resultados discrepan con Mota (2003) quien menciona que es muy importante que se incluya la asignación de atribuciones para la limpieza por áreas de trabajo ya que de esta manera se utilizara los elementos como son la limpieza, detergentes, jabones, etc. Para lo cual es importante organizar tiempos para las actividades de esta manera se llegara formar parte natural de la labor diario. De este resultado se puede observar que los trabajadores señalan que no es fácil localizar los materiales de limpieza.

El 35,7% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que a veces las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente (Tabla 14). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Toledo (2016) quien menciona que el 57,45% de los encuestados manifiestan que se cumplen con los horarios de limpieza en el trabajo establecido

por la empresa. De este resultado se puede observar que los trabajadores señalan que no pueden ver fácil mente las medidas de limpieza y tampoco los horarios, con respecto a lo mencionado Mota (2003) menciona que el personal debe organizar un día para la limpieza. Ya que esto será indicado como el día más considerable para realizar esta tarea durante un período fijo ya sea 1 hora, o día completo. Por lo cual cada uno puede practicarlo dentro del lugar de trabajo habitualmente durante 5 a 10 minutos.

El 61,9% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre disponen de toda la información necesaria como normas, procedimientos para la prestación de servicios en su puesto de trabajo (Tabla 15). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cardozo (2016) quien afirma que el 66,67% de todos los encuestados casi siempre cuentan con la información para brindar un servicio fiable. Así mismo también coinciden con Luna (2018) quien menciona que el 40% de los encuestados mencionan que casi siempre se asignan recursos para el logro de los objetivos. De este resultado se puede observar que los trabajadores señalan que no disponen de toda la información necesaria para brindar el servicio a los clientes, en relación a lo dicho anterior Gómez & Gonzales (2014) nos dicen que se tiene que buscar la estandarización de las tareas a realizar. Para ello el orden y la limpieza de las fases ya mencionadas se deben proteger, para lo cual se debe crear unos estándares de acciones a ejecutar, de lo contrario si no se cumplen acciones de mantenimiento se echaran al traste los logros adquiridos. Para alcanzar esto es muy importante, dar a conocer a los trabajadores las normas a efectuar e implantar algunos estándares para llevar a cabo las tareas de manera adecuada.

El 64,3% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre se respetan consistentemente todas las normas y procedimientos (Tabla 16). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Toledo (2016) quien establece que el 72,34% de los encuestados manifiestan que casi siempre cumplen con las responsabilidades asignadas por la empresa. De estos resultados se puede observar que un porcentaje

significativo de los trabajadores no respetan las normas y procedimientos para brindar un buen servicio, para lo anterior Díaz (2007) nos menciona que se debe convertir en hábito la ocupación y el manejo de los métodos ya determinados y estandarizados para tener el orden y la limpieza en el área de trabajo. Para lo cual se obtendrá los beneficios conseguidos con las primeras “S” por mucho tiempo si se consigue crear un ambiente de respeto a las normas y estándares señalados.

El 57,1% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que a veces están asignadas las responsabilidades de limpieza (Tabla 17). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2018) quien menciona que el 80% de los encuestados mencionan que casi siempre se establecen los cargos y tareas en la empresa. También contrastan con Toledo (2016) quien menciona que el 72,34% manifiestan no cumplen con las responsabilidades asignadas dentro de la empresa. De este resultado se puede observar que los trabajadores señalan que no se designan las responsabilidades para realizar la limpieza en el área de trabajo, con base en lo dicho, Mota (2003) nos menciona que el encargado del área de producción ya sea jefe o supervisor deberá dar una guía de trabajo de limpieza en su planta, asimismo debe fijar sus responsabilidades por área a cada trabajador de lo que debe realizar cómo y cuándo.

El 50,0% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre están los compartimentos de desperdicios (tachos) vacíos y limpios (Tabla 18). Estos resultados discrepan con Sacristán (2005) quien menciona que la limpieza involucra disponer en manera sistemática todos los elementos principales que subsisten luego de trabajado el Seiri, de esta manera se podrá tener fácil acceso a estos. En ese sentido se crea un lugar útil, seguro y ordenado para cada cosa para poder conservar cada cosa ahí. De este resultado se puede observar que los trabajadores mencionan que los tachos de basura casi siempre se encuentran llenos y sucios y que esto genera el descontento de los trabajadores,

El 76,2% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad (Tabla 19). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna (2018) quien establece que el 50% de los encuestados menciona que casi siempre cuentan con implementos de seguridad para realizar el mantenimiento y reparación de vehículos. Pero contrastan con los resultados encontrados por Toledo (2016) quien establece que el 51,06% manifiestan que los empleados no cumplen con los procedimientos y funciones en la empresa. De este resultado se puede observar que un porcentaje de los trabajadores no respetan los procedimientos de seguridad al momento de brindar el servicio, por lo anterior mencionado Cortés y Díaz (2007) nos mencionan que se debe convertir en costumbre el empleo y el manejo de métodos señalados y estandarizados para tener más orden y la limpieza en zona de trabajo. De esta manera se obtendrá los beneficios alcanzados con las primeras “S” por mucho tiempo si se alcanza crear un ambiente de respeto a las normas y estándares señalados.

El 59,5% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre está siendo en la organización, el orden y la limpieza observada (Tabla 20). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2018) el que menciona que el 60,00% afirma que a veces realizan el control de las actividades y recursos. Así mismo en otra pregunta coincide con los resultados de Luna (2018) menciona que el 70% de los que fueron encuestados mencionan que casi siempre se realiza chequeo preventivo a las herramientas y equipo. Así mismo contrasta con los resultados encontrados por Toledo (2016) quien determina que el 59,57% de los encuestados manifiestan realizar el seguimiento o verificación después de cada actividad ejecutada por la empresa. De este resultado se puede observar que un porcentaje de los trabajadores muestra su descontento porque no se realiza el orden y la limpieza en la empresa, por lo anterior mencionado Mota (2003) nos menciona que cada operario dentro de la planta de producción tiene que conocer sus responsabilidades instrucciones y labores que tendrá que cumplir. Por tal razón el establecimiento de estándares será

preparado por los operarios del sitio, teniendo en cuenta que exista una mejora en tiempos y métodos de limpieza.

El 50.0% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre son observadas las reglas de seguridad y limpieza (Tabla 21). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna (2018) quien nos menciona que el 50% afirmó que casi siempre se elabora un programa para realizar la limpieza de máquinas, herramientas y equipos para prevenir algún inconveniente. Así mismo contrastan con los resultados encontrados por Toledo (2016) quien menciona que el 59,57% manifiesta realizar el seguimiento o verificación después de cada actividad ejecutada por la empresa. De este resultado se puede observar que un porcentaje de los trabajadores están descontentos porque no se controlan las reglas de seguridad y limpieza, en relación con lo anterior Mota (2003) menciona que los obreros consiguen acatar las normas señaladas y acordadas en cada marcha, y para el instante en que se alcanza a shitsuke tendrán la disciplina para que puedan continuar en su trabajo diario.

El 47,6% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre se respetan las áreas de no fumar y no comer (Tabla 22). Estos resultados contrasta con los resultados encontrados por Luna (2018) quien menciona que el 90% de encuestados afirma que casi siempre la empresa ha establecido políticas y normas de trabajo y estas se respetan. De este resultado se puede observar que un porcentaje de los trabajadores comen y fuman en los lugares que están prohibidos, esto representa un peligro dentro de la empresa, por lo mencionado anterior Mota (2003) nos menciona que se tiene que involucrar el progreso de la cultura del autocontrol internamente de la empresa, para ello el mantenimiento es el puente entre las cinco “S” y la noción Kaizen o conocido también la mejora continua. Por esa razón los hábitos desarrollados componen una buena guía para conseguir que la disciplina sea un valor primordial en la forma de ejecutar un trabajo.

El 57,1% de los trabajadores encuestados del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, señalan que casi siempre la basura y el desperdicio están bien localizados y ordenados (Tabla 23). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna (2018) quien menciona que el 60% que se encuestó mencionó que casi siempre se identifican los lugares destinados para la eliminación de los desechos. De este resultado se puede observar que un porcentaje de los trabajadores menciona que la basura y el desperdicio están desordenadas por todo el lugar de trabajo y esto representa un peligro para los trabajadores, en relación a lo anterior dicho Gómez & Gonzales (2014) nos mencionan que debemos disponer en forma ordenada todos los elementos y ponerlos en el lugar correspondiente a cada uno, de manera que no nos quiten espacio u ocasionen accidentes. Ya que de esta manera se genera un lugar conveniente, seguro y ordenado para cada cosa y así mantener cada cosa ahí.

V. Conclusiones

Los ambientes de los talleres de mecánicas representan un peligro para los trabajadores de la empresa ya que no aplican una gestión de calidad dentro de las mismas, no existe orden en los talleres de mecánica y tampoco cuentan con un plan de mejora a futuro.

Las reglas de seguridad y limpieza son muy importante para que se pueda minimizar los riesgos de accidente en el trabajo, y los trabajadores de los talleres de mecánica en estudio no le dan mucha importancia a la seguridad y la limpieza dentro de su puesto de trabajo.

Los trabajadores se retrasan en sus labores, esto es porque existen elementos innecesarios que no están en su lugar correspondiente, al mismo tiempo esto representa un peligro ya que pueden ocasionar accidentes.

Recomendaciones.

Se recomienda, a las micro y pequeñas empresas de rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotor que implementen el kaizen lo cual permitirá una mejora continua, y que se apoyen con las cinco “S” en sus procesos, para minimizar los riesgos de accidentes al realizar sus labores cotidianas.

A los colaboradores de los talleres de mecánica se recomienda, regresar las herramientas a su lugar después de terminar su trabajo y respetar las normas de la empresa para así tener un ambiente de trabajo más adecuado.

Recomendamos a las micro y pequeñas empresas del rubro taller mecánica evaluar y monitorear las actividades que desarrollan, de esta manera se detectará algún error que pueda cometerse en los trabajos que realizan y poder mejorar y estandarizar con un nivel mínimo de calidad para poder alcanzar las expectativas de sus clientes.

VI. Referencias bibliográficas.

- Ancash Noticias. (14 de Marzo de 2015). Talleres de mecánica en Independencia funcionan sin licencias. *Ancash Noticias*, 1-1. Obtenido de <http://www.ancashnoticias.com/detalle-noticia.php?id=policiales.6968>
- Asesoría empresarial. (2014). *Régimen especial laboral de la micro y pequeñas empresas*. Perú: Entrelíneas S.R.L. Obtenido de <http://www.asesorempresarial.com/libros/REMY2015/REMYPE.pdf>
- Barraza, M. F. (2007). *El kaizen: filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total*. Mexico: Panorama Editorial. S.A.
- Berrío Guzmán, D. (2008). *Costo para gerenciar organizaciones manufactureras, comerciales y servicios*. Barranquilla: Uninorte.
- Cabrera, D. F. (2010). “*Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el Perú*”. Chimbote: ULADECH. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2014/01/11/162855/16285520140630054308.pdf>
- Caffyn, B. c. (2007). *Kaizen*. Obtenido de <http://efectokaizen.es.tl/Definicion-de-kaizen.htm>
- Camisón, C. C. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos*, Madrid, España: Pearson educación, S. A.
- Cantillo, A. D. (2014). Que es un Taller Mecánico. *Auto Soporte*. Obtenido de <http://www.autosoporte.com/blog-automotriz/item/298-que-es-un-taller-mecanico>
- Cardozo, J. E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Señor De Sipán., Chiclayo.
- ComexPerú. (2018). El 83,5% de las mypes en el Perú son informales. *ComexPerú*. Obtenido de <https://www.pqs.pe/economia/comexperu-mypes-peru-informalidad>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad* (1º Edición ed.). España: ICB. S. L. (Interconsulting Bureau S. L.).

- Diario - Gestión. (Martes de octubre de 2014). Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide. *Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>
- El Comercio. (sábado 16 de mayo de 2009). La Municipalidad de Ate clausuró siete talleres de mecánica ilegales. *Diario El Comercio*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/lima/ciudad/municipalidad-ate-clausuro-siete-talleres-mecanica-ilegales-noticia-287304>
- El Correo. (09 de octubre de 2011). Intervienen talleres de mecánica con autopartes de dudosa procedencia. *Diario el Correo*. Obtenido de <http://diariocorreo.pe/ciudad/intervienen-talleres-de-mecanica-con-autopartes-de-dudosa-procedencia-474157/>
- EL Informador/ ETB. (10 de setiembre de 2014). Clausuran talleres mecánicos que incumplen control de emisiones. *Informador.MX*, 1-1. Obtenido de <http://www.informador.com.mx/jalisco/2014/548141/6/clausuran-talleres-mecanicos-que-incumplen-control-de-emisiones.htm>
- Eulàlia, G. P. (2002). *Gestión de la calidad*. Barcelona: Universidad Politècnica de Catalunya.
- Ferreras, F. G. (2005). *Gestión de calidad en la organización y dirección de centros escolares*. Ministerio de Educación.
- Gil. (1996). *Definición del kaizen*. Obtenido de <http://efectokaizen.es.tl/Definicion-de-kaizen.htm>
- IMAI, M. (2001). *KAIZEN: La Clave de la Ventaja Competitiva*. Mexico: Continental.
- ISO 9001-14001. (2013). *Gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.mgar.net/soc/isointro.htm>
- Jorquera, F. J. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Cliente*. Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>

- Lefcovich, M. (2009). *El Kaizen y las Exportaciones*. Lima: Ilustrados. Obtenido de <http://www.ilustrados.com/tema/5997/Kaizen-exportaciones.html>
- Ley N° 28015. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Losada Otálora, M & Rodríguez Orejuela, A. (2007). *Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing*. Colombia: Cuaderno de Administración. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
- Luna, J. G. (2018). *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 de pregrado) UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES, Huaraz.
- Marcia Noda Hernández, R. P. (2009). *La Gestión de la Calidad y la Dirección por Valores*. Holguín.
- Mathews, J. C. (2009). *Pequeña empresa y competitividad*. RPDE. Obtenido de <http://www.teleley.com/revistaperuana/mathews-66.pdf>
- Medina, M. L. (2013). *Las MYPES y la gestión de calidad en el sector. Construcción del distrito de Chimbote, año 2012*. Chimbote: ULADECH. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162855/16285520140630060955.pdf>
- Ministerio de Producción. (2009). *Estadísticas de las micro y pequeñas empresas*. Perú: Codemype. Obtenido de <http://www2.produce.gob.pe/remype/data/mype2009.pdf>
- Miriam, M. H. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. México. Obtenido de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- Municipalidad Provincial de Huaylas. (viernes, 16 de octubre de 2015). Unidad de fiscalización realizó operativos inopinados a talleres de mecánica. *Municipalidad provincial de Huaylas*. Obtenido de

- <http://www.municaraz.gob.pe/muni/index.php/mas-noticias/147-unidad-de-fiscalizacion-realizo-operativos-inopinados-a-talleres-de-mecanica>
- Normalización. (2008). Sistema de gestión de calidad. Obtenido de <http://ifconsulting.pe/norma-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Normas ISO 900. (2000). *Calidad*. Obtenido de https://www.calidadintegral.com/iso_9000.php
- Pérez, C. D. (2004). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicio de lavandería*. Lima: UNMSM. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/vidal_pc/vidal_pc.pdf
- Perú 21. (27 de diciembre de 2010). Incendio consume un taller mecánico. *Perú 21*, 1-1. Obtenido de <http://peru21.pe/noticia/690435/incendio-consume-tunaller-mecanico>
- Pineda, A. S. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Profepa. (2015). Clausura profepa taller mecánico que operaba sin autorización para manejo de residuos peligrosos, en Campeche. *Profepa*, 1-1. Obtenido de http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/7265/1/mx/clausura_profepa_taller_mecanico_que_operaba_sin_autorizacion_para_manejo_de_residuos_peligrosos_en_campeche.html
- Rodríguez, C. A. (2009). Ecuador: ESPOL. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/13458/3/Implementaci%C3%B3n%20de%20S.pdf>
- Sacristán, F. R. (2005). *Las 5S orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.
- SUNAT. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Perú. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

- Toledo, O. E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote., Huaraz.
- Vlex. (2016). Real Decreto Legislativo - Disposiciones Generales. *Vlex*. Obtenido de https://boe.vlex.es/vid/real-decreto-legislativo-6-585953414?_ga=2.189455979.1973906972.1544029909-1852327712.1544029909#section_54
- Zeithaml, Parazuraman & Berry. (2007). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Díaz de Santos. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10184529>
- Zerrón, & Ibarra, S. (2010). *Implementación de la herramienta de calidad de las 5 “s” en la empresa “Confeciones Ruvinni” ubicada en Zacualtipán, HGO*. Zacualtipán de Ángeles, HGO: UT sierra Hidalguense. Obtenido de <http://docplayer.es/8077217-Implementacion-de-la-herramienta-de-calidad-de-las-5-s-en-la-empresa-confeciones-ruvinni-ubicada-en-zacualtipan-hgo.html>

Anexos.

Anexo N° 01: Directorio de empresas de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores (Marco Muestral)

Población 42 trabajadores del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores Muestra 42 trabajadores del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

N°	Nombre Comercial	RUC	Vía	N° vía	N°	Tamaño	N de trabajadores
1	MULTISERV. ELEC. J Y K	10316644118	AV	AV. RAYMONDI	100	Micro	3
2	FACTORIA PROGRESO	10316672863	AV	CONFRAT. INETENAC. OESTE	209	Micro	3
3	VULCANIZADORA ANAYA	10317613062	AV	CONF. INTER. ESTE	419	Micro	3
4	MULTISERVICIOS SEDOR DE MAYO	10411543337	AV	CONF. INTERNACIONAL ESTE	450	Micro	3
5	SERV. MULTIPLES BALTAZAR	10320438450	AV	RAYMONDI	116	Micro	3
6	ELECTRICIDAD AUTOMOTRIZ KIVER	10442643488	JR.	FRANCISCO BOLOGNESI	123	Micro	2
7	SERVILLANTAS NANDO	10436977561	JR.	27 NOVIEMBRE DE	819	Micro	3
8	TALLER MECANICA WALDO	10316734249	MLC.	SUR QUILCAY RIO	628	Micro	3
9	TALLER Y REPRESENTAC. HUERTA	10316218682	JR.	HUASCARAN	162	Micro	3
10	MULTISERV. AUTOMOTRIZ MARIO	10326432810	JR.	HUASCAR	120	Micro	2
11	MULTISERVICIOS CARMELO	10316610876	PJ.	TULIPANES	560	Micro	3
12	MULTISERVICIOS LAZARO	10316774666	AV	ANTONIO RAYMONDI	1512	Micro	3
13	VULCANIZADORA DAYRON	10422076439	AV	CONFRA. INTERNACIONAL EST	155	Micro	3
14	MULTISERVICIOS LAZARO	10801938804	AV	RAYMONDI	1525	Micro	3
15	MECANICA MEJIA	10316226138	JR.	HUASCAR	108	Micro	2

Fuente: SUNAT de Huaraz – 2016.

Anexo 02. Modelo de encuesta validada.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLÓGICO DE LA
INVESTIGACIÓN – CADI**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES 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 **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2016.**

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

INSTRUCCIONES: Marque con una aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)					
I. DATOS GENERALES									
1. Edad a. Menos de 20 años b. De 21 a 30 años c. De 31 a 40 años d. De 41 a más años		2. Sexo a. Masculino b. Femenino		3. Grado de instrucción a. Primaria (completo) (incompleto) b. Secundaria (completa) (incompleto) c. Superior no Universitario (completo) (incompleto) d. Superior Universitario (completo) (incompleto)					
CATEGORIA	II. DE LA CALIDAD DE SERVICIO				-				+
SELECCIÓN	1	Existen elementos innecesarios en los puestos de trabajo.	1	2	3	4	5		
	2	Están todas las herramientas arregladas en condiciones sanitarias y seguras.	1	2	3	4	5		
	3	Los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señalizadas.	1	2	3	4	5		
ORDENAMIENTO	4	Existen lugares específicos para cada herramienta marcados visualmente.	1	2	3	4	5		
	5	Los lugares para los artículos defectuosos son fáciles de reconocer.	1	2	3	4	5		
	6	Es fácil de reconocer el lugar para cada cosa.	1	2	3	4	5		
	7	Se vuelve a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.	1	2	3	4	5		
LIMPIEZA	8	Están las áreas de trabajo limpias y se usan elementos apropiados para su limpieza.	1	2	3	4	5		
	9	Los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpios.	1	2	3	4	5		
	10	Es fácil de localizar los materiales de limpieza.	1	2	3	4	5		
	11	Las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente.	1	2	3	4	5		
ESTANDARIZACIÓN	12	Los trabajadores disponen de toda la información necesaria como normas, procedimientos para la prestación de servicios en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5		
	13	Se respetan consistentemente todas las normas y procedimientos.	1	2	3	4	5		
	14	Están asignadas las responsabilidades de limpieza.	1	2	3	4	5		
	15	Están los compartimentos de desperdicios (tachos) vacíos y limpios.	1	2	3	4	5		
AUTODISCIPLINA	16	Los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad.	1	2	3	4	5		
	17	Está siendo en la organización, el orden y la limpieza regularmente observada.	1	2	3	4	5		
	18	Son observadas las reglas de seguridad y limpieza.	1	2	3	4	5		
	19	Se respetan las áreas de no fumar y no comer.	1	2	3	4	5		
	20	La basura y el desperdicio están bien localizados y ordenados.	1	2	3	4	5		